



Rámcová smlouva o prodeji zboží a poskytování služeb Vodafone OneNet č.

KTÚ/POSS – 2022/0004

uzavřená dle ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)
(dále jen „Smlouva“)

mezi

Poskytovatelem:

Vodafone Czech Republic a. s.

se sídlem náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5

IČO: 25788001

DIČ: CZ25788001

Bankovní spojení: Československá obchodní banka, a. s.

č. účtu: 221217/0300

spol. zapsaná v OR vedeném Městským soudem

v Praze, sp. zn. B 6064

zastoupená: Lenkou Havrdovou na základě pověření

(dále též jen „**Poskytovatel**“)

Účastníkem:

Město Dvůr Králové nad Labem

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

IČO: 00277819

zastoupená: Ing. Janem Jarolímem, starostou města

(dále jen „**Účastník**“)(dále společně také „**smluvní strany**“)

I. Předmět smlouvy

- 1.1 Předmětem této Smlouvy je rámcová úprava práv a povinností smluvních stran při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a jiných služeb (dále jen „Služby“) a při prodeji a pronájmu zboží. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Účastníkovi Služby a zboží za zvýhodněných podmínek a v rozsahu uvedeném v přílohách této Smlouvy, zejména v zadávací dokumentaci, nabídce společnosti Vodafone, jejíž součástí je i tato Smlouva (dále jen „Nabídka“), a za podmínek uvedených v Obchodních podmínkách OneNet (dále jen „**Obchodní podmínky OneNet**“) a Účastník se zavazuje hradit cenu Služeb a zboží poskytnutých Poskytovatelem a plnit další povinnosti vyplývající ze Smlouvy.
- 1.2 Služby a zboží budou Účastníkovi poskytovány na základě jednotlivých dílčích objednávek. V návaznosti na uvedené objednávky smluvní strany uzavřou k této Smlouvě jednotlivé písemné dílčí smlouvy na poskytování konkrétních Služeb či zboží, přičemž tyto dílčí smlouvy obsahují pouze technickou specifikaci objednaných Služeb či zboží (dále jen „**Dílčí smlouva**“). Poskytování Služeb je podpisem uvedených Dílčích smluv podmíněno a tyto budou předloženy Účastníkovi k náhledu před jejich podpisem.

II. Práva a povinnosti smluvních stran

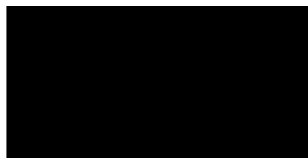
- 2.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby Účastníkovi v rozsahu a za podmínek uvedených v této Smlouvě a zadávací dokumentaci, která je přílohou č. 2 (dále jen „zadávací dokumentace“), a minimálně v kvalitě vyžadované zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o elektronických komunikacích“).
- 2.2 Účastník se zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou pro zřízení a řádné poskytování Služeb Poskytovatelem v souladu s Obchodními podmínkami OneNet a uzavřenými Dílčími smlouvami.
- 2.3 Účastník má právo kdykoli si objednat u Poskytovatele prostřednictvím jednotlivých Dílčích smluv další služby a zboží dle aktuální nabídky Poskytovatele určené pro tuto Smlouvu. Poskytovatel takovou objednávku Účastníka bezdůvodně neodmítne za podmínky neexistence jakýchkoli splatných závazků vůči Poskytovateli či jiného porušení Smlouvy, příp. dílčí smlouvy, ze strany Účastníka.
- 2.4 Účastník se zavazuje platit za poskytované Služby a zboží ceny uvedené v příloze č. 1 této Smlouvy, příp. ceny dle Ceníku služeb Vodafone OneNet jestliže takové služby nejsou v příloze č. 1 uvedeny, a to na účet Poskytovatele uvedený výše, případně na jiný účet, který Poskytovatel Účastníkovi písemně sdělí.
- 2.5 Úhrady za plnění budou prováděny v české měně, případně v jiné měně platné v budoucnu na území České republiky.
- 2.6 Účastník neposkytuje zálohy. Platby budou prováděny měsíčně na základě faktur vystavených Poskytovatelem samostatně Účastníkovi, resp. Dalším účastníkům. Faktury budou vystavovány dle prokazatelně čerpaných Služeb. Splatnost faktur bude stanovena na 30 dnů ode dne doručení Účastníkovi, resp. Dalšímu účastníkovi.
- 2.7 Místem plnění bude sídlo Účastníka.



- 2.8 Poskytovatel se zavazuje zajistit přenositelnost současných telefonních čísel na nového operátora v souladu se zákonem o elektronických komunikacích. Poskytovatel není odpovědný za neposkytnutí součinnosti Účastníka nebo stávajícího operátora při zajišťování přenositelnosti.
- 2.9 Účastníkovi bude v souvislosti s uzavřením této Smlouvy poskytnuta dále sleva ve výši 0,- Kč (bez DPH), kterou je Účastník oprávněn využít jako slevu na nákup či pronájem zboží Poskytovatele, za podmínky, že cena zboží či pronájmu bude po slevě činit minimálně 1,- Kč bez DPH.
- 2.10 Na žádost Účastníka umožní Poskytovatel osobám majetkově propojeným s Účastníkem přistoupit na základě písemné dohody o přistoupení k této Smlouvě a užívat Služby za zvýhodněných podmínek uvedených v této Smlouvě jako tzv. Další účastník.

III. Kontaktní osoba Účastníka

Jméno a příjmení:
Funkce ve společnosti:
Telefon:
E-mail:



Účastník podpisem této Smlouvy potvrzuje, že Kontaktní osoba je oprávněna zastupovat Účastníka ve všech záležitostech a při všech právních a jiných úkonech souvisejících se Smlouvou, tzn. je zejména oprávněna podepisovat za Účastníka dodatky k této Smlouvě, podepisovat jednotlivé Dílčí smlouvy, a to až do doby, než Účastník písemně oznámí Poskytovateli novou Kontaktní osobu. Účastník současně potvrzuje, že od Kontaktní osoby získal souhlas k poskytnutí jejích osobních údajů Poskytovateli, a to na dobu trvání Smlouvy či do doby oznámení změny Kontaktní osoby, a k výše uvedenému účelu.

IV. Doba trvání Smlouvy

- 4.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou 24 měsíců ode dne účinnosti Smlouvy. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění prostřednictvím registru smluv dle 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. Účastník se zavazuje realizovat zveřejnění této Smlouvy v předmětném registru v souladu s uvedeným zákonem.

V. Ustanovení společná a závěrečná

- 5.1 Práva a povinnosti výslovně neupravené v této Smlouvě nebo Dílčí smlouvě, zejména poskytování Služeb, se řídí podmínkami jednotlivých služeb, poskytování služeb elektronických komunikací se řídí aktuálně platnými Všeobecnými podmínkami pro poskytování služeb společnosti Vodafone (dále jen „**Všeobecné podmínky**“). Zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů (dále jen „**Údaje**“) se řídí Informacemi pro účastníka a uživatele o zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů (dále jen „**Informace**“). Reklamace vadného zboží a Služeb se řídí platnými právními předpisy a Reklamačním řádem. Ceny Služeb a zboží neuvedené v příloze č. 1 této Smlouvy či Dílčích smlouvách se řídí aktuálně platným standardním ceníkem pro zákazníky Vodafone OneNet (dále jen „**Ceník**“).
- 5.2 Poskytovatel je oprávněn aktualizovat a měnit jednostranně tyto Všeobecné podmínky a Obchodní podmínky OneNet, přičemž se zavazuje jakoukoliv aktualizaci nebo změnu oznámit bez zbytečného odkladu Účastníkovi před nabytím účinnosti této aktualizace nebo změny. Uvedené změny je Poskytovatel oprávněn provést zejména v případě změny právních předpisů, zavedení nových služeb a technologií nebo z důvodu změny podmínek na trhu, a to postupem dle čl. 3 Všeobecných podmínek.
- 5.3 Poskytovatel tímto prohlašuje, že **veškeré podmínky a požadavky** Účastníka vymezené v zadávací dokumentaci **jsou pro něj závazné** a jsou součástí této Smlouvy. Pokud by některá ustanovení této Smlouvy **byla v rozporu** s podmínkami a požadavky Účastníka vymezenými v zadávací dokumentaci, **stanou se tato ustanovení neplatnými a použijí se ustanovení zadávací dokumentace**.
- 5.4 Obchodní podmínky OneNet jsou nedílnou součástí této Smlouvy, jakož i jednotlivých Dílčích smluv. Smluvní vztah tvoří ke dni jejich podpisu oběma smluvními stranami příslušné Dílčí smlouvy včetně příloh. V případě rozporu Smlouvy, Dílčích smluv, Obchodních podmínek OneNet, Všeobecných podmínek a ostatních dokumentů má přednost úprava obsažená ve Smlouvě před Dílčí smlouvou, Obchodními podmínkami OneNet, Všeobecnými podmínkami a ostatními dokumenty, a to v tomto pořadí.
- 5.5 Účinností této Smlouvy zanikají (se ukončují) veškeré smlouvy uzavřené před účinností této Smlouvy mezi Účastníkem a Poskytovatelem se stejným či obdobným předmětem jako dle čl. 1 Smlouvy, včetně smluv o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „stávající smlouvy“), pokud stávající smlouvy existují a jsou účinné ke dni účinnosti této Smlouvy. Pro vyloučení jakýchkoliv pochyb bude do doby zřízení příslušných služeb dle Dílčích smluv ponecháno nastavení služeb na všech účastnických mobilních číslech (dále jen „MSISDN“) podle stávajících smluv, přičemž veškeré výhody na těchto MSISDN budou čerpány pouze dle



této Smlouvy, nebude-li dohodnuto jinak. Ukončením stávajících smluv však nezanikají jakékoli nároky Poskytovatele na úhradu dlužných částek či splnění jiných závazků Účastníka vyplývajících z jakékoli stávající smlouvy.

- 5.6 Aktuální verze Obchodních podmínek OneNet, Všeobecných podmínek, Reklamačního řádu a Ceníku jsou k dispozici na stránkách www.vodafone.cz.
- 5.7 Podpisem Smlouvy Účastník potvrzuje, že se s výše uvedenými dokumenty podrobně seznámil a bez výhrad s nimi souhlasí a akceptuje je. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel trvá na svých Všeobecných podmínkách, Obchodních podmínkách OneNet, včetně všech ostatních výše uvedených dokumentů, a znění této Smlouvy. Práva a povinnosti smluvních stran neupravené v této Smlouvě ani v jiných navazujících dokumentech se řídí občanským zákoníkem, popř. dalšími příslušnými právními předpisy.
- 5.8 Smluvní strany se zavazují v souvislosti s plněním smlouvy dodržovat veškeré právní předpisy upravující sankce (ekonomické, obchodní či finanční sankce, embarga nebo jiná omezující opatření), jakož i předpisy o kontrole exportu, platné v České republice, Evropské unii, Spojeném království a Spojených státech amerických. Každá strana má povinnost informovat druhou stranu při porušení těchto právních předpisů či změně statutu dané smluvní strany v souvislosti se sankcemi a kontrolou exportu. V případě, že taková situace nastane, má druhá strana právo okamžitě přerušit poskytování služeb a zboží nebo smlouvu ukončit, a to bez jakýchkoli sankcí.
- 5.9 Smluvní strany se dohodly na vyloučení ust. § 557 občanského zákoníku. Účastník přebírá podle ust. § 1765 občanského zákoníku riziko změny okolností. V souvislosti s uzavíráním této Smlouvy či Dílčí smlouvy smluvní strany ujednaly, že odpověď Účastníka s dodatkem nebo odchylkou není přijetím nabídky na uzavření Smlouvy, resp. Dílčí smlouvy, ani když podstatně nemění podmínky nabídky (ust. §1740 odst. 3 občanského zákoníku). Poskytovatel poskytuje Služby a zboží pouze za podmínek uvedených ve Smlouvě a Dílčích smlouvách, a proto zaslání jiných obchodních podmínek považuje Poskytovatel za nepřijetí návrhu ze strany Účastníka a za nový návrh, jehož přijetí však musí být ze strany Poskytovatele písemně potvrzeno (ust. §1751 odst. 2 občanského zákoníku).
- 5.10 Tato Smlouva je sepsána v českém jazyce ve dvou vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po jednom vyhotovení.
- 5.11 Tato Smlouva a Dílčí smlouvy mohou být měněny pouze písemnými dodatky vlastnoručně podepsanými oprávněnými zástupci smluvních stran; písemnou formou není pro účely změny Smlouvy či Dílčí smlouvy výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.

Tato smlouva byla schválena usnesením č. R/339/2022 – 112. Rada města Dvůr Králové nad Labem ze dne 18.05.2022.

Příloha č. 1 – Cenová nabídka

Příloha č. 2 – Zadávací dokumentace

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

Vodafone Czech Republic a. s.

Místo, datum Praha 30.05.2022
Jméno Lenka Havrdová
Pozice obchodní zástupce
Podpis Lenka Havrdová v. r.

Město Dvůr Králové nad Labem

Místo, datum Dvůr Králové nad Labem 30.05.2022
Jméno Ing. Jan Jarolím
Pozice starosta města
Podpis Ing. Jan Jarolím v. r.

Příloha č. 1- Cenová nabídka

Vodafone firemní péče 800 777 780 | www.vodafone.cz |

Vodafone Czech Republic a.s., Nám. Junkových 2, Praha 5, 15500 | IČO: 25788001 | DIČ: CZ25788001

Společnost byla zapsána dne 13. 8. 1999 v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, spisová značka B 6064.



