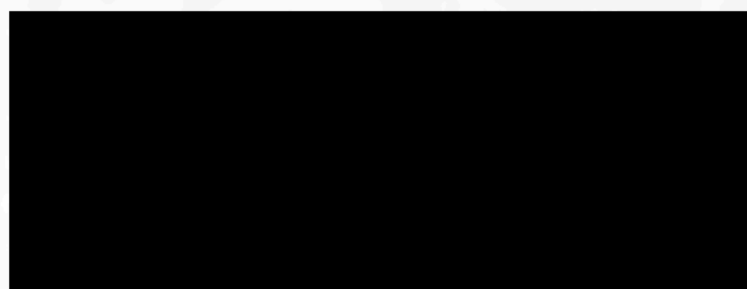


Bankovní spojení, ču.
Ve věcech smluvních
je oprávněn jednat
kontaktní osoba:
tel.
E-mail
Číslo Rámcové dohody:



(dále jen „Poskytovatel“)

(Objednatel a Poskytovatel dále i též jednotlivě jen jako „Smluvní strana“ nebo společně jako „Smluvní strany“)

II. Preambule

II.1. Rámcová dohoda je uzavírána na základě výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky s názvem „*Mobilní hlasové a datové služby pro statutární město Brno*“ (dále jen „*Veřejná zakázka*“) (to vše dále jen jako „*Zadávací řízení*“), kdy nabídka Poskytovatele byla vybrána jako nejvhodnější. Pokud se v této Rámcové dohodě odkazuje na zadávací podmínky, zadávací dokumentaci či nabídku Poskytovatele, mání se tím dokumenty související se Zadávacím řízením (dále jen „*Dokumenty Zadávacího řízení*“).

III. Předmět plnění

III.1. Předmětem Rámcové dohody je stanovení práv a povinností Smluvních stran, obchodních, platebních a technických podmínek při poskytování hlasových a datových telekomunikačních služeb (dále jen „*Služby*“) prostřednictvím GSM (Global System for Mobile Communications) sítě (dále jen „*GSM síť*“) Poskytovatele dle odst. 3 a 4 tohoto článku.

III.2. Předmětem Rámcové dohody je sjednání podmínek, za kterých budou na základě Rámcové dohody Objednatелеm zadávány jednotlivé dílčí veřejné zakázky na telekomunikační Služby, a to v podobě oprávněné Objednatеле vyzvat Poskytovatele v souladu s postupem uvedeným v čl. IV Rámcové dohody k uzavření dílčích smluv (dále jen „*Účastnická smlouva*“ nebo „*Účastnické smlouvy*“), a tyto Účastnické smlouvy s ním následně uzavřít, a dále zakotvení povinnosti Poskytovatele na základě vyzvy Objednatеле uzavřít Účastnickou smlouvu v souladu s čl. IV této Rámcové dohody.

III.3. Na základě Účastnické smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli objednané Služby specifikované v Účastnické smlouvě. Poskytovatel je při uzavírání, jakož i při plnění Účastnických smluv povinen postupovat v souladu s touto Rámcovou dohodou a danou Účastnickou smlouvou. Práva a povinnosti upravené v Rámcové dohodě se automaticky stávají obsahem Účastnické smlouvy, nestanoví-li účastnická smlouva v konkrétním případě jinak.

III.4. Předmětem Účastnických smluv je závazek Poskytovatele poskytovat pro Objednatele objednané hlasové a datové telekomunikační služby, kterými se rozumí zejména:

- i) zajištění mobilních hlasových služeb na telefonních číslech Objednatele (dále jen „**Telefonní číslo**“ nebo „**Telefonní čísla**“) dle požadavku Objednavatele (dále jen „**Mobilní hlasové služby**“),
- ii) zajištění mobilních datových služeb, které budou přidruženy k hlasovým službám, tj. internet v mobilním telefonu na Telefonních číslech dle požadavku Objednatele vč. možnosti aktivace a deaktivace internetu v mobilním telefonu v případě, že pro dané telefonní číslo nebyly zakoupeny mobilní datové služby (dále jen „**Mobilní přidružené datové služby**“),

(to vše dále jen „**Služby**“), přičemž podrobná specifikace Služeb je uvedena v Příloze č. 1 Rámcové dohody a Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby za podmínek a v rozsahu uvedeném v Rámcové dohodě a jednotlivých Účastnických smlouvách.

III.5. Součástí poskytování Služeb uvedených v odst. 4 tohoto článku je rovněž:

- i) zajištění maximální dostupnosti a spolehlivosti Služeb, tj. garance dostupnosti Služeb v rozsahu a za podmínek stanovených v Příloze č. 1 Rámcové dohody,
- ii) zabezpečení zákaznického servisu a podpory (dále jen „**Zákaznický servis a podpora**“) za podmínek stanovených v Příloze č. 1 Rámcové dohody.

III.6. Předmětem Účastnických smluv je rovněž závazek Objednatele zaplatit za řádně a včas poskytnuté Služby Cenu za Služby dle čl. V Rámcové dohody.

III.7. Součástí poskytování Služeb je rovněž závazek Poskytovatele zajistit na žádost Objednatele přenositelnost stávajících Telefonních čísel v souladu se Zákonem o elektronických komunikacích (to vše dále jen „**Migrace Telefonních čísel**“), přičemž za jeden kalendářní týden lze ze strany Objednatele požadovat **Migraci Telefonních čísel**

v maximálním rozsahu 200 Telefonních čísel, nedohodne-li se Objednatel s Poskytovatelem jinak. Migraci Telefonních čísel provede Poskytovatel bezplatně.

IV. Lhůta a způsob plnění

IV.1. Poskytování Služeb vymezených v čl. III Rámcové dohody bude probíhat po celou dobu trvání konkrétních Účastnických smluv v režimu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Jednotlivé Účastnické smlouvy budou uzavírány na základě písemné výzvy k uzavření Účastnické smlouvy, popř. na základě požadavku na poskytnutí konkrétní Služby v rámci uzavřené/uzavírané Účastnické smlouvy, zaslané Kontaktní osobě Poskytovatele ze strany příslušné Kontaktní osoby Objednatele, která je návrhem na uzavření Účastnické smlouvy (dále jen „**Objednávka**“) a písemným potvrzením přijetí Objednávky ze strany Kontaktní osoby Poskytovatele, jež je přijetím návrhu Účastnické smlouvy, popř. požadavku na poskytnutí dalších Služeb na základě Účastnické smlouvy (dále jen „**Potvrzení Objednávky**“). Při plnění Účastnických smluv je Poskytovatel povinen postupovat v souladu s touto Rámcovou dohodou včetně všech jejích Příloh a s danou Účastnickou smlouvou. Objednatel se zavazuje učinit Objednávky dle tohoto článku Rámcové smlouvy tak, aby Služby byly poskytovány minimálně k počtu 500 ks SIM karet. Minimální rozsah odebíraných služeb je uveden v Příloze č. 2 Rámcové dohody jako „orientační počet jednotek za měsíc“.

IV.2. Poskytovatel bere na vědomí, že Účastnické smlouvy budou uzavírány ve vztahu k Objednateli, s tím, že Objednateli bude přidělen jím požadovaný počet nových Telefonních čísel, přidělených Poskytovatelem na základě SIM (Subscriber Identity Module) karty (dále jen „**SIM karta**“), dodaných Poskytovatelem na žádost Kontaktní osoby Objednatele, která bude součástí Objednávky nebo se Účastnická smlouva bude vázat ke stávajícím Telefonním číslům již užívaných Objednatel, přičemž se může jednat i o Telefonní čísla vedená doposud u odlišných poskytovatelů hlasových a datových telekomunikačních služeb. Dodání nových SIM karet dle věty první tohoto odstavce provede Poskytovatel bezplatně. Pro vyloučení pochybnosti se Smluvní strany dohodly, že Účastnickými smlouvami nejsou myšleny dílčí smlouvy zahajující poskytování Služeb ke konkrétnímu Telefonnímu číslu, přičemž objednání jakýchkoliv dalších Služeb k danému Telefonnímu číslu je součástí obsahu Účastnické smlouvy a nejedná se o samostatnou smlouvu.

IV.3. V rámci poskytování Služeb se Poskytovatel zavazuje, v případě stávajících Telefonních čísel Objednatele vedených doposud u odlišných poskytovatelů hlasových a datových telekomunikačních služeb, zajistit Migraci Telefonních čísel, a to na základě žádosti příslušné Kontaktní osoby Objednatele, která bude součástí Objednávky. Poskytovatel se zavazuje provést Migraci Telefonních čísel před započátkem poskytování

Služeb dle odst. 6 písm. iv) tohoto článku a při dodržení lhůty stanovené dle § 34 Zákona o elektronických komunikacích a případnými obecně závaznými předpisy.

IV.4. V rámci poskytování Služeb se Poskytovatel dále zavazuje, v případě nutnosti výměny stávající SIM karty za novou SIM kartu (např. z technických důvodů) za účelem řádného poskytování Služeb, zajistit výměnu stávající SIM karty za novou technicky odpovídající SIM kartu a zároveň zajistit bezplatné přenesení dat ze stávající SIM karty na novou SIM kartu v případě požadavku Kontaktní osoby Objednatele. Výměnu SIM karty dle věty první tohoto odstavce provede Poskytovatel bezplatně.

IV.5. Za písemné zaslání Objednávky dle odst. 1 tohoto článku se považuje i zaslání Objednávky prostřednictvím elektronické pošty na adresu Kontaktní osoby Poskytovatele nebo prostřednictvím elektronického objednávkového systému provozovaného Poskytovatelem (dále jen „eShop“). Poskytovatel provádí Potvrzení Objednávky formou vymezenou v Objednávce, nebo analogicky formou, kterou mu byla Objednávka doručena, pokud není v Objednávce forma vymezena. Potvrzení Objednávky je učiněno okamžikem jeho doručení Objednateli.

IV.6. Objednávka musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:

- i) identifikační údaje Objednatele a Poskytovatele,
- ii) číslo Rámcové dohody,
- iii) Telefonní číslo nebo čísla, na které budou Služby poskytovány (nebo požadavek na přidělení nového Telefonního čísla), a ke kterému bude Účastnická smlouva vázána, případně požadavek na dodání nové SIM karty ve smyslu odst. IV.2 Rámcové dohody,
- iv) Den, kterým se požaduje zahájení poskytování Služeb, který bude stanoven v Objednávce, v případě nových Účastnických smluv nejdříve 15. den ode dne uzavření Účastnické smlouvy, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak; tato lhůta se nepoužije pro případ uzavírání Účastnické smlouvy k Telefonním číslům registrovaným u Poskytovatele ke dni účinnosti Rámcové dohody, kdy ve vztahu k takovým Telefonním číslům nesmí být den zahájení poskytování Služeb stanoven dříve, než na den následující po dni ukončení dosavadních smluvních vztahů dle čl. IX. Rámcové dohody,
- v) Případný požadavek na Migraci Telefonních čísel, tj. jedná se o stávající Telefonní číslo vedené na jiného poskytovatele hlasových a datových služeb,
- vi) Specifikaci objednávaných Služeb,

- vii) Jméno a podpis příslušné Kontaktní osoby Objednatele, přičemž za podpis se považuje rovněž přihlášení do eShopu udělenými přístupovými údaji nebo odeslání elektronické pošty z adresy Kontaktní osoby Objednatele na Kontaktní osoby Poskytovatele.

IV.7. Poskytovatel učiní Potvrzení Objednávky nejpozději do 6 pracovních dnů ode dne doručení Objednávky, případně v téže lhůtě zašle žádost o doplnění či upřesnění údajů v případě, že Objednávka nebude obsahovat náležitosti dle odst. 6 tohoto článku. Potvrzením Objednávky Poskytovatel vyjadřuje souhlas s obsahem Objednávky, a že nepožaduje její doplnění či upřesnění a jako takovou ji akceptuje. Požádá-li Poskytovatel o doplnění či upřesnění údajů z důvodu, že Objednávka nebude splňovat náležitosti dle odst. 6 tohoto článku, staví se lhůta pro Potvrzení Objednávky a pro potvrzení doplněné či upřesněné Objednávky se použije obdobně postup podle tohoto odstavce.

IV.8. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby dle specifikace v rámci smluvního vztahu založeného konkrétní Účastnickou smlouvou a za podmínek stanovených Rámcovou dohodou, zejména za podmínek stanovených v Příloze č. 1 Rámcové dohody a zahájit jejich poskytování dnem zahájení poskytování Služeb dle odst. 6 písm. iv) tohoto článku.

V. Cena

V.1. Cena za Služby (dále jen „**Cena za Služby**“) se v rámci jednotlivých Účastnických smluv stanovuje na základě cen za jednotlivé Služby uvedených v Příloze č. 2 Rámcové dohody bez DPH. Není-li v Objedávce výslovně uvedeno jinak, Poskytovatel není oprávněn účtovat za Služby poskytnuté dle Rámcové dohody a konkrétní Účastnické smlouvy jakékoliv jiné ceny, poplatky, sazby apod. nad rámec jednotkových cen vymezených v příloze č. 2 Rámcové dohody. Cena za Služby se odvíjí od skutečně poskytnutých Služeb. Poskytovatel je oprávněn účtovat za poskytování Služeb také nižší cenu než Cenu za Služby vypočtenou dle Přílohy č. 2 (dále jen „**Snížená cena**“ nebo též „**Sleva z Ceny za Služby**“), a to za dodržení postupu fakturace dle tohoto článku.