Příloha č. 2

Soupis služeb	Jednotka	Cena za jednotku	Počet jednotek za měsíc	Cena za měsíc bez DPH	DPH v %	Cena vč. DPH za měsíc
Mobilní hlasové služby v ČR						
Tarif č. 1 - bez volných minut, SMS a mobilních dat						
- odchozí hovory do mobilních a pevných sítí						
- odchozí SMS						
Tarif č. 2 - měsíční paušál 50 volných minut a 20 volných SMS						
Tarif č. 3 - měsíční paušál 200 volných minut a 60 volných SMS						
odchozí hovory nad rámec volných jednotek pro tarif č. 2 a 3						
odchozí SMS nad rámec volných jednotek pro tarif č. 2 a 3						
Tarif č. 4 - neomezené hlasové volání a odchozí SMS (bez mobilních dat)						
Tarif č. 5 - neomezené hlasové volání a odchozí SMS + 2 GB dat						
Tarif č. 6 - neomezené hlasové volání a odchozí SMS + 5 GB dat						
Tarif č. 7 - neomezené hlasové volání a odchozí SMS + 10 GB dat						
Tarif č. 8 - pro datové tarify (viz. níže datové služby)						
Tarif č. 9 - neomezené hlas. volání a neomezená mob. data *)						
Datové služby v ČR						
datový objem 2 GB						
datový objem 5 GB						
datový objem 10 GB						
Dokupy dat						
datový objem 2 GB						
Celková cena za 1 měsíc				35 415,00 Kč	21%	42 852,15 Kč
Celková cena za celou dobu plnění - 24 měsíců				849 960,00 Kč	21%	1 028 451,60 Kč

* Zadavatel požaduje, aby rychlost nebyla účastníkem technicky omezena pod hranici 10 Mb/s.

Uchazeč vyplní pouze modře označené buňky
Kritérium - nabídková cena bez DPH

Příloha č. 2

Soupis služeb	Jednotka	Cena za jednotku	Počet jednotek za měsíc	Cena za měsíc bez DPH	DPH v %	Cena vč. DPH za měsíc
Připojení přes dedikovaný digitální okruh						
Provolba - blok 100 čísel						
odchozí volání - všechny pevné sítě						
odchozí volání - všechny mobilní sítě						
Celková cena za 1 měsíc				5 590,00 Kč	21%	6 763,90 Kč
Celková cena za celou dobu plnění - 24 měsíců				134 160,00 Kč	21%	162 333,60 Kč

Uchazeč vyplní pouze modře označené buňky
Kritérium - nabídková cena bez DPH



Miroslav
Haluza

Příloha č. 2 – Zadávací dokumentace



Zadávací dokumentace

k veřejné zakázce malého rozsahu

„Služby elektronických komunikací pro město Dvůr Králové nad Labem“

1. Identifikační údaje Zadavatele

Název	Město Dvůr Králové nad Labem
Sídlo	náměstí T. G. Masaryka 38, 544 17 Dvůr Králové nad Labem
IČO	00277819
Osoba oprávněná jednat jménem či za Zadavatele	Ing. Jan Jarolím, starosta města

2. Identifikační údaje osoby zastupující Zadavatele

Název	Český a moravský účetní dvůr, s.r.o.
Sídlo	Dašická 247, 530 03 Pardubice
IČ	25972154
Osoba oprávněná jednat jménem či za osoby zastupující Zadavatele	Ing. Jana Dvořáková, jednatelka
Kontaktní osoba Zadavatele	
e-mail	
telefon	

3. Název, duh a režim Zakázky

Název Zakázky	Služby elektronických komunikací pro město Dvůr Králové nad Labem
Režim Zakázky	Veřejná zakázka malého rozsahu
Druh Zadávacího řízení	Otevřená výzva
Režim Zakázky	režim veřejné zakázky malého rozsahu

Zadavatel tímto oznamuje, že dnes, tj. 04. 05. 2022 zahájil Zadávací řízení zveřejněním Zadávací dokumentace na Profilu zadavatele.



Obsah

1. Identifikační údaje Zadavatele	1
2. Identifikační údaje osoby zastupující Zadavatele	1
3. Název, duh a režim Zakázky	1
Obsah	2
4. Identifikace zadavatele	3
5. Předmět veřejné zakázky	3
6. Předpokládaná hodnota Zakázky	3
7. Obchodní podmínky a jiné smluvní podmínky	4
8. Lhůta plnění a místo plnění Zakázky	4
8.1 Lhůta plnění Zakázky	4
8.2 Místo plnění Zakázky	4
9. Přístup k zadávací dokumentaci	4
10. Požadovaný rozsah služeb – technický popis	4
11. Požadavky na způsob zpracování Nabídkové ceny	4
12. Podmínky a požadavky pro zpracování nabídky, obsah nabídek a jiné požadavky Zadavatele na plnění Zakázky	5
13. Způsob hodnocení nabídek	5
14. Vysvětlení Zadávací dokumentace	6
14.1 Vysvětlení Zadávací dokumentace	6
15. Lhůta a místo pro podání nabídky, otevírání nabídek	6
16. Informace o zpracování osobních údajů	6
17. Ostatní zadávací podmínky a práva Zadavatele	6
18. Přílohy	7



4. Identifikace zadavatele

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

Název provázané osoby	Identifikační číslo
ZŠ Schulzovy sady, Dvůr Králové nad Labem, Školní 1235	60154721
ZŠ Podhart', Dvůr Králové nad Labem, Máchova 884	60154691
Technické služby města Dvora Králové nad Labem	00052981
Pěčovateľská služba Města Dvůr Králové nad Labem	75065649
Městské vodovody a kanalizace Dvůr Králové nad Labem s. r. o.	28818334
Hankův dům, městské kulturní zařízení	13583051
Městská knihovna Slavoj ve Dvoře Králové nad Labem	71176861
Městské muzeum ve Dvoře Králové nad Labem	43464386
Dům dětí a mládeže Jednička	71236554
MAS Královédvorskó, z. s.	01365525
MŠ Drtinova	70995737
MŠ Elišky Krásnohorské	70995745

5. Předmět veřejné zakázky

5.1 Předmětem veřejné zakázky malého rozsahu je poskytování služeb elektronických komunikací, poskytování telekomunikačních služeb prostřednictvím mobilního operátora a uskutečnění všech činností souvisejících se zajištěním požadovaných služeb na období 24 měsíců a poskytování pevných hlasových a pevných datových telekomunikačních služeb prostřednictvím operátora a uskutečnění všech činností souvisejících se zajištěním požadovaných služeb na období 24 měsíců (dále jen „Zakázka“).

6. Předpokládaná hodnota Zakázky

6.1 Celková předpokládaná hodnota Zakázky činí 1.500.000,00 Kč bez DPH.



7. Obchodní podmínky a jiné smluvní podmínky

- 7.1 Účastník v rámci tohoto zadávacího řízení je povinen předložit v rámci nabídky návrh příslušné smlouvy o poskytování hlasových a datových telekomunikačních služeb, které jsou předmětem této veřejné zakázky. Návrh příslušné smlouvy předložený účastníkem v rámci jeho nabídky nesmí vyloučit či žádným způsobem omezovat oprávnění zadavatele, uvedená v této zadávací dokumentaci. Návrh smlouvy bude vypracován závazně v českém jazyce.

8. Lhůta plnění a místo plnění Zakázky

8.1 Lhůta plnění Zakázky

- 8.1.1 Předpokládána Smlouva bude uzavřena na dobu určitou, a to v délce trvání 24 měsíců, přičemž:
- 8.1.2 Předpokládaný termín zahájení plnění Zakázky je 1. 9. 2022.
- 8.1.3 Předpokládaný termín ukončení plnění Zakázky je 31. 8. 2024.
- 8.1.4 Termín zahájení plnění Zakázky je podmíněn zadáním Zakázky.

8.2 Místo plnění Zakázky

- 8.2.1 Celá ČR.

9. Přístup k zadávací dokumentaci

- 9.1 Kompletní Zadávací dokumentace a veškeré informace zveřejňované v průběhu Zadávacího řízení jsou dostupné na Profilu zadavatele.

Adresa profilu zadavatele: https://zakazky.mudk.cz/profile_display_2.html (dále jen „Profil“).

10. Požadovaný rozsah služeb – technický popis

- 10.1 Technická specifikace předmětu veřejné zakázky malého rozsahu je uvedena v příloze č. 1: „Příloha č. 1 – Technický popis“.

11. Požadavky na způsob zpracování Nabídkové ceny

- 11.1 Nabídková cena bude zahrnovat veškeré práce, dodávky a činnosti vyplývající ze Zadávací dokumentace.
- 11.2 Podkladem pro zpracování Nabídkové ceny je soupis služeb uvedený v příloze č. 2 Zadávací dokumentace: „Příloha č. 2 – Soupis služeb“.
- 11.3 Nabídková cena Zakázky bude uvedena v korunách českých.



- 11.4 Nabídková cena bude stanovena jako cena „nejvýše přípustná“ a musí v ní být zahrnuty veškeré náklady Účastníka, spojené s realizací předmětu Zakázky.
- 11.5 Výše nabídkové ceny je nezávislá na vývoji cen a kurzových změnách. Nabídková cena musí obsahovat i předpokládaný vývoj cen v daném oboru včetně předpokládaného vývoje kurzu české měny k zahraničním měnám.

12. Podmínky a požadavky pro zpracování nabídky, obsah nabídek a jiné požadavky Zadavatele na plnění Zakázky

- 12.1 Komplettní nabídka bude předložena v elektronické formě v českém jazyce.
- 12.2 Nabídka musí být ve lhůtě dle čl. 15.1.1 Zadávací dokumentace podána prostřednictvím Profilu zadavatele.
- 12.3 Nabídka musí obsahovat:
- Přílohu č. 2 – Soupis služeb,
 - Návrh příslušné smlouvy o poskytování hlasových a datových telekomunikačních služeb.
- 12.4 Nabídka nesmí obsahovat přepisy a opravy, které by mohly Zadavatele uvést v omyl. Za správnost, úplnost a soulad nabídky se Zadávací dokumentací plně odpovídá Účastník.

13. Způsob hodnocení nabídek

- 13.1 Hodnocení bude provedeno podle základního hodnotícího kritéria nejnížší nabídková cena. Hodnocena bude výsledná nabídková cena bez DPH za úplný soubor požadovaných služeb za celou dobu plnění předmětu poptávkového řízení, tj. za 24 měsíců, vycházející z cen jednotlivých služeb, jak je účastník uvede v tabulce – Příloha č. 2 – Soupis služeb.

Tabulka soupisu služeb pro vyplnění nabídkové ceny obsahuje dva listy. Účastník vyplní list Mobilní služby a list Pevné hlasové služby. K nabídce, která nebude obsahovat oba listy nebude přihlíženo.

Za nabídkovou cenu se považuje součet cen „Celková cena za celou dobu plnění - 24 měsíců“ v listech Mobilní služby a Pevné hlasové služby.

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



14. Vysvětlení Zadávací dokumentace

14.1 Vysvětlení Zadávací dokumentace

- 14.1.1 Dodavatel je oprávněn písemně požadovat vysvětlení zadávací dokumentace zadavatelem. Zadavatel vysvětlení uveřejní včetně přesného znění žádosti bez identifikace tohoto dodavatele na profilu zadavatele.

Žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace ze strany dodatelů musí být doručeny nejpozději 3 dny před koncem lhůty pro podání nabídek prostřednictvím elektronického systému E-ZAK (telefonické dotazy nebudou akceptovány). Zadavatel není povinen vysvětlení poskytnout, pokud není žádost o vysvětlení účastníkem doručena ve lhůtě uvedené v předchozí větě.

Doplnění zadávací dokumentace může zadavatel poskytnout i bez předchozí žádosti dodavatelů.

15. Lhůta a místo pro podání nabídky, otevírání nabídek

- 15.1.1 Lhůta pro podání nabídek: **do 16. 5. 2022 do 15:00 hodin.**

- 15.1.2 Nabídky se podávají výhradně v elektronické podobě, a to prostřednictvím elektronického nástroje na Profil Zadavatele. Účastník pro podání nabídky použije k tomu určenou funkcionalitu Profilu Zadavatele.

- 15.1.3 Pro podání nabídky se Dodavatel musí registrovat v systému provozovatele Profilu zadavatele. Veškeré technické podmínky registrace a podání nabídky jsou uvedeny v manuálech poskytovatele Profilu zadavatele, zejména na <https://zakazky.mudk.cz/manual.html>. Dodavatelům je k dispozici mj. i telefonická technická podpora provozovatele Profilu zadavatele.

16. Informace o zpracování osobních údajů

Zadavatel v postavení správce osobních údajů tímto informuje účastníka o zpracování osobních údajů. Zadavatel může zpracovávat osobní údaje pouze v rozsahu nezbytném pro realizaci poptávkového řízení a pouze po dobu stanovenou právními předpisy.

17. Ostatní zadávací podmínky a práva Zadavatele

- 17.1 Podáním nabídky Účastník plně akceptuje všechny podmínky a požadavky stanovené v Zadávací dokumentaci a bere na vědomí, že tyto budou následně ukotveny ve Smlouvě, která bude uzavřena s vybraným Účastníkem.
- 17.2 Zadavatel si vyhrazuje právo využít jen část předložené nabídky nebo výběrové řízení do doby uzavření smlouvy zrušit.
- 17.3 Zadavatel připouští možnost předložení nabídky cenově zvýhodněných mobilních služeb pro zaměstnance a jejich rodinné příslušníky (účastník není povinen tuto nabídku předkládat). Případná cenová nabídka není předmětem této veřejné zakázky



a nebude tedy ani předmětem hodnocení této veřejné zakázky. V případě předložení nabídky a zájmu zadavatele o toto plnění, bude s dodavatelem uzavřena samostatná smlouva.

- 17.4 Účastníci nemají právo na náhradu nákladů spojených s účastí v poptávkovém řízení.
- 17.5 Předložené nabídky zůstávají založeny u zadavatele a nevrací se účastníkům.
- 17.6 Výběrem ekonomicky nejvhodnější nabídky účastníkovi nevzniká právní vztah, zadavatel si vyhrazuje právo jednat o smlouvě a upřesnit její konečné znění. Podáním nabídky vyslovuje účastník souhlas s tím, že smlouva bude uzavřena dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

18. Přílohy

Příloha č. 1 – Technický popis

Příloha č. 2 – Soupis služeb

Tato zadávací dokumentace je schválena usnesením Rady města dvůr Králové č.