V.2. Výše uvedená Cena za Služby je sjednána dohodou Smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, a je cenou maximální a nepřekročitelnou, která zahrnuje veškeré náklady spojené s realizací Služeb.

V.3. Platebním dokladem bude daňový doklad splňující náležitosti podle ustanovení § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o DPH**“) a v souladu s § 435 Občanského zákoníku (dále také „**faktura**“).

V.4. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, nebude obsahovat povinnou přílohu ve smyslu odst. V.16 tohoto článku – Výpis Služeb, nebo bude obsahovat nesprávné údaje, je Objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněné či opravené faktury. Smluvní strany mohou v případě vystavení chybné faktury využít pro nápravu institutu vystavení opravného daňového dokladu. Objednatel se nedostane do prodlení s platbou v případě, že byla špatně vystavena faktura a čeká se na doručení opravného daňového dokladu.

V.5. Poskytovatel doručí fakturu za Služby poskytované podle Účastnických smluv souhrnně pro Objednatele v uplynulém kalendářním měsíci do 20. dne měsíce následujícího po měsíci, za který bude fakturováno. Daňový doklad (faktura) bude vystavován dle prokazatelně čerpaných Služeb. Splatnost každého daňového dokladu bude 30 dnů od data jeho doručení Objednateli. Objednatel bude hradit cenu v měsíčním intervalu. Daňové doklady (faktury) budou pokládány za uhrazené dnem odepsání částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.

V.6. Objednatel nebude akceptovat faktury, které by doúčtovaly Ceny za Služby, které Poskytovatel zapomněl uvést na fakturách mimo doúčtování za poslední dvě fakturační období.

V.7. Platba bude poukázána na bankovní účet Poskytovatele uvedený ve faktuře. Uvedený bankovní účet musí být zveřejněn správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup. V případě, že účet tímto způsobem zveřejněn nebude, je Objednatel oprávněn uhradit Poskytovateli cenu na úrovni bez DPH, DPH Objednatel poukáže správci daně.

V.8. Daň z přidané hodnoty bude účtována vždy ve výši určené podle právních předpisů účinných ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

V.9. Objednatel bude mít stanoveny kontaktní osoby, které budou mít přístup k výpisům a daňovým dokladům (fakturám).

V.10. Poskytovatel bude doručovat faktury v elektronické podobě do datové schránky Objednatele nebo el. podepsané na elektronickou (e-mailovou) adresu Objednatele uvedenou v Účastnické smlouvě.

V.11. Veškeré platby a další doklady (např. upomínky atd.) budou směřovány přímo na Objednatele a jeho kontaktní osoby.

V.12. Z veškerých písemností bude jasně patrné, ke kterému účastnickému číslu jsou směřovány.

V.13. Na vyžádání kontaktní osoby Objednatele Poskytovatel zajistí dodání sestav a seznamů všech využívaných účastnických čísel a služeb za požadované období v elektronické formě (formát CSV, XLS), pro účely dalšího zpracování a kontroly nastavení služeb, a to nejpozději do 30 dní od požádání.

V.14. Úrok z prodlení se zaplacením daňového dokladu (faktury) se stanoví v zákonné výši z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Obchodní podmínky Poskytovatele, které by Objednateli stanovily další smluvní pokuty, jsou považovány za neúčinné.

V.15. V případě poskytnutí Slevy z Ceny za Služby dle odst. 1 tohoto článku bude faktura mimo údajů v odst. 3 tohoto článku obsahovat i údaj o tom, že se jedná o poskytnutí slevy, včetně stanovení její výše minimálně procentuálně ve vztahu k Ceně za Služby uvedené v Příloze č. 2.

V.16. Přílohou elektronické faktury bude vždy podrobný výpis Služeb v elektronické podobě (dále jen „**Výpis Služeb**“), jehož podmínky a náležitosti jsou uvedeny v Příloze č. 1 Rámcové dohody. Poskytovatel se zavazuje, že Služby a Cena za Služby budou ve Výpisu Služeb členěny ve vztahu k jednotlivým Telefonním číslům.

V.17. Veškeré platby se hradí v korunách českých.

V.18. Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením Rámcové dohody nerozhodl, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a Zákona o DPH (dále jen „**Nespolehlivý plátcce**“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Poskytovatel je Nespolehlivým plátcem, zavazuje se Poskytovatel o tomto informovat Objednatele do 3 pracovních dní od vydání takového rozhodnutí. Stane-li se Poskytovatel nespolehlivým plátcem, může uhradit Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH bude Objednatel uhradena Poskytovateli až po písemném doložení Poskytovatele o jeho úhradě této DPH příslušnému správci daně.

V.19. Poskytovatel bere na vědomí, že na Služby se neposkytují zálohové platby.

V.20. **Pro úplnost Smluvní strany sjednávají, že podmínky reklamace fakturace se řídí Zákonem o elektronických komunikacích.**

V.21. Objednatel nebude akceptovat stanovení minimální měsíční fakturace. Placeny budou výhradně skutečně odebrané služby.

VI. Práva a povinnosti smluvních stran

VI.1. Poskytovatel nemá právo bez předchozího písemného souhlasu Objednatele postoupit Rámcovou dohodou, jakož i Účastnické smlouvy, jednotlivé závazky z Rámcové dohody i z Účastnických smluv ani pohledávky vzniklé v souvislosti s touto Rámcovou

dohodou nebo s Účastnickými smlouvami na třetí osoby, ani učinit jakékoliv právní jednání, v jehož důsledku by došlo k převodu či přechodu práv či povinností vyplývajících z této Rámcové dohody, jakož i z Účastnických smluv.

VI.2. Poskytovatel je povinen mít po celou dobu trvání této Rámcové dohody a jednotlivých Účastnických smluv uzavřené pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou jeho činností v důsledku plnění Rámcové dohody a Účastnických smluv Objednateli případně třetím osobám, a to s výší pojistného plnění min. 5.000.000,- Kč. Poskytovatel je povinen předat kopii pojistné smlouvy nebo jiný doklad o sjednaném pojištění Objednateli na vyžádání Objednatele, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 5 (slovy: pěti) pracovních dnů od doručení písemné žádosti Objednatele. V případě, že při činnosti prováděné Poskytovatelem dojde ke způsobení škody Objednateli nebo třetím osobám, která nebude kryta pojištěním sjednaným ve smyslu tohoto odstavce, bude Poskytovatel povinen tyto škody uhradit z vlastních prostředků.

VI.3. Poskytovatel a Objednatel jsou povinni si poskytovat součinnost a vzájemně se informovat o všech okolnostech důležitých pro řádné a včasné plnění Rámcové dohody a Účastnických smluv.

VI.4. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech informacích diskrétní povahy (dále jen „**Diskrétní informace**“). Diskrétními informacemi se rozumí veškeré informace poskytnuté Poskytovateli Objednatelům v souvislosti s plněním Rámcové dohody nebo Účastnické smlouvy (pokud nejsou výslovně obsaženy ve zveřejňovaném znění Rámcové dohody), informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti a veškeré další informace, které budou Objednatelům označeny jako diskrétní ve smyslu ustanovení § 36 odst. 8 Zákona o zadávání veřejných zakázek. Jako s Diskrétními informacemi musí být nakládáno také s informacemi, které splňují podmínky uvedené v předchozí větě tohoto ustanovení, i když byly získané náhodně nebo bez vědomí Objednatele a dále s veškerými informacemi získanými od jakékoliv třetí strany, pokud se týkají Objednatele či plnění této Rámcové dohody nebo Účastnických smluv. Diskrétní informace může Poskytovatel užít pouze za účelem plnění Rámcové dohody a Účastnických smluv, k jinému použití je třeba předchozí písemné svolení Objednatele.

VI.5. Povinnost zachovávat mlčenlivost, uvedená v předchozím odstavci, se nevztahuje na informace, které je Objednatel povinen poskytnout třetím osobám podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů nebo dle jiného právního předpisu, informace, které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak než porušením právních povinností ze strany některé ze Smluvních stran, informace, u nichž je Poskytovatel schopen prokázat, že mu byly známy ještě před přijetím těchto informací od Objednatele, avšak pouze za podmínky, že se na tyto informace nevztahuje povinnost mlčenlivosti z jiných důvodů, a informace, které budou Poskytovateli po uzavření Rámcové dohody nebo Účastnických smluv sděleny bez

závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k těmto informacím nijak vázána.

VI.6. Poskytovatel zajistí, aby jeho zaměstnanci i další osoby podílející se na jeho straně na plnění předmětu Rámcové dohody nebo Účastnických smluv, byli v souladu s účinnými právními předpisy poučeni o povinnosti mlčenlivosti a o možných následcích pro případ porušení této povinnosti. Poskytovatel je povinen zavázat povinnosti mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele všechny osoby, kterým umožní, jakkoliv se s Diskrétními formacemi seznámit, včetně svého případného poddodavatele, a to nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je zavázán sám. V opačném případě odpovídá za porušení povinnosti mlčenlivosti jakoby se porušení dopustil sám.

VI.7. Poskytovatel je dle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o zpracování osobních údajů**“), a dle Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen „**Nařízení GDPR**“), povinen zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů v informačním systému Objednatele. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení platnosti Rámcové dohody a Účastnické smlouvy. Poskytovatel je při poskytování telekomunikačních Služeb správcem osobních údajů ve smyslu Nařízení GDPR a z tohoto titulu bude povinen chránit osobní údaje v souladu s Nařízením GDPR. Pokud se Poskytovatel dostane do role zpracovatele osobních údajů dle Nařízení GDPR, je povinen o tom bezodkladně informovat Objednatele a uzavřít s ním Smlouvu o zpracování osobních údajů ve znění připraveném Objednatelem, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Poskytovatel odpovídá Objednateli v plné míře za škodu, kterou mu způsobí porušením tohoto ustanovení.

VI.8. Povinnost zachování mlčenlivosti dle odst. 4, 5, 6 a 7 tohoto článku trvá i po skončení všech smluvních vztahů založených na základě této Rámcové dohody bez ohledu na zánik ostatních závazků z Rámcové dohody a Účastnických smluv.

VI.9. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v souladu s touto Rámcovou dohodou (včetně všech příloh) a Účastnickými smlouvami (včetně všech eventuálních příloh), jakož i Dokumenty Zadávacího řízení. Ustanovení Rámcové dohody, Účastnických smluv i Dokumentů Zadávacího řízení mají přednost před Obchodními podmínkami Poskytovatele dle Přílohy č. 3 Rámcové dohody. V případě rozporu Účastnických smluv nebo Rámcové dohody (včetně příloh) a Dokumentů Zadávacího řízení mají přednost ustanovení Účastnických smluv a Rámcové dohody. V případě rozporu Účastnických smluv a Rámcové dohody mají přednost ustanovení Rámcové dohody. V případě rozporu příloh a smluv mají přednost ustanovení smluv.

VI.10. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby dle této Rámcové dohody a Účastnických smluv na své náklady a na své nebezpečí.

VI.11. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby dle této Rámcové dohody a Účastnických smluv svědomitě, řádně a včas, a to vždy s maximálně možným vynaložením odborné péče.

VI.12. Poskytovatel se zavazuje umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly např. podle zákona č. 218/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech, ve znění pozdějších předpisů, provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním Veřejné zakázky, a to po dobu danou právními předpisy České republiky k jejich archivaci (zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů).

VI.13. Poskytovatel je povinen udržovat úroveň pokrytí alespoň na úrovni specifikované v Příloze č. 1 Rámcové dohody po celou dobu účinnosti Rámcové dohody.

VI.14. Poskytovatel se zavazuje postupovat při plnění předmětu Rámcové dohody a Účastnických smluv s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností, sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny a pokyny jím pověřených osob.

VI.15. Poskytovatel je oprávněn změnit poddodavatele, pomocí něhož prokázal část splnění kvalifikace v rámci zadávacího řízení Veřejné zakázky, na základě něhož byla uzavřena Rámcová dohoda, jen ze závažných objektivních důvodů a s předchozím písemným souhlasem Objednatele dotčeného plněním Účastnické smlouvy, přičemž nový poddodavatel musí disponovat a prokázat kvalifikaci minimálně ve stejném či větším rozsahu, kterou původní poddodavatel prokázal za Poskytovatele. Poddodavatel, pomocí kterého Poskytovatel prokázal část splnění kvalifikace Veřejné zakázky, bude zajišťovat odpovídající část plnění. Objednatel nesmí souhlas se změnou poddodavatele bez závažných objektivních důvodů odmítnout, pokud mu budou příslušné doklady předloženy.

VI.16. Poskytovatel tímto prohlašuje, že ke dni podpisu této Rámcové dohody s ním nebylo zahájeno insolvenční řízení, není v úpadku, ani nelze dle jeho informací tyto skutečnosti očekávat.