R/297/2022 - 111 ze dne 4. 5. 2022.

Ve Dvoře Králové nad Labem dne 4. 5. 2022

Technický popis

Mobilní služby

Níže uvedená technická specifikace představuje minimální požadavky Zadavatele na veřejnou zakázku.

Předmět poptávkového řízení – předmětem poptávkového řízení (dále jen poptávka) je poskytování služeb elektronických komunikací, poskytování telekomunikačních služeb prostřednictvím mobilního operátora a uskutečnění všech činností souvisejících se zajištěním požadovaných služeb na období 24 měsíců. Cílem poptávky je uzavření rámcové dohody s jedním vybraným dodavatelem, a to na 24 měsíců.

V současné době je zajišťována služba pro cca 260 aktivních SIM karet zadavatele a provázaných osob - 12 subjektů zařazených pod rámcovou smlouvu. Zadavatel uvádí, že celkový počet SIM karet není konstantní a během doby plnění může být bezplatně měněn dle komunikačních potřeb zadavatele a provázaných osob. Zadavatel si vyhrazuje právo toto množství v budoucnu upravit (navýšit nebo snížit) dle svých aktuálních komunikačních potřeb. Takto provedená změna v seznamu provázaných osob nevyžaduje uzavření písemného dodatku k rámcové smlouvě.

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

Požadavky zadavatele na předmět poptávkového řízení

Účastník nabídne garantované ceny za požadované služby vyplněním Přílohy č. 2 – Soupis služeb, která je přílohou této poptávky. Tyto ceny účastník garantuje po celou dobu trvání smluvního vztahu.

Požadované mobilní hlasové tarify v ČR

TARIF č. 1 – bez volných minut, SMS a mobilních dat

- v rámci tohoto tarifu zadavatel nepřipouští žádné volné minuty ani volné SMS či jiné volné jednotky pro SIM karty. Bude hrazen pouze rozsah poskytnutých služeb oceněných jednotkovými cenami příslušné služby + měsíční paušální poplatek.

TARIF č. 2 – 50 volných minut a 20 volných SMS

- v rámci tohoto tarifu zadavatel požaduje jednotnou paušální měsíční cenu tarifu;
- u odchozích hovorů nad rámec volných jednotek zadavatel požaduje jednotnou minutovou sazbu;
- u odchozích SMS nad rámec volných jednotek zadavatel požaduje jednotnou sazbu za 1 SMS.
- nad rámec ceny tarifu bude zadavatel hradit pouze rozsah dalších odebraných služeb oceněných jednotkovými cenami poskytovatele jako např. MMS, speciální barevné linky atd., a to v běžně nabízených ceníkových sazbách daného mobilního operátora. Součástí tohoto tarifu nejsou mobilní datové služby.

TARIF č. 3 – 200 volných minut a 60 volných SMS

- v rámci tohoto tarifu zadavatel požaduje jednotnou paušální měsíční cenu tarifu;

- u odchozích hovorů nad rámec volných jednotek zadavatel požaduje jednotnou minutovou sazbu;
- u odchozích SMS nad rámec volných jednotek zadavatel požaduje jednotnou sazbu za 1 SMS.
- nad rámec ceny tarifu bude zadavatel hradit pouze rozsah dalších odebraných služeb oceněných jednotkovými cenami poskytovatele jako např. MMS, speciální barevné linky atd., a to v běžně nabízených ceníkových sazbách daného mobilního operátora. Součástí tohoto tarifu nejsou mobilní datové služby.

TARIF č. 4 – neomezené hlasové volání a odchozí SMS (bez mobilních dat)

- v rámci tohoto tarifu zadavatel požaduje jednotnou paušální měsíční cenu tarifu za neomezené vnitrostátní volání a vnitrostátní SMS. Nad rámec ceny tarifu bude zadavatel hradit pouze rozsah dalších odebraných služeb oceněných jednotkovými cenami poskytovatele jako např. MMS, speciální barevné linky atd., a to v běžně nabízených ceníkových sazbách daného mobilního operátora. Součástí tohoto tarifu nejsou mobilní datové služby.

TARIF č. 5 - neomezené hlasové volání a odchozí SMS s mobilními daty 2 GB/měsíc

- v rámci tohoto tarifu zadavatel požaduje jednotnou paušální měsíční cenu tarifu za neomezené vnitrostátní volání a vnitrostátní SMS. Nad rámec ceny tarifu bude zadavatel hradit pouze rozsah dalších odebraných služeb oceněných jednotkovými cenami poskytovatele jako např. MMS, speciální barevné linky atd., a to v běžně nabízených ceníkových sazbách daného mobilního operátora. Součástí tohoto tarifu jsou mobilní data v měsíčním objemu 2 GB.

TARIF č. 6 - neomezené hlasové volání a odchozí SMS s mobilními daty 5 GB/měsíc

- v rámci tohoto tarifu zadavatel požaduje jednotnou paušální měsíční cenu tarifu za neomezené vnitrostátní volání a vnitrostátní SMS. Nad rámec ceny tarifu bude zadavatel hradit pouze rozsah dalších odebraných služeb oceněných jednotkovými cenami poskytovatele jako např. MMS, speciální barevné linky atd., a to v běžně nabízených ceníkových sazbách daného mobilního operátora. Součástí tohoto tarifu jsou mobilní data v měsíčním objemu 5 GB.

TARIF č. 7 - neomezené hlasové volání a odchozí SMS s mobilními daty 10 GB/měsíc

- v rámci tohoto tarifu zadavatel požaduje jednotnou paušální měsíční cenu tarifu za neomezené vnitrostátní volání a vnitrostátní SMS. Nad rámec ceny tarifu bude zadavatel hradit pouze rozsah dalších odebraných služeb oceněných jednotkovými cenami poskytovatele jako např. MMS, speciální barevné linky atd., a to v běžně nabízených ceníkových sazbách daného mobilního operátora. Součástí tohoto tarifu jsou mobilní data v měsíčním objemu 10 GB.

TARIF č. 8 – pro datové tarify (viz. níže datové služby)

- v rámci tohoto tarifu požaduje zadavatel jednotnou paušální měsíční cenu tarifu za provoz karty SIM v kombinaci s jedním mobilním datovým tarifem - účastník ocení administrativní poplatek spojený s vydáním SIM karty, pokud takový poplatek požaduje. Na SIM kartě budou aktivovány datové tarify, které jsou poptávány v rámci datových služeb.

TARIF č. 9 – neomezené hlasové volání a odchozí SMS a neomezená mobilní data

- v rámci tohoto tarifu zadavatel požaduje jednotnou paušální měsíční cenu tarifu za neomezené vnitrostátní volání a vnitrostátní SMS. Nad rámec ceny tarifu bude zadavatel hradit pouze rozsah dalších odebraných služeb oceněných jednotkovými cenami poskytovatele jako např. MMS, speciální barevné linky atd., a to v běžně nabízených ceníkových sazbách daného mobilního operátora. Součástí tohoto tarifu jsou neomezená mobilní data. Zadavatel požaduje, aby rychlost nebyla účastníkem technicky omezena pod hranici 10 Mb/s.

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

V nabídce hlasového tarifu účastníka nebudou služby účtovány v závislosti na časovém rozmezí (ve špičce, mimo špičku apod.). Účastník uvede v cenové nabídce pouze jednu jednotkovou cenu volání pro celé časové pásmo tj. 24 hodin, 7 dnů v týdnu.

Požadované datové služby v ČR

- datový objem 2 GB;
- datový objem 5 GB;
- datový objem 10 GB;
- v rámci těchto služeb zadavatel požaduje jednotnou paušální měsíční cenu služby.

Datové služby mohou být poskytovány samostatně, nebo společně s poskytováním hlasových služeb na jednom účastnickém čísle, a to v libovolné kombinaci dle požadavků administrátorů jednotlivých organizací.

Zadavatel požaduje neomezené připojení ke všem službám Internetu v rámci mobilních sítí na území ČR, vždy s maximální rychlostí přenosu dat dle místně dostupné technologie sítě bez umělého omezení maximální rychlosti dodavatelem v jeho systémech. Po vyčerpání stanoveného objemu dat mobilních datových služeb bude služba omezena pouze dočasným snížením rychlosti datového připojení v daném zúčtovacím období.

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

Požadovaný objem dokupu dat

- datový objem 2 GB;
- v rámci těchto služeb zadavatel požaduje jednotnou paušální měsíční cenu služby.

Bude možné dokoupení dodatečných balíčků dat v rámci jednotlivých měsíců k jednotlivým tarifům, ale ve výchozím stavu bude funkce automatického dokupu vypnutá.

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

Zadavatel požaduje pro datové tarify možnost využívání více různých alternativních technologií dle používaných standardů (např. 4G/LTE, 5G) případně dalších nových technologií zavedených v rámci platnosti smlouvy uzavřené mezi zadavatelem a vítězným účastníkem veřejné zakázky.

Hlasový a datový roaming

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

Zadavatel dále požaduje, aby účastník v rámci své nabídky dodržel opatření EU týkající se roamingu a datových služeb v rámci EU, jež umožňuje využití stejného rozsahu služeb v zemích EU bez dalších poplatků (bez navýšení cen tarifů a jednotkových cen volání a SMS) a rovněž opatření EU ve věci mezinárodního volání – nařízení č. 2018/1971.

Doplňkové služby a administrativní úkony

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

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

Zadavatel požaduje, aby účastník bezplatně poskytl následující služby:

- změna fakturačních údajů (např. změna fakturační adresy),
- podrobné elektronické vyúčtování služeb,
- elektronická fakturace,
- opis faktury,
- aktivace a deaktivace SIM karty,
- výměna SIM karty,
- změna hlasového / datového tarifu,
- blokování služeb třetích stran, např. zasílání prémiových SMS,
- odpojení SIM karty z provozu, z důvodu dočasného nevyužívání služeb,
- aktivace SIM karty po ukončení z důvodu dočasného nevyužívání služeb na SIM kartě,
- odpojení z důvodu ztráty či krádeže,
- reaktivace po ztrátě či krádeži,
- blokáce a reaktivace roamingu, MMS, mezinárodních hovorů, datových služeb apod.,
- převod účastnictví – převod SIM karty pod smlouvu zadavatele (včetně přenesení telefonního čísla),
- převod účastnictví – převod SIM karty mimo smlouvu zadavatele (včetně uvolnění telefonního čísla),
- doručení SIM karty do sídla zadavatele a sídel provázaných osob.

Přenesení telefonních čísel a migrace služeb

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

Pokud se zadavatel rozhodne ke změně účastníka na základě ukončení smlouvy v souladu s obchodními podmínkami, uvolní (sdělí) odstupující účastník zadavateli ověřovací kódy účastníka, tzv. OKU kódy pro přenesení telefonních čísel k novému účastníkovi, a to nejdéle do 14 dnů od podání výpovědi

smlouvy o službě z důvodu přenesení telefonních čísel. Výpověď smlouvy o službě podá zadavatel a kontaktní osoby provázaných osob opouštěnému operátorovi pro jednotlivé SIM karty.

Pevné hlasové služby

Uzavření smlouvy o poskytování pevných hlasových a pevných datových telekomunikačních služeb prostřednictvím operátora a uskutečnění všech činností souvisejících se zajištěním požadovaných služeb na období 24 měsíců.

Uchazeč ve své nabídce ocení měsíční paušální platby pro následující typy připojení

Pravidelné měsíční paušální služby

Uchazeč ve své nabídce ocení měsíční paušální platby pro následující služby:

Služba	Počet	Poznámka
IP SIP Trunk	1	min. 30 souběžných hovorů
Provolba – blok 100 čísel	4	499 318 (100-499)

Hlasové služby

Uchazeč ve své nabídce ocení hlasové služby v daném rozsahu:

- Odchozí volání – všechny pevné sítě,
- Odchozí volání – všechny mobilní sítě,

U pevných hlasových služeb požadujeme

- umožnit tísňová volání,
- volání do pevných telefonních sítí na území České republiky,
- volání do mobilních sítí na území České republiky,
- volání do neveřejných sítí,
- volání na negeografická telefonní čísla (např. Zelené linky, Modré linky, Informační linky, atd.),
- mezinárodní volání do automatizované části mezinárodní telekomunikační sítě.

Hlasové služby – připojení

Připojení přes dedikovaný digitální okruh, bude použito pro provozování hlasového trunku pro připojení telefonní ústředny zadavatele se signalizací SIP, kodekem G.711 a s 30 současnými hovorovými kanály. Zadavatel požaduje dodat tuto službu jako garantovanou (dedikovaný digitální okruh s parametry SLA – zákaznická podpora 24/365, doba opravy do 12 hodin od nahlášení, dostupnost služby 99.5%) pozn. VDSL není chápána z pohledu zadavatele jako garantovaná služba.

Zabezpečení dodávaných služeb

Zadavatel požaduje aktivní ochranu v rámci realizovaných hovorů, a to minimálně v tomto rozsahu.

- možnost definování hraničních stavů (např. délka hovoru, celková cena hovoru, zahraniční hovory vs. délka hovoru, linky zpoplatněné speciálním tarifem apod.),
- identifikace zlomyslných nebo obtěžujících volání.

V případě že jsou výše uvedené skutečnosti naplněny přerušit/zablokovat dané hovory, aby bylo zabráněno nadměrné tarifaci.

Další možná omezení:

- možnost nechat bezplatně zablokovat volání na telefonní čísla se zvýšenou tarifací,
- možnost nechat bezplatně zablokovat volání na tzv. barevné linky a služby třetích stran.

Tabulka vyjadřující průměrný měsíční objem odchozích hovorů

Odchozí volání	Minuty
Odchozí volání – všechny pevné sítě	3 000
Odchozí volání – všechny mobilní sítě	3 000

Popis stávajícího stavu

Oblast	Stávající řešení
Telefonní ústředna	SW Asterisk (virtualizace v rámci infrastruktury zadavatele)
Připojení	IP SIP Trunk – samostatná datová linka O2
Kapacita SIP kanálu	30 souběžných hovorů
Provolba	499 318 (100-499)
Pevné – počet poboček	do 270
Mobilní podniková síť (VPN)	Vodafone

Ostatní požadavky

Zákaznický servis

Poskytování nepřetržité zákaznické podpory (24 hodin denně a 7 dní v týdnu) a určení konkrétní osoby vybraného dodavatele či jím pověřené osoby, která se dostaví (na náklady dodavatele) na základě výzvy do 24 hodin do sídla zadavatele k řešení vzniklého problému, v případě, že vzniklý problém nelze řešit vzdáleně.

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

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

Přenesení telefonních čísel a migrace služeb

Požadujeme zachování stávajících telefonních čísel, kde zároveň vybraný uchazeč zajistí i jejich přenos/převedení od původního operátora. Uchazeč ve své nabídce předloží konkrétní návrh postupu migrace k vybranému poskytovateli, včetně termínového harmonogramu.

Nesmí být zásadně omezen provoz a funkce zadavatele. V případě omezení vyplývající z migrace, musí toto uchazeč uvést ve své nabídce. Zadavatel požaduje provedení této migrace zdarma.

Pokud se zadavatel rozhodne ke změně účastníka na základě ukončení smlouvy v souladu s obchodními podmínkami, uvolní (sdělí) odstupující účastník zadavateli ověřovací kódy účastníka, tzv. OKU kódy pro přenesení telefonních čísel k novému účastníkovi, a to nejdéle do 10 dnů od podání výpovědi smlouvy o službě z důvodu přenesení telefonních čísel.

Zřízení a poskytování virtuální privátní sítě

Zadavatel požaduje na účastníkovi propojit všechna telefonní čísla zadavatele, které jsou předmětem této veřejné zakázky (pro mobilní i pevné hlasové služby) do jedné virtuální sítě. Zadavatel požaduje nulové zřizovací poplatky a zřízení této virtuální sítě do 30 dnů od podpisu smlouvy. Zároveň volání v rámci této virtuální privátní sítě bude bezplatné, bez odčerpávání volných minut z tarifů č. 2. a 3., pro všechna telefonní čísla zadavatele a pro neomezený objem volání v rámci této virtuální privátní sítě.

Implementace

- instalace a konfigurace všech komponent hardware v prostorách zadavatele,
- integrace do stávající LAN infrastruktury,
- testování celkové funkčnosti dodaného řešení.

Výpisy a jejich forma

Zadavatel požaduje:

- přístup prostřednictvím autorizovaného přístupu k bezplatnému podrobnému výpisu na každé jedno telefonní číslo v elektronické formě. Podrobný výpis bude zadavateli přístupný nejméně 3 měsíce,
- přístup prostřednictvím autorizovaného přístupu k bezplatnému celkovému přehledu měsíčních nákladů a provolaných minut v členění na jednotlivá telefonní čísla a jednotlivé

druhy volání (minimálně kategorie místní, dálkové, do mobilních sítí a ostatní) v elektronické formě. Podrobný výpis bude zadavateli přístupný nejméně 3 měsíce,

- všechny elektronické výpisy budou poskytovány ve strukturovaném formátu umožňujícím další automatizované zpracování v systémech zadavatele – např. PDF, XLS, CSV včetně schématu XML.

Fakturace

Zadavatel dále požaduje, aby účastník ve své nabídce nabídl a uvedl účtování hovorů tak, že první minuta odchozího hovoru bude účtována jako celá minuta a poté po sekundách s tím, že cena každé sekundy bude rovna 1/60 ceny odchozího hovoru za minutu.

Zadavatel požaduje vystavování daňového dokladu (dále jen faktura) dle fakturačních skupin - zadavatel a jednotlivé provázané osoby, s doručováním na adresu těchto skupin. Faktury budou účastníkem vystavovány měsíčně, a to dle prokazatelně čerpaných služeb v daném kalendářním měsíci. Zadavatel požaduje minimální splatnost všech faktur 30 kalendářních dní od jejich doručení zadavateli a provázaným osobám. Zadavatel a provázané osoby nebudou poskytovat zálohy.

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

Dodavatel nebude požadovat v rámci fakturovaných služeb žádné minimální měsíční finanční plnění v průběhu trvání smluvního vztahu.

Ostatní služby

Zadavatel požaduje možnost odebírat i ostatní služby z portfolia vybraného účastníka, zejména tarif pro partnerské řešení – např. navázání SIM karty na čidla objektu pro jeho ostrahu, služba otevírání vstupní brány přes SIM kartu, fotopasti, siréna apod., a to maximálně za ceny uvedené ve veřejně dostupném ceníku služeb dodavatele.

Příloha č. 2

Soupis služeb	Jednotka	Cena za jednotku	Počet jednotek za měsíc	Cena za měsíc bez DPH	DPH v %	Cena vč. DPH za měsíc
Mobilní hlasové služby v ČR						
Tarif č. 1 - bez volných minut, SMS a mobilních dat	1 SIM/měsíc		15	0,00 Kč	21%	0,00 Kč
- odchozí hovory do mobilních a pevných sítí	1 minuta		1 000	0,00 Kč	21%	0,00 Kč
- odchozí SMS	1 SMS		300	0,00 Kč	21%	0,00 Kč
Tarif č. 2 - měsíční paušál 50 volných minut a 20 volných SMS	1 SIM		150	0,00 Kč	21%	0,00 Kč
Tarif č. 3 - měsíční paušál 200 volných minut a 60 volných SMS	1 SIM		25	0,00 Kč	21%	0,00 Kč
odchozí hovory nad rámec volných jednotek pro tarif č. 2 a 3	1 minuta		2 000	0,00 Kč	21%	0,00 Kč
odchozí SMS nad rámec volných jednotek pro tarif č. 2 a 3	1 SMS		500	0,00 Kč	21%	0,00 Kč
Tarif č. 4 - neomezené hlasové volání a odchozí SMS (bez mobilních dat)	1 SIM/měsíc		5	0,00 Kč	21%	0,00 Kč
Tarif č. 5 - neomezené hlasové volání a odchozí SMS + 2 GB dat	1 SIM/měsíc		30	0,00 Kč	21%	0,00 Kč
Tarif č. 6 - neomezené hlasové volání a odchozí SMS + 5 GB dat	1 SIM/měsíc		10	0,00 Kč	21%	0,00 Kč
Tarif č. 7 - neomezené hlasové volání a odchozí SMS + 10 GB dat	1 SIM/měsíc		5	0,00 Kč	21%	0,00 Kč
Tarif č. 8 - pro datové tarify (viz. níže datové služby)	1 SIM/měsíc		15	0,00 Kč	21%	0,00 Kč
Tarif č. 9 - neomezené hlas. volání a neomezená mob. data *)	1 SIM/měsíc		5	0,00 Kč	21%	0,00 Kč
Datové služby v ČR						
datový objem 2 GB	1 SIM/měsíc		70	0,00 Kč	21%	0,00 Kč
datový objem 5 GB	1 SIM/měsíc		25	0,00 Kč	21%	0,00 Kč
datový objem 10 GB	1 SIM/měsíc		15	0,00 Kč	21%	0,00 Kč
Dokupy dat						
datový objem 2 GB	ks		10	0,00 Kč	21%	0,00 Kč
Celková cena za 1 měsíc						
Celková cena za celou dobu plnění - 24 měsíců						

* Zadávatel požaduje, aby rychlost nebyla účastníkem technicky omezena pod hranici 10 Mb/s.

Uchazeč vyplní pouze modře označené buňky
Kritérium - nabídková cena bez DPH

Příloha č. 2

Soupis služeb	Jednotka	Cena za jednotku	Počet jednotek za měsíc	Cena za měsíc bez DPH	DPH v %	Cena vč. DPH za měsíc
Připojení přes dedikovaný digitální okruh	ks		1	0,00 Kč	21%	0,00 Kč
Provolba - blok 100 čísel	ks		4	0,00 Kč	21%	0,00 Kč
odchozí volání - všechny pevné sítě	1 minuta		3 000	0,00 Kč	21%	0,00 Kč
odchozí volání - všechny mobilní sítě	1 minuta		3 000	0,00 Kč	21%	0,00 Kč
Celková cena za 1 měsíc				0,00 Kč	21%	0,00 Kč
Celková cena za celou dobu plnění - 24 měsíců				0,00 Kč	21%	0,00 Kč

Uchazeč vyplní pouze modře označené buňky
Kritérium - nabídková cena bez DPH



Identifikační údaje zadavatele

Název	Město Dvůr Králové nad Labem
Sídlo	náměstí T. G. Masaryka 38, 544 17 Dvůr Králové nad Labem
IČ	00277819
Osoba oprávněná jednat jménem či za zadavatele	Ing. Jan Jarolím, starosta města

Název, duh a režim zakázky

Název Zakázky	Služby elektronických komunikací pro město Dvůr Králové nad Labem
Režim Zakázky	Veřejná zakázka malého rozsahu
Druh Zadávacího řízení	Otevřená výzva
Režim Zakázky	režim veřejné zakázky malého rozsahu

VYSVĚTLENÍ, ZMĚNA NEBO DOPLNĚNÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

Zadavatel ve věci zakázky malého rozsahu obdržel žádost dodavatele o vysvětlení, změnu nebo doplnění Zadávací dokumentace, popřípadě poskytuje vysvětlení, změnu nebo doplnění Zadávací dokumentace z vlastního podnětu.

Zadavatel vysvětlení, změnu nebo doplnění Zadávací dokumentace uveřejnil včetně přesného znění žádosti na Profilu zadavatele.

Vysvětlení, změna nebo doplnění Zadávací dokumentace č. I ze dne 10. 05. 2022

Žádost o vysvětlení č. 1 ze dne 10. 05. 2022

Dobrý den, tímto žádáme o vysvětlení ZD v níže uvedených bodech:

Dotaz č. 1/1:

Vzhledem k predikované míře inflace a akutní hrozbě jejího dalšího nárůstu žádáme zadavatele, aby zavedl do zadávací dokumentace (resp. umožnil dodavateli zavést do návrhu rámcové smlouvy) mechanismus tzv. inflační doložky ve smyslu vyhrazené změny závazku podle § 100 odst. 1 ZZVZ. Na základě výše uvedeného dodavatel navrhuje následující znění inflační doložky tak, jak je obvyklé ve smlouvách uzavíraných s veřejnými zadavateli na obdobné plnění (služby el. komunikací):

„Vždy k 1. únoru příslušného roku počínaje 1. únorem 2023 bude docházet k úpravám cen za služby účtovaným dle této Smlouvy o míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za uplynulý/předchozí kalendářní rok, vyhlášenou Českým statistickým úřadem, případně jeho právním nástupcem. Dodavatel zašle písemné oznámení o úpravě cen zadavateli. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností dojde k úpravě cen dle tohoto ujednání bez nutnosti uzavření dodatku k této Smlouvě. Pokud by inflace přestala být vyhlášována, dohodnou se dodavatel a zadavatel ve lhůtě jednoho kalendářního měsíce na použití jiného srovnatelného indexu.“

Pokud by zadavatel na návrh inflační doložky nepřistoupil, budou potenciální dodavatelé nuceni započítat do nabídkové ceny svůj vlastní odhad růstu inflace a zadavatel tak obdrží vzájemně neporovnatelné nabídky. Pokud potenciální dodavatelé odhadnou inflaci vyšší, než jaká ve skutečnosti nastane, dojde tak k bezdůvodnému navýšení nabídkové ceny.



Odpověď č. 1/1:

Skutečnosti, že někteří dodavatelé mohou riziko dalšího možného zvýšení cen vstupů v průběhu plnění veřejné zakázky zohlednit při stanovování nabídkové ceny, si je zadavatel vědom, jedná se o běžný postup. Smlouva na poskytování služeb v rozmezí 24 měsíců je běžnou smlouvou, přičemž u daných telekomunikačních služeb není obvyklé ani v rámci běžného trhu, aby byla součástí smlouvy inflační položka. Současné nastavení podmínek v rámci zadávací dokumentace považuje zadavatel za přiměřené a předpokládaná hodnota veřejné zakázky byla stanovena s ohledem na aktuální ceny, a to i s ohledem na průzkum trhu, který předcházел stanovení předpokládané hodnoty. Z výše uvedených důvodů zadavatel nebude do zadávací dokumentace zavádět dodatečně zavádět mechanismus inflační doložky.

Dotaz č. 2/1:

Zadavatel v příloze č. 1 „Technický popis“ uvádí, že celkový počet SIM karet není konstantní a během doby plnění může být bezplatně měněn dle komunikačních potřeb zadavatele a provázaných osob. Zadavatel si vyhrazuje právo toto množství v budoucnu upravit (navýšit nebo snížit) dle svých aktuálních komunikačních potřeb. Takto provedená změna v seznamu provázaných osob nevyžaduje uzavření písemného dodatku k rámcové smlouvě. Dle názoru dodavatele došlo k administrativní chybě, a poslední věta měla znít:

„Takto provedená změna celkového počtu SIM nevyžaduje uzavření písemného dodatku k rámcové smlouvě.“

Chápe dodavatel výše uvedený odstavec správně? Pokud ne, pak dodavatel upozorňuje zadavatele, že by měl postupovat v souladu s § 6 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „ZZVZ“) a transparentně uvést přesný počet provázaných osob a vyhradit si případnou změnu závazku vzniklou navýšením počtu provázaných osob (a tuto změnu závazku započítat do předpokládané hodnoty veřejné zakázky). Dodavatel takto nezná rozsah předmětu veřejné zakázky a nezná tak všechny podrobnosti nezbytné pro podání nabídky. Počet provázaných osob má významný vliv na nabídkovou cenu. Okruh osob, pro které je zadávání prováděno, musí být vymezen v zadávací dokumentaci, a to jejich výčtem nebo jiným způsobem, který umožní potenciálním dodavatelům jejich identifikaci.