VII. Sankce - smluvní pokuta

VII.1. V případě prodlení Poskytovatele s plněním ve lhůtách dle čl. V odst. 18 a čl. VIII odst. 3 věty první Rámcové dohody, má Objednatel právo požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 500,- Kč za každý započatý den prodlení a každé telefonní číslo.

VII.2. V případě kdy Poskytovatel poruší ustanovení čl. IX odst. 9 Rámcové dohody, má Objednatel právo požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 1.000,- Kč za každý jednotlivý případ, nebo každý započatý den prodlení.

VII.3. V případě prodlení Poskytovatele s plněním ve lhůtách dle čl. IV odst. 3 a odst. 8 Rámcové dohody ve vztahu k povinnosti zahájit poskytování Služeb dnem uvedeným v Účastnické smlouvě má Objednatel právo požadovat úhradu smluvní pokuty za první i jen započatou hodinu prodlení částku ve výši 2.000,- Kč za každé takto postižené telefonní číslo. Za každou další i jen započatou hodinu prodlení má Objednatel právo požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 100,- Kč za každé takto postižené telefonní číslo.

VII.4. V případě prodlení Poskytovatele s plněním ve lhůtách dle čl. VIII odst. 3 věty druhé Rámcové dohody, má Objednatel právo požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 1.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení souhrnně k Telefonním číslům Objednatele.

VII.5. V případě, že Poskytovatel poruší smluvní povinnosti dle čl. VI odst. 12 Rámcové dohody, má Objednatel právo požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 500.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení.

VII.6. V případě, že Poskytovatel poruší smluvní povinnosti dle čl. IV odst. 4, odst. 8 Rámcové dohody ve vztahu k nedodržení povinnosti poskytovat Služby dle uvedené specifikace, čl. VI odst. 3 a čl. VIII odst. 3 věty třetí Rámcové dohody, má Objednatel právo požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 10.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení.

VII.7. V případě, že Poskytovatel poruší smluvní povinnosti dle čl. VI odst. 1 Rámcové dohody, má Objednatel právo požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 100.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení.

VII.8. V případě, že Poskytovatel poruší smluvní povinnost o pojištění dle čl. VI odst. 2 Rámcové dohody, má Objednatel právo požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 500.000,- Kč.

VII.9. V případě, že Poskytovatel poruší některou z povinností mlčenlivosti dle čl. VI odst. 4, odst. 5, odst. 6 nebo odst. 7 Rámcové dohody, je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 100.000,-Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.

VII.10. V případě, že Poskytovatel prokazatelně porušuje povinnost stanovenou v čl. VI odst. 13 Rámcové dohody po dobu delší než 10 kalendářních dnů, má Objednatel právo požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 50.000,- Kč za každý započatý kalendářní měsíc, v němž Poskytovatel povinnost prokazatelně porušoval.

VII.11. Kumulace smluvních pokut není vyloučena.

VII.12. Uhrazení smluvní pokuty nezavazuje povinnou stranu její povinnosti závazek splnit a vznikem práva na smluvní pokutu není dotčeno právo na náhradu škody v plné výši, a to včetně případné újmy nemajetkové.

VII.13. Poskytovatel se zavazuje nahradit Objednateli škodu včetně případné újmy nemajetkové a uspokojit jiné nároky Objednatele, které mu vzniknou při realizaci Rámcové dohody a navazujících Účastnických smluv v případě, že poskytované Služby se ukážou být nedostatečné, neúplné a/nebo v rozporu s touto Rámcovou dohodou či s platnými právními předpisy, a to za podmínek vyplývajících z Rámcové dohody a Zákona o elektronických komunikacích. Obchodní podmínky Poskytovatele, které by omezovaly odpovědnost Poskytovatele za škodu a její náhradu nad rámec omezení vyplývajících ze Zákona o elektronických komunikacích, jsou považovány za neúčinné. Závady technického nebo provozního charakteru bude Poskytovatel odstraňovat průběžně a maximálně efektivně za účelem naplnění podmínek vyplývajících z Přílohy č. 1 Rámcové dohody.

VII.14. Škoda se hradí v penězích, nebo, je-li to možné nebo účelné, uvedením do předešlého stavu podle volby poškozené strany v konkrétním případě.

VII.15. Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné strany straně povinné ze smluvní pokuty.

VII.16. Smluvní pokutu je Objednatel oprávněn započíst formou jednostranného zápočtu proti jakékoliv pohledávce Poskytovatele vůči Objednateli.

VII.17. Jakákoliv ustanovení týkající se dotčení či omezení výše či druhu škody jsou neúčinná.

VIII. Reklamáce

VIII.1. Postup uplatňování reklamaci na poskytované Služby Objednatelem (dále jen „**Reklamáce**“) se řídí Zákonem o elektronických komunikacích.

VIII.2. Reklamáce se uplatňují jednotlivými Kontaktními osobami Objednatele písemně (včetně elektronické pošty) v souladu s čl. X odst. 1 Rámcové dohody na adresu Kontaktní osoby Poskytovatele nebo prostřednictvím eShopu ve lhůtě stanovené Zákonem o elektronických komunikacích, přičemž Reklamáce uplatňuje každý samostatně.

VIII.3. Poskytovatel se zavazuje vyřídit Reklamáce ve lhůtách a za podmínek stanovených Zákonem o elektronických komunikacích. V případě Reklamáce výpadku mobilní hlasové a datové sítě je Poskytovatel povinen odstranit technickou nebo provozní závadu, která brání řádnému poskytování Služeb ve lhůtě 24 hodin od okamžiku uplatnění Reklamáce Objednatelem, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. O vyřízení Reklamáce

sepiše Poskytovatel záznam, který bude ve lhůtě stanovené pro vyřízení Reklamací zaslán prostřednictvím elektronické pošty Kontaktní osobě Objednatele.

VIII.4. Ustanoveními tohoto článku Rámcové dohody nejsou dotčena ani omezena práva Objednatele z vadného plnění vyplývající z právních předpisů.

IX. Doba trvání a ukončení rámcové dohody a účastnické smlouvy

IX.1. Rámcová dohoda se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 4 let od okamžiku její účinnosti. Rámcová dohoda nabývá platnosti dnem jejího podpisu Objednatelem a Poskytovatelem a účinnosti dnem jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv ve smyslu zákona 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.

IX.2. Tuto Rámcovou dohodu lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran.

IX.3. Objednatel je oprávněn Rámcovou dohodu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 6 kalendářních měsíců a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bylo písemné vyhotovení výpovědi prokazatelně doručeno straně, které se výpověď týká.

IX.4. Platnost této Rámcové dohody není nijak závislá na platnosti nebo účinnosti žádné Účastnické smlouvy a naopak, tzn. platné a účinné Účastnické smlouvy trvají i po ukončení Rámcové dohody, maximálně však po dobu 1 roku od ukončení Rámcové dohody, s výjimkou případu, kdy důvod pro ukončení Rámcové dohody je současně také důvodem pro ukončení Účastnické smlouvy, či účastnických smluv. V případě nezávislého ukončení Rámcové dohody zůstávají v platnosti práva a povinnosti v rozsahu nezbytném pro plnění práv a povinností dle Účastnických smluv, jejichž platnost a účinnost nebyla ukončením Rámcové dohody dotčena.

IX.5. Účastnická smlouva se uzavírá na dobu 36 měsíců, nedohodnou-li se strany v konkrétní Účastnické smlouvě jinak. Účastnická smlouva bude automaticky prodlužována vždy o 1 měsíc, nesdělí-li Objednatel přede dnem ukončení Účastnické smlouvy, že na jejím pokračování netrvá. Účastnické smlouvy musí být ukončeny nejpozději do 1 roku po ukončení Rámcové dohody.

IX.6. Objednatel je oprávněn vypovědět Účastnickou smlouvu bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 30 kalendářních dnů a začíná běžet dnem následujícím po dni, ve kterém bylo písemné vyhotovení výpovědi prokazatelně doručeno Poskytovateli. Smluvní strany se dohodly, že toto ustanovení se nepoužije v případě Služeb vázaných na

Účastnické smlouvy, tj. Služby objednané k jednotlivým Telefonním číslům lze deaktivovat bez nutnosti vypovědět Účastnickou smlouvu.

IX.7. V případě podstatného porušení Rámcové dohody nebo Účastnických smluv Poskytovatelem má Objednatel právo od této Rámcové dohody nebo Účastnických smluv odstoupit.

IX.8. V případě podstatného porušení Rámcové dohody Objednatel má Poskytovatel právo od Rámcové dohody dle § 2002 Občanského zákoníku odstoupit. Odstoupením se závazek touto Rámcovou dohodou založený zrušuje pouze ohledně nesplněného zbytku plnění. Dotčené strany si jsou povinny vyrovnat dosavadní vzájemné závazky z Rámcové dohody, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od doručení oznámení Smluvní strany o odstoupení od této Rámcové dohody. Účastnické smlouvy uzavřené do účinnosti odstoupení zůstávají tímto odstoupením nedotčeny.

IX.9. Za podstatné porušení Rámcové dohody Poskytovatelem se považuje zejména situace, kdy:

- i) Poskytovatel opakovaně neprovede Potvrzení Objednávky ve lhůtě stanovené touto Rámcovou dohodou, nebo
- ii) Poskytovatel v průběhu trvání této Rámcové dohody poruší povinnosti v souvislosti s pojištěním odpovědnosti dle čl. VI odst. 2 Rámcové dohody, nebo
- iii) Poskytovatel opakovaně poruší podmínky uzavřených Účastnických smluv (např. nezahájí poskytování Služeb ve lhůtě stanovené Účastnickou smlouvou, neposkytuje objednané Služby dle specifikace a za podmínek stanovených Rámcovou dohodou a Účastnickou smlouvou, nedodrží lhůty pro odstranění reklamovaných Služeb dle čl. VIII Rámcové dohody).
- iv) Poskytovatel porušuje povinnost stanovenou v čl. VI odst. 12 Rámcové dohody po dobu delší než 10 kalendářních dnů.
- v) Poskytovatel porušuje povinnost stanovenou v čl. VI odst. 13 Rámcové dohody po dobu delší než 10 kalendářních dnů.
- vi) Poskytovatel poruší povinnost stanovenou v čl. VI odst. 14 Rámcové dohody.

Terminem „opakovaně“ se pro účely tohoto ustanovení rozumí více než pětkrát po dobu trvání Rámcové dohody ve vztahu k Objednateli.

IX.10. Za podstatné porušení Účastnických smluv se považuje zejména situace, kdy:

- i) Poskytovatel nezačíná poskytování Služeb ve lhůtě stanovené Účastnickou smlouvou a nezjedná nápravu ani ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení výzvy Objednatele k nápravě, nebo
- ii) Poskytovatel neposkytuje objednané Služby dle specifikace uvedené v Účastnické smlouvě, nebo
- iii) Poskytovatel neodstraní reklamované Služby ve stanovené lhůtě.

IX.11. Pokud se důvod odstoupení od Účastnické smlouvy týká pouze části plnění Účastnické smlouvy, pak je Objednatel oprávněn odstoupit pouze ve vztahu k této části.

IX.12. Za podstatné porušení Rámcové dohody Objednatelem ve smyslu § 2002 Občanského zákoníku se považuje zejména prodlení Objednatele s úhradou faktury o více než 30 kalendářních dní od obdržení písemné upomínky Poskytovatele k úhradě dlužné částky.

IX.13. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od Rámcové dohody a Účastnických smluv zejména v následujících případech:

- i) Bude rozhodnuto o likvidaci Poskytovatele.
- ii) Poskytovatel podá insolvenční návrh ohledně své osoby, bude rozhodnuto o úpadku Poskytovatele nebo bude ve vztahu k Poskytovateli vydáno jiné rozhodnutí s obdobnými účinky.
- iii) Poskytovatel bude pravomocně odsouzen za úmyslný majetkový nebo hospodářský trestný čin.

IX.14. Nastane-li některý z případů uvedených v odst. 13 písm. i) až iii) tohoto článku Rámcové dohody, je Poskytovatel povinen informovat o této skutečnosti Objednatele písemně do 5 dnů od jejího vzniku, společně s informací o tom, o kterou ze skutečností jde, a s uvedením bližších údajů, které by Objednatel mohl v této souvislosti potřebovat pro své rozhodnutí o odstoupení od Rámcové dohody nebo Účastnických smluv. Nedodržení této povinnosti je podstatným porušením Rámcové dohody a Účastnických smluv.

IX.15. Odstoupení od Rámcové dohody, jakož i Účastnické smlouvy musí být písemné, jinak je neplatné. Odstoupení je účinné ode dne, kdy bylo doručeno straně, již se odstoupení týká. V pochybnostech se má za to, že odstoupení od Rámcové dohody, jakož i Účastnické smlouvy bylo doručeno pátým kalendářním dnem od jeho odeslání příslušně

straně poštovní doporučenou zásilkou nebo od jeho doručení do datové schránky příslušné strany při odeslání datovou zprávou.