Odpověď č. 2/1:

Zadavatel vychází z běžné praxe, kdy při provozu a správě velkého množství účastníků v rámci jedné smlouvy prakticky jedná o výměnu (doplnění či odebrání) malého počtu SIM karet v rámci jednotek kusů. Zde Zadavatele pouze uvádí, že toto případné navýšení či snížení počtu SIM karet nebude dodavatelem nijak zpoplatněno a zadavatel počítá s tím, že taková změna vychází ze vzájemné dohody obou smluvních stran. Zadavatel v rámci veřejné zakázky malého rozsahu nepoptává určitý počet SIM karet, ale jednotlivé tarify stanovené soupisem prací.

Dotaz č. 3/1:

Zadavatel požaduje, aby potenciální dodavatelé u pevných hlasových služeb nacenili položky „Odchozí volání – všechny pevné sítě“ a „Odchozí volání – všechny mobilní sítě“.

Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností žádáme zadavatele, aby potvrdil, že se jedná o požadavek na nacenění vnitrostátního provozu, tj. odchozích volání do pevných a mobilních sítí v rámci ČR.

Odpověď č. 3/1:

Ano, zadavatel potvrzuje, že se jedná o vnitrostátní provoz v rámci ČR.



Dotaz č. 4/1:

Zadavatel v této VZ předcházejícím průzkumu trhu specifikoval požadavek na rychlost připojení přes dedikovaný digitální okruh, které bude použito pro provozování hlasového trunku pro připojení telefonní ústředny zadavatele - na 2 Mbps nebo 4 Mbps. Nyní však požadovanou rychlost připojení zadavatel neuvádí. Dodavatel se domnívá, že vzhledem k požadavku na SIP Trunk s kodekem G.711, a při obsazení všech 30 souběžných hovorových kanálů (a připočítáme-li servisní data sloužící k signalizaci pro přepravu SIP komunikace na nosné datové přípojce), je rychlost připojení 2 Mbit/s pro tento účel nedostatečná. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností (a také pro vzájemnou porovnatelnost nabídek) žádáme zadavatele, aby potvrdil, že požaduje dodat tuto službu (datovou konektivitu) o rychlosti min. 4 Mbit/s.

Odpověď č. 4/1:

Ano, zadavatel potvrzuje požadavek na konektivitu pro pevné datové služby o rychlosti min. 4 Mbit/s.

V souvislosti s tímto vysvětlením, změnou nebo doplněním Zadávací dokumentace Zadavatel neprodluhuje lhůtu pro podání nabídek, vzhledem k tomu, že povaha vysvětlení zadávací dokumentace a informací dodatečně poskytnutých zadavatelem nikterak nemění zadávací dokumentaci a ani nemůže mít za následek např. změnu v možném okruhu dodavatelů.

V Pardubicích dne 11. května 2022
Město Dvůr Králové nad Labem
zastoupené Český a moravský účetní dvůr, s.r.o.,
Mgr. Hana Dvořáková



Identifikační údaje zadavatele

Název	Město Dvůr Králové nad Labem
Sídlo	náměstí T. G. Masaryka 38, 544 17 Dvůr Králové nad Labem
IČ	00277819
Osoba oprávněná jednat jménem či za zadavatele	Ing. Jan Jarolím, starosta města

Název, duh a režim zakázky

Název Zakázky	Služby elektronických komunikací pro město Dvůr Králové nad Labem
Režim Zakázky	Veřejná zakázka malého rozsahu
Druh Zadávacího řízení	Otevřená výzva
Režim Zakázky	režim veřejné zakázky malého rozsahu

VYSVĚTLENÍ, ZMĚNA NEBO DOPLNĚNÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

Zadavatel ve věci zakázky malého rozsahu obdržel žádost dodavatele o vysvětlení, změnu nebo doplnění Zadávací dokumentace, popřípadě poskytuje vysvětlení, změnu nebo doplnění Zadávací dokumentace z vlastního podnětu.

Zadavatel vysvětlení, změnu nebo doplnění Zadávací dokumentace uveřejnil včetně přesného znění žádosti na Profilu zadavatele.

Vysvětlení, změna nebo doplnění Zadávací dokumentace č. II ze dne 11. 05. 2022

Žádost o vysvětlení č. 2 ze dne 11. 05. 2022

Dobrý den, tímto žádáme o vysvětlení ZD v níže uvedených bodech:

Dotaz č. 1/2:

Dodavatel reaguje na Vysvětlení, změnu nebo doplnění Zadávací dokumentace č. I ze dne 10. 05. 2022 (datovanou však 21. května 2022).

Zadavatel zřejmě nepochopil dotaz dodavatele, který tak zůstal nezodpovězen. Dodavatel ve svém dotazu nijak nerozporoval případné navýšení či snížení celkového počtu SIM karet v průběhu doby plnění. Dotaz dodavatele směřoval k jednoznačnému a transparentnímu vymezení konkrétního počtu a konkrétního výčtu (seznamu) provázaných osob, tj. k jednoznačnému a transparentnímu vymezení rozsahu předmětu veřejné zakázky tak, aby potenciální dodavatelé znali všechny podrobnosti nezbytné pro podání nabídky.

Dodavatel tedy znovu opakuje svůj dotaz:

Zadavatel v příloze č. 1 „Technický popis“ uvádí, že celkový počet SIM karet není konstantní a během doby plnění může být bezplatně měněn dle komunikačních potřeb zadavatele a provázaných osob. Zadavatel si vyhrazuje právo toto množství v budoucnu upravit (navýšit nebo snížit) dle svých aktuálních komunikačních potřeb. Takto provedená změna v seznamu provázaných osob nevyžaduje uzavření písemného dodatku k rámcové smlouvě.

Dle názoru dodavatele došlo k administrativní chybě, a poslední – výše zvýrazněná věta (která navazuje na množství SIM a nedává tedy smysl) měla znít:

„Takto provedená změna celkového počtu SIM nevyžaduje uzavření písemného dodatku k rámcové smlouvě.“



Chápe dodavatel výše uvedený požadavek správně, tj. že se týká možnosti bezplatného navýšení nebo snížení celkového počtu SIM? Pokud ne (a týká se seznamu provázaných osob), pak dodavatel upozorňuje zadavatele, že by měl postupovat v souladu s § 6 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „ZZVZ“) a transparentně uvést přesný počet provázaných osob a vyhradit si případnou změnu závazku vzniklou navýšením počtu provázaných osob (a tuto změnu závazku započítat do předpokládané hodnoty veřejné zakázky). Dodavatel takto nezná rozsah předmětu veřejné zakázky a nezná tak všechny podrobnosti nezbytné pro podání nabídky. Počet provázaných osob má významný vliv na nabídkovou cenu. Okruh osob, pro které je zadávání prováděno, musí být vymezen v zadávací dokumentaci, a to jejich výčtem nebo jiným způsobem, který umožní potenciálním dodavatelům jejich identifikaci.

Odpověď č. 1/2:

Zadavatel pro upřesnění uvádí, že administrativní chybou došlo k uvedení špatného datumu uvedeného na dokumentu „Vysvětlení ZD č. 1.“. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností je opravený dokument zveřejněn na profilu zadavatele.

K opakovanému dotazu dodavatele zadavatel uvádí, že po dobu platnosti smlouvy nemá v úmyslu navyšovat počet provázaných osob. Seznam provázaných osob je uveden v bodě 4. zadávací dokumentace – „Identifikace zadavatele“. Mezi případnou změnou provázaných osob (kterou zadavatel v tuto chvíli nepředpokládá) a změnou množství SIM karet vyvstává přímá souvislost, proto zadavatel uvádí tyto informace, ale taková změna by podléhala souhlasu obou smluvních stran a neměla by za následek změnu předmětu plnění veřejné zakázky, zadavatel pouze chtěl na možnost této změny upozornit a vyhradit si její provedení bezplatně, v případě, že by byla nepodstatná a obě smluvní strany s ní budou souhlasit. Pro vyloučení veškerých pochybností zadavatel uvádí, že i v případě, kdy by došlo ke změně provázaných osob nebo změně počtu SIM karet se nebude jednat o takovou změnu, která by byla podstatnou změnou závazku ze smlouvy.

V souvislosti s tímto vysvětlením, změnou nebo doplněním Zadávací dokumentace Zadavatel neprodluhuje lhůtu pro podání nabídek, vzhledem k tomu, že povaha vysvětlení zadávací dokumentace a informací dodatečně poskytnutých zadavatelem nikterak nemění zadávací dokumentaci a ani nemůže mít za následek např. změnu v možném okruhu dodavatelů.

V Pardubicích dne 11. května 2022
Město Dvůr Králové nad Labem
zastoupené Český a moravský účetní dvůr, s.r.o.,
Mgr. Hana Dvořáková

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

Vodafone firemní péče 800 777 780 | www.vodafone.cz |

Vodafone Czech Republic a.s., Nám. Junkových 2, Praha 5, 15500 | IČO: 25788001 | DIČ: CZ25788001

Společnost byla zapsána dne 13. 8. 1999 v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, spisová značka B 6064.



Všeobecné podmínky pro poskytování služeb společnosti Vodafone Czech Republic a.s.



Vážený zákazníku,

děkujeme za důvěru, kterou nám svým zájmem o služby elektronických komunikací a další služby společnosti Vodafone Czech Republic a.s. projevujete.

Vzhledem k tomu, že některá práva a povinnosti se v našich smluvních vztazích opakují, připravili jsme tento dokument označený jako Všeobecné podmínky pro poskytování služeb společnosti Vodafone Czech Republic a.s., jehož cílem je jasným a srozumitelným způsobem shrnout základní práva a povinnosti, kterými se při poskytování našich služeb řídíme.

Všeobecné podmínky jsou součástí smlouvy o poskytování služeb.

Pokud budete mít ke Všeobecným podmínkám jakékoliv dotazy, neváhejte se obrátit na některé z našich obchodních míst, rádi vám vše vysvětlíme.

Aktuální znění Všeobecných podmínek je dostupné na naší internetové stránce www.vodafone.cz, sekce Dokumenty ke stažení, nebo na našich obchodních místech.

Těšíme se na spolupráci.

Vodafone Czech Republic a.s.

Všeobecné podmínky pro poskytování služeb společnosti Vodafone Czech Republic a.s.



1. Obecná ustanovení

1.1 Všeobecné podmínky pro poskytování služeb upravují práva a povinnosti společnosti **Vodafone Czech Republic a.s.**, se sídlem náměstí Junkových 2808/2, 155 00 Praha 5 – Stodůlky, IČO: 25788001, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6064 (dále jen „**Vodafone**“), jako poskytovatele **služeb elektronických komunikací a dalších služeb** (dále společně jen „**služby**“), a práva a povinnosti vás jako **účastníka a uživatele** těchto služeb (dále jen „Všeobecné podmínky“).

1.2 Služby můžete užívat, pouze pokud s námi uzavřete **smlouvu o poskytování služeb** (dále jen „**smlouva**“), jejíž část je určena těmito Všeobecnými podmínkami.

2. Smlouva o poskytování služeb

2.1 Smlouvu můžete uzavřít osobně v obchodním místě Vodafone, nebo s využitím prostředků komunikace na dálku přes Internetovou stránku, telefonicky s operátorem Vodafone nebo prostřednictvím Internetové samoobsluhy.

2.2 V některých případech můžeme způsoby uzavření smlouvy omezit, nebo určit, že smlouvu lze uzavřít pouze písemně. Pokud budeme vyžadovat váš podpis na smlouvě, může být nahrazen jinými technickými prostředky, na jejichž využití se dohodneme.

2.3 Smlouva je uzavřena, jakmile si ujednáme její obsah a zpravidla není uzavírána v písemné formě. Není-li smlouva písemná, pak její obsah tvoří vždy náš návrh smlouvy přijatý způsobem, který tento návrh umožňoval. Případné potvrzení smlouvy, které byste nám následně zaslal/a, nemá na její obsah žádný vliv, stejně tak ani jiné podmínky, pokud je výslovně písemně nepřijmeme.

2.4 Vzhledem k tomu, že se pro vás snažíme zjednodušit proces uzavření smlouvy a podle toho jsme upravili i proces zpracování uzavřené smlouvy, nemůžeme přijmout žádnou odchylku ani doplnění našeho návrhu smlouvy, s výjimkou vyplnění námi požadovaných údajů, pokud se na tom předem výslovně nedohodneme písemně.

2.5 Pro uzavření smlouvy potřebujeme vaše údaje, které ověříme zpravidla podle občanského průkazu a se kterými nakládáme v souladu s **Informacemi pro účastníka a uživatele o zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů** (dále jen „**Informace pro zákazníka**“). V souladu s Informacemi pro zákazníka musíme také ověřit, zda uzavření smlouvy není v rozporu s našimi právy chráněnými zájmy. Dále je třeba ověřit vaši platební historii v registru dlužníků či veřejných rejstříků a vaše právo k místu instalace služby, pokud služba takovou instalaci vyžaduje (např. prokázáním souhlasu vlastníka domu a bytu s instalací). Pokud zjistíme, že existují důvody, které nám brání v uzavření smlouvy, budeme vás o nich informovat. Dojde-li k jakémukoli změně vašich údajů, je vaší povinností nás o tom informovat nejpozději do 7 dnů od data změny. Na změny, o kterých nebudeme v souladu se smlouvou informováni, nemůžeme a nebudeme brát ohled.

2.6 K zajištění plnění vašich finančních povinností ze smlouvy po vás můžeme požadovat jistinu, o jejíž výši bychom vás informovali ještě před samotným uzavřením smlouvy.