IX.16. Ukončením Rámcové dohody, jakož i Účastnických smluv není dotčen nárok na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, právo na náhradu škody vzniklé porušením smluvní povinnosti, povinnost mlčenlivosti, práva z odpovědnosti za vady, ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat Smluvní strany i po ukončení této Rámcové dohody nebo Účastnických smluv.

IX.17. Na výzvu Objednatele je Poskytovatel povinen při ukončení Rámcové dohody, nebo Účastnické smlouvy, poskytnout účastníkům součinnost tak, aby mohl být proveden přechod k novému poskytovateli (přenesení čísla) bez negativního dopadu na kvalitu a rozsah Služeb, a to nejpozději ve lhůtě 30 kalendářních dní od doručení výpovědi Rámcové dohody, 10 kalendářních dní od doručení výpovědi Účastnické smlouvy a v případě jiného ukončení Rámcové dohody nebo Účastnické smlouvy. S poskytnutím součinnosti Poskytovatele není spojen žádný nárok Poskytovatele na odměnu nebo úhradu nákladů.

X. Závěrečná ustanovení

X.1. Oznámení nebo jiná sdělení podle Rámcové dohody a Účastnických smluv musí být učiněna písemně v českém jazyce, tím se myslí také prostřednictvím e-mailu. Jakékoliv úkony směřující ke skončení této Rámcové dohody nebo Účastnických smluv musí být doručeny příslušně Smluvní straně datovou schránkou nebo formou doporučeného dopisu. Oznámení nebo jiná sdělení podle této Rámcové dohody a Účastnických smluv se budou považovat za řádně učiněná, pokud budou doručena osobně, poštou, e-mailem, kurýrem či prostřednictvím datové schránky (není-li v Rámcové dohodě nebo Účastnických smlouvách dohodnuto jinak) na adresy uvedené v jednotlivých Účastnických smlouvách nebo na jinou adresu, kterou Objednatel nebo Poskytovatel v předstihu písemně oznámí druhé smluvní straně.

X.2. Smluvní strany se dohodly na určení Kontaktní osoby Objednatele a Poskytovatele (dále jen „**Kontaktní osoba**“), které jsou uvedeny v záhlaví Účastnických smluv. Hlavní Kontaktní osobou je vždy ta osoba, která je uvedena v Účastnické smlouvě. Kontaktní osoby Účastnické smlouvy jsou oprávněné ke všem jednáním týkajícím se dané Účastnické smlouvy, není-li v Rámcové dohodě nebo Účastnické smlouvě stanoveno jinak. Kontaktní osoby Rámcové dohody jsou oprávněné ke všem jednáním týkajícím se Rámcové dohody s výjimkou změn nebo ukončení Rámcové dohody. V případě, že strana má více Kontaktních osob, zasílají se veškeré e-mailové zprávy na adresy všech Kontaktních osob současně, doručeno je, pokud je doručeno alespoň jedné Kontaktní osobě.

X.3. Ke změně nebo zrušení Rámcové dohody jsou za Objednatele oprávněny osoby pověřené dle interních předpisů Objednatele. K jednáním směřujícím ke změně Rámcové dohody nebo Účastnických smluv nebo k ukončení Rámcové dohody nebo Účastnických smluv je za Poskytovatele oprávněn Poskytovatel sám, je-li fyzickou osobou podnikající nebo statutární orgán či prokurista Poskytovatele, a to dle způsobu jednání uvedeném v obchodním rejstříku. Jiné osoby mohou tato právní jednání činit pouze s písemným pověřením osoby či orgánu vymezených v předchozí větě (dále jen „**Odpovědné osoby pro věci smluvní**“). Odpovědné osoby pro věci smluvní mají současně všechna oprávnění příslušných Kontaktních osob.

X.4. Doplnění nebo změnu této Rámcové dohody lze provádět jen se souhlasem Objednatele a Poskytovatele, a to pouze formou písemných dodatků.

X.5. Smluvní strany se zavazují, že o každé relevantní organizační změně (např. změna tel. čísel Kontaktních osob, změna adresy, bankovního spojení atd.) se budou neprodleně vzájemně informovat.

X.6. K uplatnění práv nebo k plnění povinností plynoucích z Rámcové dohody, zejména ke sjednávání změn Rámcové dohody, řešení sporů plynoucích z Rámcové dohody, ukončení Rámcové dohody, je oprávněn nebo zavázán Objednatel.

X.7. Pokud se jakékoliv ustanovení Rámcové dohody nebo Účastnických smluv stane neplatným či nevymahatelným, nebude to mít vliv na platnost a vymahatelnost ostatních ustanovení Rámcové dohody nebo Účastnických smluv. Smluvní strany se zavazují nahradit neplatné nebo nevymahatelné ustanovení novým ustanovením, jehož znění bude odpovídat úmyslu vyjádřenému původním ustanovením a Rámcovou dohodou resp. Účastnickou smlouvou jako celkem.

X.8. Rozsah poskytnutých Služeb bude dán skutečnými potřebami Objednatele. Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Objednatel nemá na základě této Rámcové dohody povinnost uzavírat Účastnické smlouvy a objednávat Služby u Poskytovatele. Poskytovatel se nemůže vůči Objednateli domáhat jakékoliv Objednávky v souvislosti s touto Rámcovou dohodou.

X.9. Nedílnou součástí Rámcové dohody jsou též obchodní podmínky Poskytovatele (dále jen „**Obchodní podmínky**“). Obchodní podmínky tvoří Přílohu č. 3 Rámcové dohody. Ustanovení Rámcové dohody včetně příloh (s výjimkou Přílohy č. 3 – Obchodní podmínky) a Účastnických smluv mají přednost před Obchodními podmínkami. Postavení Objednatele se výkladem či aplikací Obchodních podmínek nesmí zhoršit, to znamená zejména, že jimi nesmí být účinně uloženy povinnosti Objednateli v rozporu s Rámcovou dohodou a Účastnickými smlouvami. Objednateli nesmí být na základě interpretace či aplikace Obchodních podmínek účinně uloženy smluvní pokuty a jiné sankce, které Rámcová dohoda výslovně neuvádí.

X.10. Smluvní strany souhlasí, že uzavřená Rámcová dohoda a Účastnické smlouvy nebo jejich text mohou být v elektronické podobě zveřejněny na internetových stránkách Objednatele a dle Zákona o veřejných zakázkách na profilu Objednatele, v Registru smluv případně na jiném místě, bude-li k tomu Objednatel povinen, a to bez časového omezení.

X.11. Rámcová dohoda, jakož i Účastnické smlouvy, se řídí a budou vykládány v souladu s právním řádem České republiky. Všechny spory vzniklé z tohoto ujednání, nebo v souvislosti s ním budou Smluvní strany řešit především vzájemnou dohodou. Jestliže Smluvní strany nebudou schopny vyřešit spor dohodou do 30 dní od zahájení jednání, může jedna nebo druhá Smluvní strana požádat, aby byl spor mezi smluvními stranami rozhodnut v souladu se Zákonem o elektronických komunikacích, a nespadá-li spor do působnosti Zákona o elektronických komunikacích, aby byl spor řešen v souladu s odst. X.13 soudně. Nedojde-li k dohodě, budou spory vyplývající ze závazkového vztahu upraveného Rámcovou dohodou nebo Účastnickou smlouvou řešeny podle obecně závazných právních předpisů České republiky. Pokud Rámcová dohoda nestanoví jinak, řídí se tento smluvní vztah příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku, Zákona o elektronických komunikacích, Zákona o zpracování osobních údajů a Nařízení GDPR.

X.12. Smluvní strany se dohodly, že všechny spory vyplývající z této Rámcové dohody a z Účastnických smluv nebo spory o existenci této Rámcové dohody (včetně otázky vzniku a platnosti této Rámcové dohody) budou rozhodovány před věcně a místně příslušným soudem České republiky nebo před Českým telekomunikačním úřadem, a to podle toho, příslušnost jakého orgánu bude v konkrétním případě založena.

X.13. Pro vyloučení pochybností Poskytovatel výslovně potvrzuje, že je podnikatelem, uzavírá Rámcovou dohodu při svém podnikání, a na Rámcovou dohodu a Účastnické smlouvy se tudíž neuplatní ust. § 1793 Občanského zákoníku.

X.14. Rámcová dohoda je vyhotovena v 4 stejnopisech s platností originálu, přičemž Objednatel obdrží dvě vyhotovení a Poskytovatel obdrží dvě vyhotovení.

X.15. Smluvní strany prohlašují, že s obsahem Rámcové dohody souhlasí, rozumí jí a zavazují se k jejímu plnění a že Rámcová dohoda byla uzavřena podle jejich vážné a svobodné vůle. Na důkaz toho připojují své podpisy.

X.16. Nedílnou součástí této Rámcové dohody jsou její přílohy:

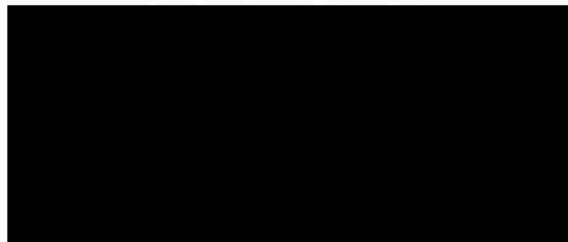
- Příloha č. 1:** Specifikace předmětu plnění rámcové dohody
- Příloha č. 2:** Ceník základních Služeb
- Příloha č. 3:** Obchodní podmínky Poskytovatele
- Příloha č. 4:** Oprávnění zastupovat Poskytovatele

Doložka:

Tato Rámcová dohoda byla schválena Radou města Brna na schůzi R8/11 dne 14. 12. 2020.

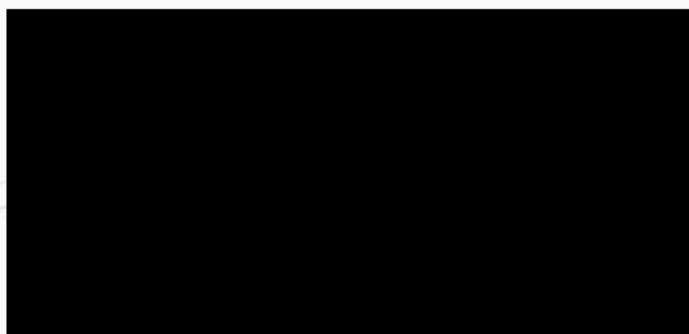
Za Objednatele:

V Brně dne 14. 12. 2020



Za Poskytovatele:

V Brně dne 11. 12. 2020



SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ RÁMCOVÉ DOHODY

pro veřejnou zakázku s názvem

„Mobilní hlasové a datové služby pro statutární město Brno“

Předmětem veřejné zakázky je zajištění všech činností souvisejících s poskytováním požadovaných služeb s nepřetržitou garantovanou dostupností služeb, tj. s dostupností služeb 24 hod. denně, 7 dní v týdnu a 365 dní v roce. Poskytováním telekomunikačních služeb prostřednictvím GSM sítě mobilního operátora se rozumí zejména poskytování mobilních telekomunikačních hlasových a datových služeb v následujícím rozsahu:

- zajištění mobilních hlasových služeb,
- zajištění mobilních datových služeb, které budou přidruženy k hlasovým službám (internet v mobilu),
- maximální dostupnost a spolehlivost služby (garance dostupnosti služby),
- zajištění přenositelnosti stávajících čísel Objednatele,
- zabezpečení zákaznického servisu a podpory.

1. Specifikace mobilních hlasových služeb

a) Tarif s neomezeným vnitrostátním voláním a SMS v rámci ČR a provozem v rámci EU

V rámci Tarifu s neomezeným vnitrostátním voláním a SMS v rámci ČR a provozem v rámci EU se vybraný účastník zadávacího řízení (dále jen „Poskytovatel“) zavazuje za jednotnou paušální měsíční cenu tarifu uvedenou v Ceníku základních Služeb, zajistit neomezené vnitrostátní volání a volání v rámci EU do mobilních i pevných sítí, vnitrostátní zasilání SMS do sítí všech operátorů a zasilání SMS do sítí všech operátorů s provozem v rámci EU.

V případě, že Telefonní číslo bude mít „Tarif s neomezeným vnitrostátním voláním a SMS v rámci ČR a provozem v rámci EU“ nebude se mu účtovat tarif „Cena za měsíční provoz SIM“.

b) Tarif bez volných minut a SMS

V rámci Tarifu bez volných minut a SMS se nepřipouští žádné volné minuty ani volné SMS či jiné volné jednotky pro Telefonní čísla. Objednateli bude účtován pouze rozsah poskytnutých služeb oceněných jednotkovými cenami za příslušnou službu dle Ceníku základních Služeb.

Poskytovatel je povinen účtovat hovory tak, že hovor bude účtován po vteřinách - tariface 1/1 v rámci vnitrostátního provozu.

Služby tarifu nebudou účtovány v závislosti na časovém rozmezí, ve kterém budou poskytovány, tj. ve špičce, mimo špičku apod.; jednotkové ceny tarifu uvedené v Ceníku základních Služeb jsou platné pro všechna časová pásma bez jejich dalšího rozlišování.

V případě, že Telefonní číslo bude mít „Tarif bez volných minut a SMS“ bude se mu účtovat

„Cena za měsíční provoz SIM“.

c) Zřízení a poskytování virtuální privátní sítě (VPS)

Poskytovatel se zavazuje do 30 kalendářních dnů od zahájení plnění předmětu každé Účastnické smlouvy bezplatně zřídit Virtuální privátní síť, do které budou bezplatně zapojena všechna Telefonní čísla Objednatele, bez ohledu na to, ve kterém tarifu budou zařazena. Tuto službu bude Poskytovatel poskytovat bezplatně.

Poskytovatel se zavazuje poskytovat neomezené volání v rámci VPS pro všechna zapojená Telefonní čísla bezplatně.

2. Specifikace mobilních datových služeb

a) Datové balíčky vnitrostátní a EU

Poskytovatel je povinen zajistit, aby u všech Telefonních čísel byla možná aktivace a deaktivace mobilních datových služeb. V případě, že bude mobilní datový tarif aktivován jen část měsíce, zavazuje se Poskytovatel Objednateli účtovat pouze poměrnou částku odpovídající počtu dnů poskytování mobilních datových služeb.

Poskytovatel je povinen v rámci datového tarifu zajistit Objednateli možnost využívání více alternativních technologií dle standardu GPRS, EDGE, 3G, LTE. Poskytovatel se zavazuje umožnit Objednateli přístup do sítě LTE v minimálním rozsahu stanoveném v článku 7 písm. c). Poskytovatel se zavazuje umožnit Objednateli přístup do sítě 3G v minimálním rozsahu stanoveném v článku 7 písm. b).

Služby budou fungovat ve všech i v budoucnu dostupných sítích. Pokud tedy vznikne nadstavba sítě LTE, nebo zcela nová technologie (např. 5G), bude automaticky dostupná pro všechny zasmulvněné tarify a služby. Limitem využití může být nemožnost naladění sítě na koncové mobilní či jiné technické zařízení, které nepodporuje tuto technologii.

Datový tarif s FUP 200 MB

Poskytovatel je povinen poskytovat datový tarif s měsíčním limitem na objem přenesených dat 200 MB a bez aplikace jiných FUP. V případě vyčerpání tohoto limitu Poskytovatel nesníží rychlost datových přenosů níže než na průměrnou rychlost 64 kb/s (upload), 32 kb/s (download). Úplná blokáce datových přenosů po vyčerpání FUP limitu se nepřipouští.

Datový tarif s FUP 10 GB

Poskytovatel je povinen poskytovat datový tarif s měsíčním limitem na objem přenesených dat 10 GB a bez aplikace jiných FUP. V případě vyčerpání tohoto limitu Poskytovatel nesníží rychlost datových přenosů níže než na průměrnou rychlost 64 kb/s (upload), 32 kb/s (download). Úplná blokáce datových přenosů po vyčerpání FUP limitu se nepřipouští.

Datový tarif s FUP 30 GB

Poskytovatel je povinen poskytovat datový tarif s měsíčním limitem na objem přenesených dat 30 GB a bez aplikace jiných FUP. V případě vyčerpání tohoto limitu Poskytovatel nesníží rychlost datových přenosů níže než na průměrnou rychlost 64 kb/s (upload), 32 kb/s (download). Úplná blokáce datových přenosů po vyčerpání FUP limitu se nepřipouští.

Pevná veřejná IPv4 adresa

Poskytovatel je povinen poskytovat pevné veřejné IPv4 adresy, které budou přiřazeny vybraným SIM kartám s datovým tarifem.

3. Specifikace ostatních služeb

a) Hromadné rozesílání SMS přes www rozhraní

Poskytovatel je povinen do 30 kalendářních dnů od uzavření Účastnické smlouvy zřídit službu hromadného rozesílání SMS zpráv z vybraných počítačů na pevné a mobilní linky přes www rozhraní Poskytovatele.

Měsíční paušální poplatek za službu hromadného rozesílání SMS na mobilní zařízení bez ohledu na síť příjemce a na pevnou linku bez ohledu na síť příjemce jsou uvedeny v Ceníku základních Služeb.

b) Prioritní volání

Poskytovatel je povinen zabezpečit možnost prioritního volání (spojení) dle § 99 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, v rámci mobilní sítě systémem „eMLPP” (enhanced Multi Level Precedence and Pre-emption), případně jiným systémem kvalitativně a technicky obdobných řešení. Objednatel je povinen poskytovat Poskytovateli nezbytnou součinnost při nastavení prioritizace volání pro konkrétní mobilní čísla, která podléhají schválení Generálním ředitelstvím Hasičského záchranného sboru ČR. Poskytovatel poskytne službu nejpozději do 60 kalendářních dnů od zahájení plnění předmětu Účastnické smlouvy.

Přesný počet Telefonních čísel s prioritou volání se může lišit v závislosti na potřebách Objednatele. Tuto službu poskytne Poskytovatel bezplatně.

4. Výpisy a fakturace

Poskytovatel je povinen zajistit:

- faktury v elektronické podobě do datové schránky;
- bezplatné poskytování podrobného výpisu všech odchozích spojení v elektronické podobě
 - ve formátu umožňujícím další zpracování v systémech Účastníků (CSV, XLS, XLSX, XML) a formátu PDF; podrobný výpis musí obsahovat minimálně následující údaje:
 - a) členění dle poskytnuté služby (SMS, telefonní hovor, MMS, data);
 - b) telefonní číslo, ze kterého byla služba uskutečněna;
 - c) telefonní číslo příjemce služby;
 - d) čas spojení (v případě datových přenosů jejich objem v kB);
 - e) skutečná délka spojení (v případě datových přenosů jejich objem v kB).
- bezplatné poskytování přehledu nákladů pro všechna Telefonní čísla a služby - ve formátu umožňujícím další zpracování v systémech Účastníků (CSV, XLS, XLSX nebo XML) a formátu PDF;
- výpis/přehled nákladů musí být přístupný nejméně po dobu 12 měsíců po ukončení

fakturačním období na serveru Poskytovatele, Objednatel bude mít přístup pouze ke svému čerpání služeb. Objednatel bude mít přístup prostřednictvím sítě Internet a přístup zabezpečený;

- na vyžádání Kontaktní osoby Objednatele zaslání seznamu všech Telefonních čísel vedených pod Účastnickými smlouvami Objednatele obsahující minimálně telefonní číslo, číslo SIM karty, hlasový a datový tarif, limit na hlasový/datový roaming;
- bezplatné zřízení strukturovaného přístupu a přidělení přístupových práv k elektronickým výpisům. V případě, že pro zpracování elektronických dat podrobných elektronických výpisů bude třeba jakéhokoli systému/programu, je povinností Poskytovatele umožnit Objednateli bezplatné užívání takového systému/programu. Poskytnutý systém musí být schopen zpracovat data tak, aby z nich bylo možné výstupy exportovat do formátu umožňujícím další zpracování v systémech Objednatele (CSV, XLS, XLSX nebo XML) a měl v sobě předdefinované reporty, jako jsou:
 - a) nejdelší hovor za dané zvolené období;
 - b) nejnákladnější hovor za dané zvolené období;
 - c) sestava nákladů dle všech Telefonních čísel a v členění nákladů na jednotlivá Telefonní čísla s údaji
 - a. celkový provolaný čas odchozích hovorů za zvolené období,
 - b. počet zaslaných SMS a MMS za zvolené období,
 - c. počet přenesených dat za zvolené období;
 - d. náklady na hlasové hovory celkem za zvolené období,
 - e. náklady na SMS celkem za zvolené období,
 - f. náklady na MMS celkem za zvolené období,
 - g. náklady na ostatní mimo výše uvedené zpoplatněné služby v daném období využitých

5. Úroveň zákaznické podpory a servisu

Poskytovatel je povinen zajistit:

- přidělení obchodního zástupce Objednatele,
- možnost zadávání požadavků, nahlašování poruch, apod. telefonicky, prostřednictvím emailu nebo přímý přístup do rozhraní Poskytovatele (prostřednictvím Kontaktních osob Objednatele) 24 hod. denně, 7 dní v týdnu a 365 dní v roce,
- přístup k zadávání požadavků na helpdesk Poskytovatele (24 hod. denně, 7 dní v týdnu a 365 dní v roce) - zablokování SIM karty, aktivace/deaktivace roamingu, apod.,
- veškerá zákaznická podpora bude ze strany Poskytovatele vedena v českém, případně slovenském, jazyce.

6. Migrace telefonních čísel a služeb

Poskytovatel je povinen zajistit přenesení současných telefonních čísel v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.

Podrobnosti migrace je stanovena v bodě IV.3. Rámcové dohody. Objednatel nebude požadovat při počáteční migraci provedení migrace více než 200 telefonních čísel v rámci jednoho kalendářního týdne.

Pokud se Objednatel rozhodne ke změně dodavatele na základě ukončení Rámcové dohody v souladu s obchodními podmínkami, je Poskytovatel povinen umožnit, aby si Objednatel mohl bezúplatně ponechat svá Telefonní čísla bez ohledu na nového poskytovatele služeb.

7. Specifikace pokrytí

Poskytovatel se zavazuje pro poskytování Služeb zajistit:

- a) nepřetržité pokrytí základním signálem GSM na území České republiky minimálně na úrovni 96 % území České republiky (platí pro hlasové i datové služby), kde za pokrytí se má území s hodnotami signálu od -94dBm; datové služby musí být v rámci daného pokrytí zajištěny minimálně na úrovni technologií GPRS a EDGE;
- b) pokrytí signálem 3G (UMTS 900, UMTS 2100, HSDPA, HSPA nebo HSPA+) minimálně 75% populace České republiky, a to po dobu minimálně 24 měsíců od účinnosti Rámcové dohody, přičemž doba 24 měsíců může být Poskytovatelem zkrácena pouze z důvodu přistoupení Poskytovatele k vypnutí 3G sítě a jejímu nahrazení sítí 4G;
- c) pokrytí signálem 4G/LTE minimálně 85 % populace České republiky;

Pokrytím se pro účely čl. 7 písm. b) a c) rozumí provozování veřejné sítě elektronických komunikací s využitím vlastních přidělů rádiových kmitočtů, která je schopna poskytovat službu vysokorychlostního přístupu k internetu s minimální požadovanou rychlostí při 75% pravděpodobnosti vnitřního příjmu (indoor pokrytí) bez využití externí antény a při 85% pravděpodobnosti vnitřního příjmu s využitím externí antény. Minimální požadovaná rychlost služby závazná pro splnění podmínky pokrytí je Objednatelem stanovena na úrovni 2 Mbit/s (download). Pro posouzení výše rychlosti poskytované služby se přiměřeně uplatní Příloha 3k Vyhlášení výběrového řízení za účelem udělení práv k využívání rádiových kmitočtů k zajištění veřejné komunikační sítě v pásmech 800 MHz, 1800 MHz a 2600 MHz, kterou vydal Českým telekomunikačním úřad dne 15. srpna 2013 a uveřejnil na následujících internetových stránkách:

http://www.ctu.cz/cs/download/vyberova_rizeni/vyhlaseni_vyberoveho_rizeni_15_08_2013_priloha_3.pdf

Závazek Poskytovatele stanovený v čl. 7 písm. b) a c) se považuje za splněný, vyplývá-li tak z výsledků měření a výpočtů provedených ze strany Českého telekomunikačního úřadu s uveřejněním na webových stránkách lte.ctu.cz

8. Použití SIM karty v libovolných technických zařízeních

Objednatel si vyhrazuje právo použít SIM karty v libovolných technických zařízeních, např. mobilní telefon, tablet, parkovací automat a další.

9. Ostatní a doplňkové služby

Poskytovatel zajistí možnost bezplatné aktivace (resp. deaktivace) a používání minimálně níže uvedených doplňkových služeb na všech využívaných Telefonních číslech:

- identifikace volajícího;
- zasilání MMS;
- přesměrování do hlasové schránky;
- konferenční hovory;
- notifikace zmeškaných volání.

Poskytovatel bude bezplatně poskytovat následující služby/administrativní úkony:

- změna fakturačních údajů;
- aktivace a deaktivace SIM karty;
- výměna SIM karty za mikro/nano SIM kartu;
- odpojení a následná aktivace SIM karty při ztrátě či krádeži 1x během jednoho zúčtovacího období;
- nastavení finančního limitu nebo limitu přenesených dat pro jednotlivá Telefonní čísla pro přenosy dat v zahraničí;
- změna tarifu (maximálně 1x za jedno zúčtovací období pro každé Telefonní číslo);
- převod SIM karty z/na jiného účastníka (fyzické či právnické osoby);
- volání v rámci Virtuální privátní sítě a provoz této sítě;
- dodání nově aktivovaných SIM karet na adresu daného Objednatele;
- defaultně blokováne volání na barevné a premium linky s možností odblokování;
- prioritní volání;
- nastavení finančního limitu pro hlasové služby, SMS a MMS.