2.7 Před uzavřením smlouvy se prosím seznámte s podmínkami návrhu smlouvy, jednotlivých marketingových akcí, podmínkami jednotlivých služeb, ceníkem služeb, platnými Všeobecnými podmínkami a Informacemi pro zákazníka, neboť i tyto dokumenty tvoří součást smlouvy. Pokud by mezi uvedenými dokumenty vznikl rozpor, má přednost uzavřená smlouva a dále ten dokument, který je v předchozí větě uvedený před dokumentem, se kterým je v rozporu.

2.8 Služby vám aktivujeme bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho týdne od převzetí SIM karty či stažení jejího profilu (eSIM), v případě zprovoznění koncového místa (tzn. účastnické zásuvky) v místě instalace pak nejpozději do 40 dnů od uzavření smlouvy a úhrady jistiny. V podmínkách jednotlivých služeb mohou být stanoveny i jiné lhůty.

2.9 Smlouvu s vámi uzavřeme na dobu neurčitou a bude účinná ode dne aktivace služeb.

2.10 Pokud budete chtít převést smlouvu na někoho jiného, je nezbytné, abychom s takovým převodem souhlasili. Stačí podat písemnou žádost, na základě které vyjádříme náš souhlas. Žádost bezdůvodně neodmítneme. V této souvislosti vás upozorňujeme, že bez našeho předchozího písemného souhlasu nemůžete ani prodat nebo převést práva k jakékoli ze služeb (jednalo by se o nedovolený přeprodej našich služeb).

2.11 Pokud s vámi jako spotřebitelem uzavřeme smlouvu s využitím prostředků komunikace na dálku nebo mimo obchodní místo Vodafone, můžete i bez uvedení důvodu od smlouvy odstoupit, o čemž nás musíte informovat do 14 dnů od jejího uzavření (můžete využít vzorový formulář, který je dostupný na Internetové stránce). Pokud ale přes odstoupení od smlouvy využijete některé služby, jsme oprávněni po vás požadovat jejich úhradu.

3. Změna smlouvy o poskytování služeb

3.1 Změnu smlouvy (např. změnu nastavení jednotlivých tarifů, rozšíření portfolia užívaných služeb) jste oprávněni navrhnout kdykoliv. Při změně smlouvy budeme postupovat stejně, jako při jejím uzavírání, tedy v souladu s čl. 2 Všeobecných podmínek.

3.2 Změnu smlouvy nemusíme přijmout, pokud budete mít dlužné částky po splatnosti, či omezené nebo přerušené poskytování služeb. Pokud budou splněny podmínky pro provedení požadované změny smlouvy, je nutné uzavřít dohodu o změně smlouvy a úhradě dodatečné jistiny (pokud bude s ohledem na podmínky požadované služby dodatečná jistina požadována). Změnu provedeme zpravidla do jednoho týdne od uzavření dohody podle předchozí věty, pokud se nedohodneme jinak nebo pokud jiná lhůta nevyplývá z povahy služby.

3.3 Také v případě změny smlouvy můžete jako spotřebitel od změny smlouvy i bez uvedení důvodu odstoupit, pokud byla tato změna uzavřena prostředky komunikace na dálku nebo mimo obchodní místo Vodafone. I v tomto případě je nutné nás o odstoupení informovat do 14 dnů od změny smlouvy. Pokud i přes odstoupení od změny smlouvy využijete některé služby, jsme oprávněni po vás požadovat jejich úhradu. Upozorňujeme, že na základě odstoupení od změny smlouvy vám nastavíme služby tak, jak byly nastaveny před změnou smlouvy, pokud to bude technicky možné a pokud se nedohodneme jinak.

3.4 Vzhledem k rozvoji služeb, změnám právních předpisů, zavádění nových služeb a technologií, změnám obchodní strategie Vodafone (včetně změn tarifů, cen a způsobů účtování), změnám podmínek na trhu služeb nebo na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu si vyhražujeme právo změnit smlouvu v následujících ujednáních:

- ceny služeb;
- způsob a podmínky vyúčtování;
- způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování služeb;
- způsob a podmínky plateb za služby;
- rozsah povinností Vodafone;
- způsob reklamace vyúčtování či služeb;
- odpovědnost za škodu;
- podmínky a způsob ukončení smlouvy;
- způsob komunikace se zákazníkem;
- podmínky zpracování údajů.

3.5 O změnách smlouvy a o uveřejnění změny smlouvy vás budeme informovat, a to nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy v obchodním místě Vodafone, prostřednictvím Internetové stránky a prostřednictvím Internetové samoobsluhy (například ve vyúčtování), a případně také prostřednictvím SMS či e-mailu.

4. Ukončení smlouvy o poskytování služeb

4.1. Smlouva zaniká dohodou, odstoupením za podmínek stanovených zákonem, výpovědí, smrtí nebo, v případě právnických osob, zánikem bez právního nástupce. Ke dni účinnosti ukončení smlouvy vám přestaneme poskytovat služby.

Ukončení z vaší strany

4.2 Výpověď smlouvy nám prosím doručte na adresu sídla Vodafone, nebo ji učiňte osobně v obchodním místě Vodafone, nebo s využitím prostředků komunikace na dálku (telefonicky s operátorem Vodafone nebo přes Internetovou samoobsluhu). S ohledem na vaši ochranu si vyhražujeme právo vaši totožnost ověřit nejen heslem, ale i jiným způsobem. Pokud máme důvodné podezření, že výpověď smlouvy nebyla učiněna oprávněnou osobou, začne plynout výpovědní doba pro ukončení smlouvy až od ověření vaší totožnosti.

4.3 Smlouva bude ukončena uplynutím 1 měsíce od doručení vaší výpovědi, pokud se s vámi nedohodneme jinak. V případě, že požádáte o přenos telefonního čísla k jinému poskytovateli, bude smlouva nebo příslušná část smlouvy ukončena dle Podmínek služby přenositelnosti telefonních čísel, které jsme zveřejnili na Internetové stránce, v den přenosu telefonního čísla.

4.4 Smlouvu můžete ukončit bez sankce výpovědí také v případě, že nebudete souhlasit se změnou smlouvy podle čl. 3.4 Všeobecných podmínek. V takovém případě nám svou výpověď s uvedením tohoto nesouhlasu doručte nejpozději do dne účinnosti nabytí změny smlouvy. V takovém případě bude smlouva ukončena ke dni účinnosti změny. Jestliže v této lhůtě navrženou změnu výslovně neodmítnete, stává se nové znění smlouvy závazným. Smlouvu však můžete bezplatně vypovědět pouze v případě, nejsou-li pro vás navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud jsme změny provedli na základě požadavku právního předpisu.

Ukončení z naší strany

4.5 Od smlouvy můžeme odstoupit:

- a) porušíte-li povinnost stanovenou ve smlouvě nebo právních předpisech (např. jste soustavně opožděně platil/a nebo soustavně neplatil/a cenu služeb ve vyúčtování po splatnosti, přičemž soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se rozumí existence nejméně tří nezaplacených vyúčtování ceny);
- b) je-li proti vám zahájeno insolvenční řízení nebo byla zahájena exekuce na váš majetek;
- c) poskytnete-li nám nesprávné údaje nebo nepravdivé prohlášení, případně nenahlásíte-li změnu svých údajů.

Smlouva bude ukončena doručením odstoupení do Internetové samoobsluhy, pokud se s vámi nedohodneme jinak. Bude-li to možné, zašleme vám oznámení o odstoupení také prostřednictvím SMS.

5. Služby

Služby elektronických komunikací

5.1 Můžeme vám poskytovat následující základní služby elektronických komunikací:

- a) telefonní službu, která umožňuje běžné odchozí hovory a přijímání telefonních hovorů a zahrnuje rovněž bezplatná tísňová volání;
- b) službu přenosu dat a přístupu k síti internet;
- c) službu krátkých textových zpráv (SMS) a službu multimediálních zpráv (MMS);
- d) službu přenosu rozhlasových a televizních signálů po kabelu (kabelová televize).

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

5.3 Oblasti pokryté rádiovým signálem a oblasti, kde je technicky možné poskytovat mobilní služby na území České republiky, jsou graficky znázorněny v aktuální orientační mapě pokrytí dostupné na Internetové stránce. Vzhledem k charakteru šíření rádiových vln a k omezeným možnostem grafického zobrazení negarantujeme, že vždy dosáhnete připojení k síti i v oblastech, které jsou dle orientační mapy označeny jako pokryté signálem. Případné zhoršení kvality přenosu způsobené fyzikálními vlivy nemůžeme ovlivnit. Nedostupnost signálu nebo zhoršená kvalita signálu v některých oblastech není s ohledem na výše uvedené vadou služby.

5.4 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.

5.5 S využitím mobilních sítí zahraničních poskytovatelů vám umožňujeme užívat datové služby také mimo území České republiky. Více informací a aktuální ceny najdete na Internetové stránce. Máte možnost kdykoliv využít datových služeb jiného poskytovatele pro zajištění regulovaných datových roamingových služeb, odděleně od domácích a neregulovaných roamingových služeb poskytovaných ze strany Vodafone, a to bez poplatku a bez nutnosti změnit své telefonní číslo nebo SIM kartu – tzv. oddělený prodej datových roamingových služeb. Podmínky a další informace jsou k dispozici na Internetové stránce.

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

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

5.8 Pokud k užívání služby bude nezbytné zprovoznění koncového místa (tzn. účastnické zásuvky) v místě instalace, typicky v případě služby kabelové televize, je potřeba nám takové místo za účelem instalace a řádného provozu služby na naši žádost zpřístupnit. V opačném případě nebude možné vám službu poskytovat.

Další služby

5.9 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.

5.10 Část služeb třetích stran představuje zároveň platební služby ve smyslu zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů.

5.11 Mezi naše další služby patří např. poskytování převzatého rozhlasového a televizního vysílání, poskytování audiovizuální služby na vyžádání či pronájem zařízení.

6. Cena za služby

6.1 Cenu za služby nám budete hradit od okamžiku účinnosti smlouvy. Po skončení každého účtovacího období vám vystavíme vyúčtování, ve kterém vám naúčtujeme cenu služeb poskytnutých v uplynulém účtovacím období, případně dalších služeb, které již byly poskytnuty, ale nebyly dosud vyúčtovány (zejména v případě roamingu a služeb třetích stran).

6.2 Vyúčtování vám doručíme v elektronické podobě do vaší Internetové samoobsluhy nejpozději do tří dnů od data vystavení. Pokud o to požádáte, můžeme vám za úplatu poslat vyúčtování také v papírové podobě. Pokud vyúčtování neobdržíte, bez zbytečného odkladu nás o tom prosím informujte.

6.3 Vyúčtování uhradte nejpozději do 18 dnů od data jeho vystavení, pokud není na vyúčtování uvedeno jiné datum splatnosti. Platební údaje (číslo účtu a variabilní symbol) najdete na vyúčtování.

6.4 Pokud vyúčtování řádně a včas neuhradíte, upozorníme vás na to prostřednictvím SMS či jiným způsobem a poskytneme vám v souladu se zákonem náhradní lhůtu k plnění v délce 1 týdne ode dne doručení upozornění. Jestliže v této lhůtě vyúčtování neuhradíte, můžeme přistoupit k omezení poskytovaných služeb. Pokud ani toto opatření nepovede k nápravě, můžeme smlouvu vypovědět nebo převést vámi užívané služby na služby předplacené. Dále můžeme požadovat náhradu poplatků a nákladů spojených s vymáháním pohledávky. Jedná se o poplatek za zaslání upomínky v případě prodlužení se zaplacením vyúčtování, administrativní poplatky spojené s předáním pohledávky inkasní agentuře k vymáhání, jakož i náklady na správní a soudní poplatky, odměnu advokátů a soudních exekutorů. Tyto poplatky jste povinni uhradit.

6.5 Jistinu nebo finanční plnění bez uvedení variabilního symbolu můžeme použít na úhradu vašeho dluhu.

6.6 Kdykoli nás můžete požádat o vrácení přeplatku (v případě pochybností si vyhrazujeme právo ověřit, že o přeplatek žádá oprávněná osoba). Přeplatek vám vrátíme způsobem, který sami zvolíte, a to buď poštou na území České republiky (za poplatek dle ceníku služeb), převodem na bankovní účet vedený v České republice, nebo jej můžeme použít k úhradě pohledávek v následujícím či následujících vyúčtováních vystavených. Pokud si způsob vrácení přeplatku ne zvolíte, použijeme jej na úhradu vyúčtování. Přeplatek vám vrátíme ve lhůtě 30 dnů ode dne ukončení smlouvy (zákaznického účtu), případně od obdržení vaší žádosti o jeho vrácení. Výše uvedeným není dotčeno naše právo na započtení pohledávek.

7. Reklamáce

7.1 Pokud nesouhlasíte s vyúčtováním nebo nejste spokojen/a s kvalitou poskytnuté služby, můžete podat reklamaci písemnou formou na adresu Vodafone Czech Republic a. s., Reklamační oddělení, se sídlem náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5, nebo elektronickou formou prostřednictvím reklamačního formuláře dostupného na Internetové stránce anebo osobně v kterémkoliv obchodním místě Vodafone. V případě pochybností si vyhrazujeme právo ověřit, že reklamaci podala oprávněná osoba. Reklamaci vyúčtování můžete uplatnit do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování a reklamaci poskytnuté služby můžete uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby.

7.2 Přestože uplatníte reklamaci, musíte uhradit reklamované vyúčtování, pokud se nedohodneme jinak nebo pokud o odkladném účinku vaší reklamáce nerozhodne Český telekomunikační úřad.

7.3 Vaši reklamaci vyřídíme bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne jejího doručení, případně do 2 měsíců, vyžaduje-li vyřízení reklamáce projednání se zahraničním provozovatelem. Pokud bude reklamáce shledána oprávněnou a nedohodneme se jinak, započteme vám přeplatek nebo zaplacenou cenu služeb oproti našim pohledávkám v následujícím nebo následujících vystavených vyúčtováních.