Služby, které bude možné Objednatelem zcela deaktivovat

Poskytovatel garantuje, že služby se zvláštním tarifem nebude možné pro jednotlivá Telefonní čísla aktivovat ze strany uživatelů Telefonních čísel. Minimálně se jedná se o níže uvedené služby:

- I. informační služby poskytované O2 (1180,1181);
- II. asistenční služby poskytované O2 (1188,11xx);
- III. čísla se zvláštními sazbami (zvýšeným tarifem) - audiotextové služby;
 - 900 xxxxxx
 - 906 xxxxxx
 - 908 xxxxxx
 - 909 xxxxxx
- IV. datové přenosy pro Telefonní číslo v případě, že pro dané Telefonní číslo nebyly

- zakoupeny mobilní datové služby;
- V. přesměrování na jiné telefonní číslo;
- VI. níže uvedené informační služby
- časové informace; přesný čas;
 - výsledky her Sportka; Sazka či jiné v rámci ČR provozované hry;
 - předpověď počasí;
 - horoskopy, vtipy;
 - jídelníčky, recepty.
- VII. služby umožňující stahování obsahu jako:
- polyfonní zvonění;
 - reálné zvonění nebo video zvonění;
 - tapety;
 - MMS obrázky;
 - zvuky;
 - video zvonění;
 - MP3 hudby;
 - veškeré Java hry.

Poskytovatel je povinen zajistit, aby:

- a) nebylo možné pro Telefonní číslo aktivovat a nastavit placené melodie pro vyzvánění;
- b) byly blokovány služby Premium SMS a Dárcovské SMS;
- c) nebylo možné pro Telefonní číslo aktivovat jakékoli zpoplatněné zpravodajské služby poskytované formou zasílání SMS/MMS zpráv. Jedná se o služby neuvedené v této kapitole jako např. zprávy iDnes; iHNed; svátky; dopravní situace; jízdní řady MHD; autobusové, vlakové dopravy; zprávy ČTK;
- d) nebylo možné využívat služeb faxových schránek;
- e) bylo možné aktivovat, resp. deaktivovat MMS.

Poskytovatel se zavazuje poskytovat následující služby/administrativní úkony, které bude Objednatel požadovat ve výjimečných případech, a to bezplatně:

- písemný opis faktury.

Příloha č. 2 rámcové dohody o poskytování mobilních hlasových a datových služeb pro statutární město Brno
Ceník základních služeb

#	Druh požadovaných služeb	Jednotka	Cena / jednotka (bez DPH)	Orientační počet jednotek za měsíc*	Cena bez DPH za 1 prům. měsíc	DPH (%)	Cena vč. DPH za 1 prům. měsíc
A	Cena za měsíční provoz SIM	1 SIM	550 Kč	550	550,00 Kč	21	665,50 Kč
B	Tarif s virtuálním neomezeným voláním a SMS v rámci ČR a provozem v rámci EU	1 SIM	5 000 Kč	75	5 000,00 Kč	21	6 050,00 Kč
C	Tarif bez volných minut a SMS - Volání do mobilních a pevných sítí v rámci ČR za 1 minutu	1 minuta	50 Kč	25 000	12 500,00 Kč	21	15 125,00 Kč
D	Tarif bez volných minut a SMS - Odesílání SMS v rámci ČR bez ovládacího a příjmového zvláštního SMS	1 SMS	50 Kč	8 500	4 250,00 Kč	21	5 142,50 Kč
E	Odklon hovorů do země EU a do země EHP za 1 minutu	1 minuta	40 Kč	400	1 600,00 Kč	21	1 952,00 Kč
F	Odesílání SMS do země EU a do země EHP	1 SMS	50 Kč	700	350,00 Kč	21	424,00 Kč
G	Hromadné rozvlastění SMS přes ověřené rozluštění - měsíční poplatek za službu	služba	200 Kč	1	2 500,00 Kč	21	3 025,00 Kč
H	Datový tarif s FUP 200 MB	1 SIM	500 Kč	110	5 500,00 Kč	21	6 655,00 Kč
I	Datový tarif s FUP 10 GB	1 SIM	3 500 Kč	170	34 000,00 Kč	21	41 140,00 Kč
J	Datový tarif s FUP 60 GB	1 SIM	9 500 Kč	100	95 000,00 Kč	21	114 950,00 Kč
K	Peena veřejná IP adresa	1 SIM	50 Kč	6	300,00 Kč	21	363,00 Kč
NABÍDKOVÁ CENA ZA JEDEN MĚSÍC BEZ DPH					103 242,00 Kč		
NABÍDKOVÁ CENA ZA JEDEN MĚSÍC VČETNĚ DPH							124 911,22 Kč
NABÍDKOVÁ CENA ZA DOBU PLNĚNÍ 48 měsíců BEZ DPH					4 957 536,00 Kč		
NABÍDKOVÁ CENA ZA DOBU PLNĚNÍ 48 měsíců VČETNĚ DPH							5 998 819,56 Kč
Účastník vyplní či upraví pouze zeleně označené buňky, obsah a vzhled ostatních buněk nesmí upravovat.							
Účastník veškeré poskytované slevy či bonusy započte do jednotkových cen uvedených ve sloupci D (zeleně označené buňky).							
* Orientační počet jednotek za měsíc je předpokládaným odhadem Objednatelů o odebrání minimální smlouby. Uvedené množství není pro Objednatelů závazné. Objednatel bude poprávat služby v množství dle svých vlastních skutečných potřeb, které může být nižší nebo vyšší než orientační počet jednotek.							



Všeobecné podmínky

1. Základní ustanovení

1.1 Smlova o poskytování služeb

1.1.1 Poskytování služeb ve zřizovatelské smlouvě

[illegible]

Poňám splnit přislíbené podmínky, můžu od něj získat slevy nebo zboží za zvýhodněnou cenu dle naší aktuální nabídky. Počet využití lze zvýhodněnou nabídku, vzniklou v rámci závazek platit za nás slevy přinejmenším splněním minimální množství látky a zboží za nižší podmínky této zvýhodněné nabídky, a to po celou dobu trvání zvýhodnění. Je třeba a povinnost jsou podobné a dochází zejména v Podmínkách slevy a zboží za zvýhodněnou cenu.

1.1.2 Obsah smetuvy a její dostupnost

[illegible]

3.1.5 Soundness and validity

[illegible]

14 Změna informování o změně situacích podniků

[illegible]

«Служба»

- [illegible]

On July 20, 1955, the *Washington Post* was published on the front page of the newspaper. The headline of the newspaper was "The Soviet Union's first satellite, the Czech Republic, has been taken over by the Soviet Union." The article stated that the Soviet Union had taken over the Czech Republic and that the Czech Republic was now a satellite of the Soviet Union. The article also stated that the Soviet Union had taken over the Czech Republic and that the Czech Republic was now a satellite of the Soviet Union.

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 vypovědí s uvedením tohoto důvodu, kterou nám nejpozději do dne účinnosti nabytí jednostranné změny doručíte písemně s vaším jednostranným podpisem na adresu sídla společnosti Vodafone, náměstí Junglových 2, 155 00 Praha 5. Další způsob vypovědi (telefonicky prostřednictvím záložnické 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 jakýchkoli sankcí. Pokud nám vypověď s uvedením důvodu 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 sankcí nelze použít.

1.2 Objednávka služeb

Před uzavřením smlouvy si vyberte a objednejte služby, které 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 uchovávat. Aktuální seznam těchto dokladů je uveden na vodafone.cz. Nastane-li jakákoliv změna vašich údajů, oznámte nám je prosím do 7 kalendářních dnů poté, co nastala – je to důležité pro náš smluvní vztah. Před uzavřením smlouvy si také můžeme ověřit vaši platební historii v registru dlužníků či veřejných rejstřících.

1.3 Heslo

Při objednávce a služeb vám bude vygenerováno heslo, které si můžete kdykoli změnit. Což vám doporučíme 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. Každěho, kdo se prokáže vašim heslem, můžeme považovat za osobu oprávněnou za vás jednat. S ohledem na vaši ochranu však nemůžeme provádět požadovaný úkon v případě, že budeme mít podezření na zneužití vašeho hesla. V takovém případě můžeme požadovat jiný způsob ověření (zejména předložení dokladu totožnosti). V případě, že si nebudete pamatovat své heslo, souhlasíte s tím, že vás můžeme identifikovat jiným způsobem stanoveným Vodafonem. Své heslo si prosím dobře chráňte a v případě podezření z jeho prozrazení či zneužití si ho ve vlastním zájmu co nejdříve změňte. Stejným způsobem chráníte i svůj PIN a PUK kód, PIN kód si můžete změnit, PUK kódu, pokud se neooprávněná osoba seznámí s vaším PUK kódem, co nejříve nám to telefonicky oznámte. Upozorňujeme, že každý, kdo využije hlasovou samoobsluhu z telefonního čísla v síti Vodafone, je považován za uživatele oprávněně využívajícího takové telefonní číslo. 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 učiní za vás. Prosím vezměte na vědomí, že Volací limit slouží k naší ochraně, když nás upozorňuje na smluvní limit, že vaše útrata za služby se přibližuje částce, za kterou jste plánovali nebo chtěli využít naše služby. Aktivací vás budeme o dosažení Volacího limitu informovat, takže vám být informace o dosažení Volacího limitu doručena s předem nastavenou informací je pouze orientační. Pokud Volací limit přesáhnete, můžeme vám dočasně omezit poskytování některých placených služeb. Úroveň Volacího limitu nemá vliv na výši Volacího limitu, který zůstává nezměněn.

Podrobnosti najdete na vodafone.cz nebo v Centru.

1.5 Uzavření smlouvy

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

- a) aktivací SIM karty, která provedeme nejpozději do 50 dnů od data, kdy vám SIM kartu doručíme, objednáte-li si služby Vodafonem mimo prodejní Vodafone;
- b) aktivací SIM karty, odpovídající služby přímo v prodejně Vodafone; pokud SIM karta není aktivní již v okamžiku převzetí, aktivujeme vám ji do 5 dnů;
- c) jiným s vámi dohodaným způsobem.

Uzavřením smlouvy či vyřazením SIM karty z plastové karty nebo užitím některé ze služeb vyjadřujete a potvrzujete svůj souhlas se smluvními podmínkami uvedenými v čl. 1.1.5 výše. Pokud SIM karta z plastové karty nevylozíte a neujmíte zápisu služeb, můžete nám ji vrátit nepoužitou do 14 dnů od data, kdy ji převzímte; v takovém případě smlouva považujeme bez dalšího za neuzavřenou (pokud již předtím byla smlouva uzavřena postupem uvedeným výše).

1.5.1 Smlouva uzavřena se spotřebitelem distančním způsobem a mimo obchodní prostory

Uzavřením smlouvy pomocí jste spotřebitel, vyjádříte a potvrzujete, že jste vám s dostatečným předstihem před uzavřením takové smlouvy poskytl předmluvní informace v rozsahu požadovaném příslušnými právními předpisy k ochraně spotřebitele. Pokud jste spotřebitel, upozorňujeme vás na vaše právo 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), kterýmž můžete využít vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, který je dostupný na vodafone.cz, nebo dokumenty ke stažení. Pro doručení listiny pro odstoupení od smlouvy postačuje odeslat odstoupení od smlouvy před uplynutím příslušné lhůty. Aktivací SIM karty a zahájení čerpání služeb v podobě přechodného hovoru, zahájení hovoru, odeslání SMS nebo MMS, nebo zahájení datového přenosu považujeme za vaši výslovnou žádost k zahájení poskytování služeb, a to i před uplynutím 14denní lhůty od uzavření smlouvy, po kterou máte jako spotřebitel možnost bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy uzavřené distančním nebo mimo obchodních prostor. Pokud si této lhůty neužijete, odstoupíte od smlouvy po zahájení poskytování služeb, můžeme požadovat úhradu již využitých služeb.

1.6 Co by vás nemělo při uzavření smlouvy překvapit?

Abychom z vás mohli uzavřít smlouvu, je třeba, aby byly splněny tyto podmínky:

- a) neměli jste v minulosti u Vodafone neuhrazení pohledávky nebo soustavně opožděné platby Vyřčování;
- b) neuvádíte nepřiměřeně osobní nebo identifikační údaje;
- c) nezávázáte jste ani se nepořadíte o zřízení sítě služeb nebo služeb třetích stran;
- d) platíte své závazky vůči jiným subjektům nebo Vodafone a nemáte důvod se domnívat, že je nyní neplníte nebo nebudete plnit;
- e) souhlasíte Vodafone s předem nastaveným částkou jako Volací limitu ve výši uvedené v Centru nebo v mimořádných případech určenou Vodafonem.

Ukázka Volacího limitu služeb zejména k zaplacení plnění vašich povinností vyplývajících ze smlouvy. Pokud jakoukoli výši uvedenou podmínkou nepřijmete, dok s vámi můžeme smlouvu uzavřít. V opačném případě vás budeme o důvodech neumožnění uzavřít smlouvu informovat. Pokud Vodafone nebo její část nepožádáme ke splnění vašich povinností vyplývajících ze smlouvy (např. o úhradu či částečnou úhradu Vyřčování či telefonů Vyřčování), pak vám je plně vyší, nebo při jejím užití pouze její část, vrátíme.

- a) při ukončení smlouvy či při uzavření smlouvy dle čl. 1.1.5 výše, a to ve lhůtě 60 dnů ode dne ukončení smlouvy nebo doručení nepoužité SIM karty nevyložené z plastové karty;

- b) pokud jste nebyli uplynulých 5 po sobě jdoucích kalendářních obdobích prodloužením Vyřčování, nedostali jsme-li se jinak zpět, v Prohlášení k uzavření smlouvy, a to ve lhůtě 60 dnů ode dne obdržení vaší žádosti o její vrácení. Volací listinu vám vrátíme způsobem, který jste si zvolili v nabídce Vodafone při uzavření smlouvy či později, a to buď poštou, zastávkou na bankovní účet, nebo započtením Volacího limitu na úhradu pohledávek v následujícím či následujících vystavených Vyřčováních. Pokud si způsob vrácení Volacího limitu nezvolíte, bude vám vrácena poštou na vaši poslední známou adresu. V případě neúspěšného doručení, nebo pokud je částka vrácení Volacího limitu větší než poštovné, vám bude Volací listina vrácena pouze na vaši žádost, kterou je oprávnění podat u Vodafone nejpozději do 2 let od ukončení smlouvy, poté Volací listina propadá ve prospěch Vodafone. Můžete prosit na peníze, že zvolit si způsob vrácení Volacího limitu je možné pouze v případě, že využíváte paušálních služeb; u předplacených služeb již tato možnost volby nemáte. Původně zvoleným není dlečeno naše právo na započtení pohledávek.

1.2 Služby

Vodafone ve své síti poskytuje zejména tyto základní služby: a) telefonní službu, která umožňuje běžné odchozí hovory a příjemní 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 zármocí plnění služby ve smyslu zákona č. 234/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů. Služby poskytované Vodafone jsou upraveny v samostatných podmínkách jednotlivých služeb. Raději bychom vás upozornili, že SIM karta zůstává vždy v našem vlastnictví a jsme oprávněni deaktivovat v případě, že nedopadne 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 rozúčtovacího období (dále jen „Vyúčtování“). Vyúčtování obsahuje výnu za všechny služby (popř. za objemnější zboží a služby třetích stran poskytnuté a objednané v příslušném rozúčtovacím období). Délka rozúčtovacího období je zpravidla jeden měsíc, není-li dohodnuto jinak. Vodafone je omezen ve Vyúčtování vyniknout ceny za služby poskytnuté v předchozím rozúčtovacím období, pokud nebyly zahrnuty do předchozích Vyúčtování (z jiného v případě roamingu a služeb třetích stran). Vyúčtování vám poskytneme v elektronické podobě ve vaší internetové samoslužbě, v níž bude zpřístupněno nejpozději do 10 dnů po dalším vystavení. Na vaši žádost vám Vyúčtování zašleme v papírové podobě prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na vaši adresu nebo adresní vámi zvolenou jako adresu korespondenční. Zašlání Vyúčtování v písemné podobě může být zpoplatněno dle Ceníku. Pokud se nám nepovede doručit Vyúčtování v vaší korespondenční adrese, případně adresu uvedenou ve smlouvě, či po sobě následující rozúčtovací období, následující Vyúčtování vám poskytneme pouze v elektronické podobě ve vaší internetové samoslužbě. V Ceníku může být uvedeno limit pro zašlání Vyúčtování v písemné podobě, a pokud je výše Vyúčtování nižší než takto stanovený limit, doručíme vám Vyúčtování rovněž pouze elektronicky.

2.1.2 Vyúčtování musí být ohrazeno na základě dlužnosti, která uvedeno na příslušném Vyúčtování a které je zpravidla stanovena na 18 den po vystavení Vyúčtování. Vyúčtování je ohrazeno připsáním vyúčtovací částky po správném vstřebání smlouvy a účtu. Vodačovi (popř. identifikaci platby po sčítání správného vstřebání smlouvy).

V některých případech např. omezení služeb z důvodu uvedeného v čl. 1.4 výše nebo v čl. 5.3 písm. d) níže) se můžeme dohodnout na uhrazení poskytnutých služeb před vystavením Vyúčtování.

2.1.3 V Ceníku můžeme stanovit limitní limit, do jehož překročení po vás nebudeme dlužnou částku vymáhat, ačkoli budete v prodlení, a to do doby, než celkový dluh váš k nám tento limitní limit nepřetřechá nebo pokud by došlo k ukončení smlouvy.

2.1.4 Pokud své Vyúčtování včas neuhradíte, můžeme požadovat úhradu poplatků a náhradu náhrady spojených s vymáháním pohledávky, která je součástí úhrady. Jedná se o poplatek za zaslání upomínky v případě prodlení se zaplacením Vyúčtování, dále náhradu za platby spojené s předáním pohledávky našemu agentovi k vymáhání, jakož i náhrady na správu a soudní poplatky, odměnu a náhradu a soudních nákladů.

2.2 Započtení pohledávek

Vodačovi stávající finanční plnění, které od vás obdržíme, můžeme použít na úhradu, pokudli vaše dlužné částky z titulu poskytnutí služeb, náhrady 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, zašlání 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 (základního účtu), případně od obdržení vaší žádosti o jeho vrácení. Práve 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 (tzn. služeb). Změnu služeb provedeme co nejdříve, nejpozději do 10 dnů ode dne, kdy jste změnu smlouvy provedli, pokudli je to dohodnuto nebo to vyplývá z povahy služby. Podmínkou změny smlouvy může být úhrada dlužné částky po splnění. V případě, že máte omezení k přenesení poskytnutí služeb, je možno, že změnu smlouvy neprovedeme.

3.1.3 Při osobním jednání s námi se můžete nechat zastupovat, zastupce se však musí prokázat plnou mocí opatřenou veřejným podpisem.

3.1.4 Reklamáce Vyúčtování/služeb

Pokud neshodnete s výši vyúčtovací ceny na Vyúčtování nebo nejste spokojeni s rozsahem činnosti poskytnutých služeb, máte právo je reklamovat. Reklamáce na vyúčtovací ceny (stejně oprávnění uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtovací ceny za poskytnutí služeb, jinak právo zaniká). Není-li vzhledem k druhu poskytnutí služby vyúčtovací ceny dočasně, je oprávnění reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Reklamáce na poskytnutí služeb (stejně oprávnění uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne, kdy bylo poskytnutí služby, jinak právo zaniká). Reklamáce uplatňujete písemně na adresu Vodafone Czech Republic a.s., Reklamační oddělení, se sídlem v ulici Junkavých 2, 155 00 Praha 5, případně elektronicky (formou e-mailu) prostřednictvím reklamačního formuláře dostupného na vodafone.cz. Reklamáce lze přimocovat rovněž v kterékoli prodejce Vodafone.

3.1.5 Vaše reklamáce na vyúčtovací ceny nebo na poskytnutí služby vyřídíme bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamáce. Vyřizuje-li vyřízení reklamáce prodávající se zúčtováním provozovatelem, vyřídíme reklamáce nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Pokud se vyřizování reklamáce nesoudáste, máte právo podat žalobu proti vyřízení reklamáce k Českému telekomunikačnímu úřadu.

3.1.6 Podání reklamáce dle čl. 3.1.4 výše ze zákona nemá ovlivnit vaše povinnost uhradit reklamáci dlužné Vyúčtování ve lhůtě splatnosti.

3.1.7 Pokud bude reklamáce shledána oprávněnou, vrátíme vám do 1 měsíce od vyřízení reklamáce přeplatek nebo zaplacené ceny za služby poskytnuté, který máte. Pokud způsob vrácení neurčíte a nedojde ani k jiné dohodě, započteny vám přeplatek nebo zaplacená cena služeb (proti naší pohledávce v následujícím či následujících vystavených Vyúčtováních). Příslušné-li však částka beznášobek přiměřeně měsíční výše Vyúčtování za poskytnutí služeb rozúčtovacích období, dohodneme se na jiném způsobu vrácení.

3.2 Opatření pro vaši ochranu při ztrátě/krádeži SIM karty

Ztrátu či odcizení SIM karty nám prosím co nejdříve telefonicky oznámte. Nejpozději do 60 dnů od ztráty či odcizení oznámíte provedení blokování SIM karty. O blokování SIM karty přestavíte odpovídat za užité služby nad rámec svého tarifu prostřednictvím této SIM karty. POZOR! Měsíční paušální poplatky za vámi zvolené služby jsou v rámci účtování i nadále. Požádáte-li nás, vyřídíme vám za podmínek stanovených Ceníkem novou SIM kartu.

5.5 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 informací a Internetové či Hlasové samoslužby najdete na **vodafone.cz**. Na zákaznickou linku můžete volat bezplatně; to neplatí, jste-li v zahraničí nebo je-li v podnikárních kontrolovaně aktivované služby stanoveny jinak. Vaše požadavky či žádosti (jakož i řešení 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 posílejte na adresu Vodafone Czech Republic a.s., Oddělení služeb zákazníkům, náměstí Jirskových 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 záhada, odstraníme ji co nejdříve.

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

Oblasti pokrytí rádiovým signálem a oblastí, 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 v oblastech, které jsou na orientační mapě označeny jako pokryté signálem. Informace týkající se pokrytí najdete v prodejních bodech Vodafone a na stránkách **vodafone.cz**. Případně zhoršení kvality přenosu způsobené fyzikálními vlivy nemůžeme ovlivnit. V této souvislosti bychom vás rádi upozornili, že v pohraničních oblastech České republiky se vaše zařízení může připojit k mobilní síti zahraničního poskytovatele, a vy tak začnete využívat služby zahraničního poskytovatele (roaming), ačkoliv budete stále na území České republiky.

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

4.1.4 V souladu s omezeními regulací máme možnost uplatňovat i jiná omezení speciální v neposkytování služeb regulovaného roamingu nebo v omezení čerpání vašich 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), čímž bychom vás o tom mohli předem informovat, například:

- porušíte-li povinnost stanovenou ve smlouvě či v právních předpisech;
- nedostanete-li včas na telefon Vyřizování anebo přesto, že vás na to upozorníme prostřednictvím SMS zprávy nebo jiným způsobem, po obdržení důležitých Vyhovůch vám bude poskytování služeb omezeno (pokud došlo k důležitým předtížením smlouvy);
- překročíte-li Vodafone limit nebo jej v daném řídicím období dosáhnete;
- pokud se nám nepodaří domluvit vám Vyřizování či jiné přesměrování;
- poskytnete-li nám nesprávné údaje či nepravdivé prohlášení, případně neohlásíte-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 přinejmenším její části strojově generované služby);
- vznikne-li podezření, že jste uzavřeli smlouvu na základě nepravdivých údajů nebo jste ji uzavřeli s úmyslem neplatit za telefonní služby či zboží odebrané současně se službami např. při dodání zboží za zvýhodněnou cenu oproti povinnosti k měsíčnímu plnění, anebo vznikne důvodná obava, že nebudete hradit ve závazky ze smlouvy náležitě 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.

Přesně mějte na paměti, že omezení poskytování služeb nemůžeme na vaše smluvní povinnosti a že po dobu přerušování poskytování služeb vám nemůžeme vyhovět Vyřizování. Jakmile odejde důvod pro přerušování nebo omezení poskytování služeb, co nejdříve je obnovíme.

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

4.2 Pokud bychom ukončili poskytování některého z tarifů nebo služeb, oznámíme vám to nejméně 1 měsíc předem. Pokud vám nebo le naše nabídka vyhovovat (např. jiný tarif nebo jiné služby), budeme se snažit vám to té změnit a jiný co nejvhodnější, a to za předpokladu, že smlouva bude stále platit.

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, budete-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 příslušným pracovníkům pro příjem tísňových volání údaje o lokálnímu volání.

4.5 Abychom zabránili nežádoucímu připojení či jinému přechodu, používáme následující postupy:

- a) především jsou poskytovány hlasové služby předtím datovými službami;
- b) v případě nepřítomnosti připojení (zejména na základně stanic) nelze zajišťovat hovory, probíhající hovory nejsou ukončeny;
- c) v případě nepřítomnosti připojení k datovým službám (zejména na základě stanic) dochází k omezení rychlosti připojení všech aktivních uživatelských;
- d) u datových služeb se dále uplatní příslušná pravidla na ochranné síti.

4.6 Může se stát, že vaše telefon či jiné zařízení nebude v naší síti plně funkční. Služby můžete užívat pouze prostřednictvím zařízení, která splňují požadavky stanovené právními předpisy. Pro správné fungování přístroje v naší síti je nutné, aby se jednalo o přístroj spíňající technické požadavky pro provoz v sítích v České republice a pokud jde o mobilní síť, podporující frekvenci pásma Vodafone, uvedená na **vodafone.cz** a splňující technické specifikace rozhraní uvedené na **vodafone.cz**.

S Odpovědnost

5.1 Odpovědnost za škodu

Prosimi vezmete na vedomi, že naše odgovornost za škodu je že zakona omejena. Nevyplývajú h' z právnych predpisů jinak, nepsme
odpovėdní napřídad za škody způsobene

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

Přesimněte si, že na panáčci že neodpovídáme ani za kvalitu služeb poskytovaných jinými poskytovateli služeb, včetně z důvěrných poskytovatelů v rámci roamingu, stejně tak ani za kvalitu služeb třetích stran, při jejichž poskytování je využíváno naše síť. Je třeba, abyste své smluvní povinnosti plnili při přenesení poskytování služby, nezapomněli pokrýt, špatné kvalité přenosu nebo zpracování nepřímých osobních či jiných údajů. Rádi bychom vás též upozornili na to, že ze zákona neodpovídáme za obsah přenášených zpráv ani za data uložena na SIM kartě.