7.4 Pokud s výsledkem reklamačního řízení nesouhlasíte, máte právo do 1 měsíce od jeho oznámení podat námitku proti vyřízení reklamáce k Českému telekomunikačnímu úřadu.

7.5 Reklamaci služeb třetích stran a platebních služeb uplatněte prosím u poskytovatele těchto služeb.

8. Omezení služeb a ochrana sítě

8.1 Ztrátu či odcizení SIM karty nám ihned telefonicky oznamte a vyžádejte si vydání nové SIM karty (za niž můžeme požadovat úplatu). Nejpozději do 60 minut od obdržení vašeho oznámení provedeme blokaci SIM karty a od té chvíle přestáváte odpovídat za užití služeb nad rámec svého tarifu prostřednictvím této SIM karty.

8.2 V některých případech se může stát, že vám omezíme či přerušíme poskytování služeb (částečně či úplně), aniž bychom vás o tom stihli předem informovat. Například:

- a) porušíte-li povinnost stanovenou ve smlouvě nebo v právních předpisech;
- b) neuhradíte-li včas a řádně vyúčtování ani přesto, že vás na to upozorníme prostřednictvím SMS zprávy nebo jiným způsobem; po uhrazení dlužného vyúčtování vám bude poskytování služeb obnoveno (pokud došlo k úhradě před ukončením smlouvy);
- c) dojde-li v průběhu zúčtovacího období k neobvykle vysokému provozu, tzn. pokud provoz dosáhne výše stanovené v Internetové samoobsluze (Volací limit);
- d) poskytnete-li nám nesprávné údaje či nepravdivé prohlášení, případně nenahlásíte-li změnu svých údajů;
- e) v případě důvodného podezření na zneužívání služeb (například pokud jsou služby využívány k distribuci nevyžádaných nebo komerčních sdělení) či v případě užívání služeb způsobem, který může negativně ovlivnit kvalitu služeb poskytovaných jiným zákazníkům nebo provoz sítě či jakékoli její části (strojově generované služby);
- f) vznikne-li podezření, že jste uzavřel/a smlouvu na základě nepravdivých údajů nebo jste ji uzavřel/a s úmyslem neplatit za odebrané služby či zboží odebrané současně se službami, anebo vznikne důvodná obava, že nebudete hradit své závazky ze smlouvy řádně a včas (např. zahájení insolvenčního řízení, exekuce na váš majetek);
- g) v případě narušení bezpečnosti či integrity naší sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti.

Omezení poskytování služeb nemá vliv na vaše smluvní povinnosti. Jakmile odpadne důvod pro přerušení nebo omezení poskytování služeb, bez zbytečného odkladu je obnovíme.

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

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

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

- a) přednostně jsou poskytovány hlasové služby před datovými službami;
- b) v případě naplnění kapacity připojení (zejména u základnové stanice) nelze zahájit nový hovor s výjimkou volání na čísla tísňového volání, probíhající hovory mohou být v takovém případě ovlivněny či ukončeny;
- c) v případě naplnění kapacity připojení u datových služeb (zejména u základnové stanice) dochází k omezení rychlosti připojení všech aktivních uživatelů sítě;
- d) u datových služeb se dále uplatní příslušná pravidla na ochranu sítě (např. můžeme stanovit povolený objem dat pro jednotlivé služby, abychom tak předešli přetížení kapacity sítě).

8.6 Vezměte na vědomí, že nesmíte:

- a) jakkoliv zasahovat do našich zařízení a měnit jejich nastavení bez našeho předchozího souhlasu;
- b) uskutečňovat zlomyslná nebo obtěžující volání;
- c) použít SIM kartu/službu v rozporu se smlouvou či se zákonem nebo za účelem porušení smlouvy či zákona nebo ji použít jiným způsobem, než pro jaký je SIM karta/služba určena (zejména ne pro komerční ukončení hovorů prostřednictvím GSM brány apod.);
- d) poškodit nebo pozměnit software na SIM kartě (nebo se o to pokusit), zejména kopírováním nebo klonováním (v této souvislosti upozorňujeme, že SIM karta je vlastnictvím Vodafone);
- e) užít službu nebo služby třetích stran způsobem, který může negativně ovlivnit kvalitu služeb poskytovaných jiným zákazníkům nebo provoz naší sítě či jakékoli její části, či užít služby způsobem zakládajícím důvodné podezření, že zneužíváte nebo jste zneužil/a službu (např. způsob vašeho užívání služby vykazuje charakteristiky strojového generování provozu nebo nestandardního užití).

8.7 K užívání služeb můžete použít pouze telekomunikační koncové zařízení, které splňuje technické požadavky pro provoz v České republice a které současně splňuje technické specifikace pro užívání služeb. Pokud máte nějaké pochybnosti ohledně možnosti použití konkrétního telekomunikačního koncového zařízení, kontaktujte nás.

9. Odpovědnost

9.1 Naše odpovědnost za škodu je ze zákona omezena. Nevyplývá-li z příslušných právních předpisů jinak, nejsme odpovědní například za škody způsobené v důsledku přerušení nebo vadného poskytnutí služby, uvedením nesprávných údajů z vaší strany, viry (tzv. mobile malware), prozrazením či zneužitím hesla nebo PINu, popř. jiných kódů, ztrátou, odcizením nebo poškozením SIM karty.

9.2 Neodpovídáme ani za kvalitu služeb poskytovaných jinými poskytovateli služeb, včetně zahraničních poskytovatelů v rámci roamingu, stejně tak ani za kvalitu služeb třetích stran, při jejichž poskytování je využívána naše síť. Je třeba, abyste své smluvní povinnosti plnil/a i při přerušení poskytování služby, nezajištění pokrytí, špatné kvalitě přenosu nebo zpracování nepřesných osobních či jiných údajů. Upozorňujeme též na to, že ze zákona neodpovídáme za obsah přenášených zpráv ani za data uložená na SIM kartě.

9.3 Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na naší straně, zajistíme odstranění závady a poskytneme vám přiměřenou slevu z ceny služby, nebo po dohodě poskytneme službu náhradním způsobem.

10. Komunikace

10.1 K naší vzájemné komunikaci, kterou s vámi povedeme v českém jazyce, můžeme používat poskytovatele poštovních služeb nebo osobní doručení dokumentů, případně elektronické formy komunikace, jako je např. SMS, e-mail, telefon, online komunikace prostřednictvím Internetové stránky, komunikace v Internetové samoobsluze a další. Některé typy požadavků lze uplatnit pouze konkrétními komunikačními prostředky, zejména prostřednictvím k tomu určeného formuláře dostupného na Internetové stránce (např. žádost o identifikaci obtěžujícího a zlomyslného volání).

10.2 S operátorem Vodafone na zákaznické lince můžete volat bezplatně; pokud nejste v zahraničí.

10.3 Při uzavření smlouvy vám vygenerujeme heslo, které doporučujeme bezodkladně změnit. Heslo budete potřebovat při komunikaci s námi. Každého, kdo se prokáže vašim heslem, budeme považovat za osobu oprávněnou za vás jednat. S ohledem na vaši ochranu však nemusíme provést požadované jednání, pokud budeme mít podezření na zneužití vašeho hesla. V takovém případě můžeme požadovat jiný způsob ověření

(zejména předložení dokladu totožnosti). V případě, že si nebudete pamatovat své heslo, souhlasíte s tím, že vás můžeme identifikovat jiným způsobem stanoveným Vodafone. Své heslo si dobře chraňte a v případě podezření z jeho prozrazení či zneužití si ho ve vlastním zájmu co nejdříve změňte. Pokud vaše heslo nebude odpovídat bezpečnostním standardům, můžeme ho změnit sami, o čemž vás budeme bez zbytečného odkladu informovat.

10.4 Stejným způsobem jako heslo chraňte i svůj PIN a PUK kód. PIN kód si můžete změnit, PUK nikoli. Proto pokud neoprávněná osoba zjistí váš PUK kód, co nejdříve nám to telefonicky oznamte.

10.5 Veškeré relevantní informace týkající se smlouvy, včetně nastavení jednotlivých služeb, změn smlouvy, vyúčtování a reklamací, jsou vám přístupné v Internetové samoobsluze po celou dobu trvání smlouvy a po dobu nejméně 6 měsíců po ukončení smlouvy. Proto Internetovou samoobsluhu pravidelně kontrolujte.

10.6 Písemnosti vám budeme zasílat prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na adresu, kterou si zvolíte jako korespondenční, jinak na vámi uvedenou adresu trvalého bydliště, místa podnikání nebo sídla, popř. také do Internetové samoobsluhy. Korespondenční adresou může být i e-mail (elektronická adresa), který nám za účelem doručování oznámení sdělíte, jestliže o tento způsob doručování požádáte nebo s ním vyslovíte souhlas.

10.7 Oznámení zaslané prostřednictvím SMS či e-mailu je považováno za doručené okamžikem jeho doručení, nejpozději však následující den po jeho odeslání na vaše telefonní číslo nebo e-mailovou adresu.

10.8 Za doručená se považují i oznámení (včetně vyúčtování), která zpřístupníme v Internetové samoobsluze, a to okamžikem zpřístupnění. Vezměte v této souvislosti prosím na vědomí, že v případě doručení prostřednictvím Internetové samoobsluhy nemusíme zasílat písemné oznámení.

10.9 Internetovou samoobsluhou se rozumí váš zákaznický účet na portálu Můj Vodafone, který je přístupný po zadání vašeho hesla.

10.10 Internetovou stránkou se rozumí internetová stránka www.vodafone.cz, sekce Dokumenty ke stažení.

10.11 Hlasovou samoobsluhou se rozumí telefonní linka obsluhovaná automatizovaným systémem na telefonním čísle *77 (ze sítě Vodafone) nebo 800 77 00 77. Každý, kdo využije Hlasovou samoobsluhu z telefonního čísla v síti Vodafone, je považován za účastníka oprávněného využívat takové telefonní číslo, přesto ale může být vyzván k ověření heslem.

11. Právní předpisy a orgány dohledu

11.1 Smlouva se řídí také zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů

11.2 O případných sporech mezi Vodafone a vámi rozhoduje soud nebo Český telekomunikační úřad. Pokud jste uzavřel/a smlouvu v postavení spotřebitele, můžete v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, řešit spory vyplývající ze smlouvy i mimosoudně, a to v případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu (www.ctu.cz), v případě sporu týkajícího se poskytování finančních služeb u Finančního arbitra (www.finarbitr.cz) a v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce (www.coi.cz).

12. Účinnost

12.1 Všeobecné podmínky jsou účinné od 1. 1. 2022. Od tohoto data pozbývají účinnosti předchozí Všeobecné podmínky ze dne 1. 10. 2020.

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

1. Obecná ustanovení, definice pojmů

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

2. Práva a povinnosti smluvních stran

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

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

- 2.9 Poskytovatel umožní Účastníkovi užívat rovněž Služby založené na přenosu informací mezi koncovým elektronickým zařízením nainstalovaným u Účastníka a veřejnou sítí elektronických komunikací Poskytovatele.
- 2.10 S ohledem na specifickou povahu fixních služeb elektronických komunikací je Poskytovatel oprávněn před zřízením (aktivací) takové Služby dle potřeby dodatečně ověřit místní a technické podmínky požadované Služby. V případě zjištění jakýchkoli překážek poskytování Služby předloží Poskytovatel Účastníkovi do 5 pracovních dnů od zjištění překážky návrh řešení na odstranění překážky, pro které nelze objednávku Služby realizovat dle místních a technických podmínek Účastníka, je-li to možné. Pokud bude toto navrhované řešení odsouhlaseno, uzavřou smluvní strany novou Dílčí smlouvu zahrnující toto řešení. V případě, že Poskytovatel neoznámí Účastníkovi nejpozději do 15 pracovních dnů od uzavření Dílčí smlouvy, že byly při ověřování technických a místních podmínek zjištěny překážky poskytování Služby, má se za to, že žádné takové překážky neexistují.

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

3. Cena a platební podmínky

- 3.1 Účastník se zavazuje zaplatit za poskytnuté Služby ceny uvedené v Dílčí smlouvě a nejsou-li tyto v Dílčí smlouvě sjednány, tak ceny dle platného Ceníku služeb Poskytovatele pro daný typ Dílčí smlouvy, a to na účet uvedený ve Smlouvě, případně na jiný účet, který Poskytovatel Účastníkovi písemně sdělí. Účastník se zavazuje uhradit tyto ceny ve lhůtě splatnosti uvedené na Vyúčtování Služeb.
- 3.2 V případě, že je Účastník v prodlení s placením Vyúčtování a neuhradí Vyúčtování ani na základě upozornění v náhradní lhůtě k plnění, která činí nejméně 10 kalendářních dní, poskytnuté mu Poskytovatelem, je Poskytovatel oprávněn omezit či přerušit poskytování Služeb nebo nedodát dosud Účastníkovi nepředané zboží.

- 3.3 Poskytovatel se zavazuje vystavit Vyúčtování Služeb do 15 dnů po skončení zúčtovacího období, které činí jeden kalendářní měsíc.
- 3.4 V případě změny výše závazku minimální měsíční částky sjednané dle Smlouvy v průběhu zúčtovacího období je nová výše tohoto závazku započítána vždy až od začátku následujícího zúčtovacího období.