- 5.2 Pokud služba byla možná využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závažný technický nebo provozní charakter na naší straně, zapíšeme odstranění zájavy a poskytneme vám přiměřenou slevu z ceny služby, nebo po dohodě poskytneme službu následním způsobem. Bude bychom vás však v této souvislosti upozornili, že za případnou škodu, v souladu se zákonem o elektronické a herní hře, neodpovídáme.

5.3. Aní y nás poznážete

- převést smlouvu/SIM kartu na svého žadatele bez podání písemné žádosti a svého souhlasu;
- prodat nebo převést práva k jakékoli ze služeb bez našeho předchozího písemného souhlasu (nedovolený přeprosedí našich služeb);
- ponížit SIM kartu/službu v rozporu se smlouvou či se zákonem nebo začít odepírat poskytovatelé či zůstatka nebo ji ponížit jiným způsobem, než pro jaký je SIM karta/služba určena (zejména ne pro komerční účelům hovorů prostřednictvím GSM sítě apod.);
- poškodit nebo pozměnit software na SIM kartě (nebo se o to pokusit); zejména k zkopírování nebo klamání sítě;
- užít službu nebo služby třetích stran způsobem, který by mohl negativně ovlivnit kvalitu služeb poskytovatelé jiným zařízením nebo provozem sítě či jakékoli její části, či užít služby způsobem, který by mohl vést k porušení práva, že využíváte nebo jste zneužili službu (např. způsobem, kterým užíváte služby vedoucí ke charakteristickým službám generování provozu nebo nelegálnímu užívání).

6 Ukončení smlouvy

4.1 Smlouva může být učiněna dohodou nebo písemnou či ústní výpovědí, nebo odstoupením od smlouvy ze zákonných důvodů. Ustanění smlouvy se však netýká vzájemných nároků vzniklých ještě před jejím ukončením. Je-li důvodem ukončení smlouvy vým přestane poskytovat služby a SIM kartu deaktivujeme. Upozorňujeme, že pokud se ukončení poskytování zvýhodněných podmínek před uplynutím speciální doby trvání jejich poskytování nemá vliv na trvání smlouvy, pokud neačle výslovně říká.

6.7.1 Písemná výpověď, kterou ukončujete smlouvu, musí mít tyto náležitosti: jméno a příjmení (nebo název), adresu, telefonní číslo (kterého se výpověď týká), vlastnoručně podpis majitele telefonu a číslo. 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 ochotu si vyhradujeme právo vaši totožnost a obsah výpovědi heslem ověřit také jinými způsoby, v čemž nám musíte poskytnout nezbytnou souhlas. V případě podezření na zneužití vašich osobních údajů svěřených nám máme právo požadit vás, abyste nás kontaktovali v telefonním čísle, kterého se výpověď týká. Rovněž jsme oprávněni odhalit pověst požežavany ukon 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 uživatele (nebo jiné osoby oprávněné jednat za účastníka).

6.1.2 Pokud námi domluvíte či sdělíte výpověď smlouvy, bude smlouva ukončena nepozději do 30 dnů od domluvy výpovědi, pokud se s tím nedohodíme jinak. Pokud poze latě o původu telefonního čísla k jiným poskytovatelům, bude smlouva ukončena dle Podmínek služby přenosu telefonních čísel. Pokud jsme zveřejnili **na Vodafone.cz** seznam Dokumenty ke stažení, Smlouva uzavřenou na dobu určitou může výpověď před uplynutím sjednané doby trvání, pokud není dohodnuta jinak.

6.1.3. Smlouva může být vynechána i v případě, kdy klient získá SIM kartu nebo všechny aktivní SIM karty

1. porušíte-li povinnost stanovenou ve smlouvě o platných právních předpisech, jste neuhrazení Věřitelův po splatnosti;

6.1.4 Namísto ukončení služby vyjde z papadu, že nechtěl být, a s radostí vyběhl na ulici, že v práci je spokojený prostřednictvím SMS zprávou nebo jiným způsobem; naucejte se také telefonovat čisto přezkoušeno a řádně omezení služeb.

67 Ukončení smlouvy v souvislosti s přenositelností telefonních čísel

Chcete-li přenést své telefonní číslo k jinému poskytovateli, prosíme, vzápětí na vědomí, že přikoupení smlouvy násine právo na financování vybraných věcí a zjednodušené přistupných podmínek, pokud přikoupení smlouvy vyčerpáte na kápo sponzorských nebo koupí zařízení či vyhodnocení, není nejlepší nákladem. Jste-li ziskatel zisků, můžete přikoupení vyčerpání služeb do doby, než vyčerpáte, přičemž dle přikoupení smlouvy nebudete ziskovat tuto podmínku spíše. Vyše takové podmínky vyčerpání odpovídá, protože vyše slavy či vyhodnocení, které jste od nás získali, informace o konkrétní výši toho, že finanční vyčerpání vám poskytneme, bezplatně na základě vaší žádosti. Jste-li spolehliví, můžete si předplatit služby do 30 dnů předtím, než telefonní číslo požádá o převedení nevyčerpanou částkou peněz k kreditu. Více informací o dle a podmínkách služby přikoupení služeb telefonních čísel, které jste zveřejnili na vodafone.cz, v sekci Podpora, kde jste.

6.3 Rádi bychom vás upozornili na to, že pokud není v podmínkách jednotlivé služby stanoveno jinak, je vání měsíční poplatek za službu i zejména
tany či batky v rámci tání a zprávy vždy k prvnímu dni kalendářního měsíce. Je důležité, že při deklarování služby v průběhu zúčtování
aťlobit, ti i při přenosu telefonního čísla konšmá poskytovateli nebude v září měsíčně poplatek za službu telefonní

7 Předplacené služby

71 Naše služby si můžete předplatit a užívat prostřednictvím SIM karty bez pravidelného Vynětování. Blíží podmínky a předplatění našich služeb najdete v Ceníku, na **vodafone.cz** či v příslušných marketingových materiálech a podmínkách služeb. Prosíme také napomenutí, že na poskytování předplatěných služeb se z podstaty věci nevztahují články Všeobecných podmínek, které nelze vzhledem k povaze předplatěných služeb použít.

- 7.2 Smlouvou o poskytování předplacených služeb spolu uzavřeme:
- a) uhrazením ceny kreditu nebo prvního dobítí kreditu
 - b) vytvořením SIM karty z plastové karty;
 - c) aktivací SIM karty, a to podle toho, co nastane dříve.
- 7.3 Na vaši žádost vám na částku nruzeného kreditu vystavíme daňový doklad. Nezapomeňte, že kupony pro dobítí můžete využít nejpozději do data uvedené na kuponu. Upozorňujeme vás také na to, že kupony není možné vrátit a že vám nemůžeme vrátit peníze za nevyužití kuponu.
- 7.4 Máli 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 prostačující k užívání objednané služby, dobítí kreditu ve lhůtě stanovené v našich marketingových materiálech nebo na vodafone.cz, neexistence dluhu po splatnosti při přechodu z tarifu na předplacené služby. O omezení služeb vás samozřejmě budeme vždy informovat. Poskytování služeb vám obnovíme, pokud neopadne důvod omezení.
- 7.5 První dobítí si kredit nebo aktivaci SIM karty ve stanovené lhůtě, jinak namýslm uplynutím této lhůty smlouva automaticky skončí.
- 7.6 Pokud budete chtít, můžete přejít z předplacených služeb na kterýkoli tarif z naší aktuální nabídky, či obsáčené. 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 nepřejdete, abychom vám nadále poskytovali předplacené služby. Pokud nám prostřednictvím zákaznické linky sdělíte výpověď smlouvy, do spoň 4 kalendářních dnů před koncem měsíce, smlouva skončí nejpozději posledním dnem tohoto měsíce, jinak až posledním dnem následujícího měsíce, pokud není doloženo 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 ze svého kreditu na předplacené služby v souvislosti s marketingovou akcí Vodafone.
- 7.8 Měli byste vědět, že ani, 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 ukradne kupon nebo že dojde k jeho zneřítu.
- 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 originálního 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 Chci-li bychom vás informovat, že už nemění budeme zaslat prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na adresu, kterou si zvolíte jako korespondenční, jinak na vámi uvedenou adresu trvalého bydliště / místa podnikání či sídla. Pokud se nepodaří odeslat oznámení doručit, považuje se za doručeno doručím na výše uvedenou adresu nebo maximálně uplynutím lhůty pro vyvezení oznámení, případně dnem vzniku záznamu o oznámení, a to podle toho, co nastane dříve. Kori spondenční adresou může být e-mail či elektronická adresa, který není za účelem doručování oznámení sdělen, jestliže o tenh 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 doručeno okamžikem jeho doručení do našeho SMS centra.
- 8.1.3 Za doručení se bude považovat oznámení včetně Vyúčtování, které zpřístupníme prostřednictvím elektronického rozhraní pro vzdálený přístup (například internetové samoslužby, a to okamžikem zpřístupnění. Vezměte v této souvislosti prosím na vědomí, že v případě doručení prostřednictvím internetové samoslužby nemusíme zasílat písemné oznámení s perifikovanou včt. 8.3.1 výše, a proto prosím prověřte časté kontroly oznámení doručných do vaší internetové samoslužby.

8.2 Právní předpisy

Na tuto smlouvu se vztahují právní ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákona č. 171/2005 Sb., o elektronických komunikacích a zejména některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů. Pokud jste uzavřeli smlouvu o postavení spotřebitele, můžete v souhradu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitelů v platném znění, řešit spor v vyplývající ze smlouvy ním související, a to v případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu (ctu.cz), v případě sporu týkajícího se poskytování finančních služeb u Finančního úřadu (finarbitr.cz) a v případě ostatních sporů pak u Českého obchodního soudu (cos.cz).

8.3 Výhrady

- 8.3.1 Ve smyslu ust. § 174 odst. 3 občanského zákoníku vyhraďujeme ve vztazích mezi námi přijetí našeho návrhu na uzavření smlouvy (a včetně s dodatkem nebo odchylkou, která konstatuje nemění podmínky nabídky, s výjimkou vyplnění nám požadovaných údajů). Pokud si přesto k našim návrhům chcete odpovědět a dodatek nebo odchylkou, s výjimkou vyplnění nám požadovaných údajů, buď smlouva uzavřena až poté, co vyjádříte výslovný souhlas s našim návrhem a s tím, že změna dodatků nebo odchylky.
- 8.3.2 Nemůžeme uzavřít smlouvu v písemné formě, pak vyhraďujeme možnost potvrzení takové smlouvy v písemné formě ve smyslu ust. § 175/ občanského zákoníku ze strany zákazníka.
- 8.3.3 Vedlome poskytnutí služby pouze za podmínek uvedených ve smlouvě (viz obsah smlouvy v čl. 3.3.2 výše), a proto zaslání jiných obecných podmínek ust. § 175 odst. 2 občanského zákoníku považujeme za nepřijetí našeho návrhu smlouvy a za nový návrh na uzavření smlouvy, jejíž přijetí však musí být ze strany Vedlome výslovně potvrzeno.

8.4 Účinnost

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

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

- 1. Zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů**
Při poskytování služeb společnosti Vodafone dochází ke zpracování vašich osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů (dále jen „údaje“). Veškeré informace týkající se zpracování vašich údajů jsou k dispozici na vodafone.cz 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 možné míře dbá na ochranu vašeho soukromí. Podrobné informace o tom, jak chráníme vaše soukromí, naleznete na 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 zákazníka. Sítě patří mezi politicky exponované osoby podle zákona č. 253/2008 Sb. Povinnosti politicky exponované osoby je dostávat se do prodejny Vodafone za účelem ověření totožnosti nejpozději při uzavření smlouvy.
- 4. Účinnost**
Tyto informace jsou účinné od 1.4. 2020.

POVĚŘENÍ

Vodafone Czech Republic a.s., se sídlem náměstí Junkových 2803/2, 155 00 Praha 5, IČO: 257 83 001, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6364, zastoupená členem představenstva,

límto pověřuje Miroslava Haluza,

zaměstnance Společnosti, narozeného dne 1. 1. 1975, bytem Upatní 19, 634 00 Brno, (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 dodateků 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 otevírání obálek, nahlížel do protokolů z otevírání obálek a pořizoval si z něho výpisy nebo opisy, nahlížel do zprávy o posouzení a hodnocení nabídek a pořizoval 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

D
P
N

AUTHORIZATION

Vodafone Czech Republic a.s., with the registered office at náměstí Junkových 2803/2, 155 00 Prague 5, Identification Number: 257 83 001, registered in the Commercial Register maintained by the Municipal Court in Prague, Section B,

hereby authorizes Miroslav Haluz,

an employee of the Company, date of birth 1 January 1975, residing at Upatní 19, 634 00 Brno, (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 file 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