4. Některá ustanovení týkající se Dílčích smluv

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

5. Správa firemního účtu, kontaktní osoba

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

6. Zvláštní ustanovení týkající se koupě zboží

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

7. Zneužívání služeb

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

8. Další účastníci

- 8.1 Podmínky Smlouvy se mohou na základě písemného souhlasu Poskytovatele vztahovat i na právní subjekty, které jsou s Účastníkem v tzv. podnikatelském seskupení nebo v jiném prokazatelném vztahu ekonomické závislosti (dále „Další účastník“). Podmínkou však je písemné potvrzení Účastníka, že s přistoupením Dalšího účastníka souhlasí a že ho seznámil se všemi podmínkami Smlouvy, a uzavření příslušné písemné dohody o přistoupení, jejímž obsahem bude prohlášení Dalšího účastníka, že souhlasí s podmínkami Smlouvy a ke Smlouvě v plném rozsahu přistupuje. V případě splnění uvedených podmínek nebude Poskytovatel souhlas bezdůvodně odírat. Okamžikem nabytí účinnosti dohody o přistoupení nabývá Další účastník práv a povinností Účastníka dle této Smlouvy, s výjimkou možnosti rozhodování o přistoupení dalšího účastníka ke Smlouvě.

- 8.2 Nedohodnou-li se Poskytovatel a Další účastník jinak, smluvní vztah mezi Dalším účastníkem a Poskytovatelem zaniká ukončením Smlouvy, přičemž Účastník je oprávněn z pozice administrátora ukončit poskytování služeb pro Dalšího účastníka.
- 8.3 Veškerá Vyučtování za zboží i Služby vystavovaná pro další účastníky budou vystavována na obchodní firmu Dalších účastníků, přičemž Účastník ručí společně a nerozdílně Poskytovateli za splnění závazků Dalších účastníků v souladu s § 1872 a násl. či v souladu s § 2018 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění (dále jen „občanský zákoník“).

9. Uživatel Služeb

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

10. Ukončení Smlouvy

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

11. Přenositelnost telefonních čísel

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

12. Ustanovení společná a závěrečná

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

- 12.2 Jakákoli oznámení, která mají být dle Smlouvy doručena Účastníkovi, budou považována za řádně doručená, pokud budou adresována Účastníkovi na kontakty uvedené ve Smlouvě či Dílčí smlouvě, a mohou být zaslána poštovní zásilkou nebo elektronickou poštou či zpřístupněna prostřednictvím Internetové samoobsluhy. Nebude-li však dohodnuto jinak, písemnosti, s jejichž doručením je spojen vznik určité právní skutečnosti, která má podle Smlouvy vliv na vznik, trvání nebo zánik práv a povinností smluvních stran, budou doručovány pouze doporučenou poštovní zásilkou nebo kurýrem s potvrzením o doručení. Oznámení, jež mohou být dle Smlouvy učiněna ústně, mohou být směřována na telefonní číslo Účastníka uvedené ve Smlouvě či Dílčí smlouvě. Podmínky doručování prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb se dále řídí Všeobecnými podmínkami.
- 12.3 Pokud se v budoucnu kterékoli ustanovení Smlouvy či Dílčí smlouvy stane nezákonným, neplatným či nevymahatelným, nebude taková skutečnost mít vliv na platnost a vymahatelnost ostatních ustanovení a smluvní strany se zavazují takové ustanovení nahradit ustanovením platným a vymahatelným, jehož předmět bude nejlépe odpovídat předmětu a účelu původního ustanovení.
- 12.4 Práva a závazky vyplývající ze Smlouvy nemůže žádná ze smluvních stran převést/postoupit na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Účastník je oprávněn požádat o převod/postoupení práv a povinností ze Smlouvy nejdříve po uplynutí 3 měsíců její účinnosti. Toto ustanovení nemá vliv na právo Poskytovatele postoupit třetí osobě finanční pohledávky za Účastníkem vzniklé z této Smlouvy nebo z Dílčí smlouvy bez souhlasu Účastníka.
- 12.5 Účastník se zavazuje, že vynaloží veškeré úsilí, které po něm lze spravedlivě požadovat, aby zajistil, že s informacemi získanými v souvislosti se Smlouvou, Dílčí smlouvou či souvisejícími s Poskytovatelem, které nebudou v obchodních kruzích běžně známé a dostupné, bude zacházet jako s důvěrnými údaji a sděleními, a bude tedy dbát, aby nebyly zneužity, a nesdělí je žádné třetí straně s výjimkou případů, kdy k tomu bude mít písemný souhlas Poskytovatele nebo na základě povinností vyplývajících z platných právních předpisů. Uvedený závazek platí i po ukončení Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn zpřístupnit shora uvedené informace ovládačím a ovládaným osobám ve smyslu ustanovení § 74 a násl. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), ve znění pozdějších předpisů.
- 12.6 Účastník souhlasí s tím, aby Poskytovatel uváděl Účastníka, jeho obchodní firmu, IČO a sídlo ve svém referenčním listu jakožto referenčního zákazníka. Tento souhlas je Účastník oprávněn kdykoli odvolat.
- 12.7 Není-li stanoveno jinak, může být Smlouva nebo Dílčí smlouva změněna, doplňována nebo zrušena pouze na základě písemné dohody smluvních stran.
- 12.8 Reklamační služba se řídí Reklamačním řádem společnosti Vodafone Czech Republic a.s., Reklamační služba elektronických komunikací s tím, že místem pro uplatnění písemné reklamace je adresa Vodafone Czech Republic a.s., Vodafone firemní péče, náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5.
- 12.9 Poruší-li některá ze smluvních stran svou povinnost a druhé smluvní straně tím vznikne škoda, vzniká poškozené straně nárok na náhradu škody ve smyslu ustanovení § 2913 občanského zákoníku s výhradou ustanovení § 64 odst. 12 zákona č. 127/2005 Sb.

13. Změna, platnost a účinnost Obchodních podmínek OneNet

- 13.1 Poskytovatel je oprávněn tyto Obchodní podmínky OneNet jednostranně měnit. Obchodní podmínky OneNet platí po celou dobu trvání Smlouvy či jednotlivých Dílčích smluv, popř. i po jejím skončení, a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků z ní plynoucích.
- 13.2 Do platných Obchodních podmínek OneNet lze nahlížet na webových stránkách společnosti Poskytovatele **vodafone.cz**.
- 13.3 Tyto Obchodní podmínky OneNet pozbývají účinnosti okamžikem nabytí účinnosti pozdějších Obchodních podmínek OneNet.
- 13.4 Tyto Obchodní podmínky OneNet nabývají účinnosti dne 1. 4. 2020 a nahrazují Obchodní podmínky OneNet ze dne 1. 5. 2018.

Reklamace Vyúčtování / služeb elektronických komunikací

Článek I

Úvodní ustanovení

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

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

Článek II

Výklad základních pojmů

- » **Reklamace** – uplatnění vašich práv z titulu naší odpovědnosti za vady poskytnutých služeb. Reklamaci můžete podat na Vyúčtování ceny služby (dále jen „Vyúčtování“) nebo na poskytovanou službu.
- » **Osoba oprávněná podat reklamaci** – zákazník, který má s námi uzavřenou smlouvu o poskytování služeb dle Všeobecných podmínek a který uplatňuje svá práva dle tohoto reklamačního řádu (dále jen „reklamující“).

Článek III

Rozsah odpovědnosti

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

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

Článek IV

Právo uplatnit reklamaci, způsob, místo a lhůta uplatnění reklamace

Způsob uplatnění reklamace:

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

Místo uplatnění reklamace:

Reklamace se uplatňuje písemně na adrese Vodafone Czech Republic a. s., Reklamační oddělení, náměstí Junkových 2808/2, 155 00 Praha 5, nebo elektronickou formou prostřednictvím reklamačního formuláře dostupného na internetové stránce www.vodafone.cz, sekce Dokumenty ke stažení.

Reklamaci lze přijmout rovněž v kterékoli prodejně společnosti Vodafone Czech Republic a. s.

Aktuální seznam našich prodejen najdete na našem webu www.vodafone.cz.

Lhůta pro uplatnění reklamace:

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

Článek V

Lhůty pro vyřizování reklamací

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

Článek VI

Lhůty a způsoby vrácení přeplatků cen účtovaných za služby

- » V případě, že je reklamacie Vyúčtování ceny shledána oprávněnou, máte právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení zaplacených cen účtovaných za služby do 30 dnů od vyřízení reklamacie. Přeplatek či zaplacenou sumu vám vrátíme formou snížení částky v následujícím měsíčním Vyúčtování. Přesahuje-li však částka šestinásobek průměrné měsíční výše Vyúčtování za posledních 6 zúčtovacích období, lze se dohodnout na jiném způsobu vrácení.
- » Právo na vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamacie, který nebylo možno z objektivních důvodů vrátit, se promlčuje ve lhůtách stanovených právními předpisy.

Článek VII

Náhrada škody

Nárok na náhradu škody uplatněte prosím písemně. Uznáme-li nárok oprávněným, poskytneme vám náhradu škody formou započtení poskytnuté výše náhrady škody k částce označené „K platbě celkem“, uvedené na Vyúčtování služeb vystaveném po vyřízení reklamacie (tedy formou snížení částky určené k úhradě). Pouze v případě, že tento postup nebude možný z důvodu ukončení smlouvy, bude náhrada škody poskytnuta v penězích a příslušná částka vám bude zaslána na vaši poslední známou adresu.

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

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

Článek VIII

Společná a závěrečná ustanovení

1. V případě, že s vyřízením reklamacie nesouhlasíte, máte právo do 1 měsíce podat námitky proti vyřízení reklamacie k Českému telekomunikačnímu úřadu.
2. Reklamační řád je k dispozici k nahlédnutí ve všech prodejnách Vodafone a na internetové stránce www.vodafone.cz.
3. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 10. 2020 a plně nahrazuje reklamační řád ze dne 1. 12. 2019.



Reklamace zboží

Článek I

Úvodní ustanovení

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

Článek II

Výklad základních pojmů

Pro účely tohoto reklamačního řádu mají uvedené pojmy následující význam:

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

Článek III

Rozsah a doba odpovědnosti za vadné plnění

1. Vodafone odpovídá kupujícímu za prodané zboží, a to v případě, že:

1. zboží nemá vlastnosti stanovené technickými normami;
2. zboží má v okamžiku převzetí kupujícím vady.

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

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

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

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

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

Článek IV

Právo uplatnit reklamaci, způsob a místo jejího uplatnění

1. Osoby oprávněné k uplatnění reklamace:

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

2. Místo a způsob uplatnění reklamace:

Reklamace vad zboží zakoupeného u Vodafone se uplatňuje:

1. osobně v místě prodeje zboží, případně v kterékoli prodejně Vodafone (s výjimkou Vodafone turné, Mini Vodafone turné);
2. prostřednictvím České pošty, s. p., (dále „Česká pošta“). Zboží je potřeba v takovém případě zaslat na adresu VODAFONE – MUFF Logistics – H1, Do Čertous 2634/7, 193 00 Praha 20. Zaslání zboží není podmínkou pro uplatnění reklamace. Pro posouzení případné vady a vyřízení reklamace je však nutné toto zboží dodat co nejdříve po uplatnění reklamace, a to společně s popisem reklamované vady, příp. dalšími dokumenty.
3. Právo na odstranění vady (opravu zboží) lze uplatnit prostřednictvím autorizovaných servisů Vodafone uvedených na vodafone.cz. Reklamace u jiných servisních středisek nebude Vodafone uznána.

Reklamace je uplatněna okamžikem, kdy je projev vůle reklamujícího uplatnit práva z vadného plnění doručen Vodafone.

Pro vyřízení reklamace musí být následně předloženo vadné zboží a dále musí reklamující jednoznačným způsobem prokázat, že je kupujícím, tj. např. předložením faktury, záručního listu, pokud byl vystaven, apod. O reklamaci bude pořízen zápis, jehož kopii obdrží reklamující.

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

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

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

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

3. Lhůta pro uplatnění reklamace:

1. Reklamace se uplatňuje bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží, není-li dohodnuto jinak. Pro počítání lhůt je rozhodující den uplatnění reklamace. V případě, že reklamující uplatní své právo na odstranění vady (opravu zboží) přímo u autorizovaného servisu Vodafone (viz výše) a autorizovaným servisem je zjištěno, že se jedná o neodstranitelnou vadu, za kterou Vodafone odpovídá dle zákona, je reklamující oprávněn bez zbytečného odkladu uplatnit u Vodafone své právo z odpovědnosti Vodafone za vady (jiné než na opravu zboží).

Článek V

Lhůty pro vyřizování reklamací

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

Článek VI

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

1. Práva z vadného plnění
V případě, že je reklamacie shledána oprávněnou, má reklamující především právo na bezplatné odstranění vady.
2. Dále má kupující právo požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.
3. Reklamující má právo na výměnu vadného zboží (dodání nové věci či jen výměnu součásti věci) nebo na odstoupení od kupní smlouvy také v případě, že jde sice o vady odstranitelné, zboží však nelze pro opakované vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad řádně užívat. O opakované vyskytnutí vady po opravě se jedná, když stejná vada, která byla ve lhůtě nejméně dvakrát bezplatně odstraňována, bude znovu oprávněně reklamována. Větším počtem vad se rozumí alespoň tři vady, které se na reklamovaném zboží vyskytnou současně.
4. V případě, že se na zboží objeví postupně více různých vad, umožní Vodafone reklamujícímu výměnu vadného zboží nebo odstoupení od smlouvy v případě uplatnění čtvrté oprávněné reklamacie vady zboží.
5. Nevyužije-li kupující žádnou z výše uvedených možností, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že Vodafone nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit. Ostatní nároky reklamujícího vyplývající z platných právních předpisů tím nejsou dotčeny. Reklamující musí při uplatnění reklamacie sdělit, jaký konkrétní nárok z odpovědnosti Vodafone za vady uplatňuje. Pokud si reklamující svůj nárok zvolí (uplatní jedno ze svých práv), je svou volbou vázán a není oprávněn ji následně měnit. Prostřednictvím autorizovaných servisů Vodafone může reklamující uplatnit pouze právo na odstranění vady (opravu zboží).

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

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

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

V případě oprávněné reklamacie má kupující právo na náhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění reklamacie.

2. Reklamacie je shledána neoprávněnou

V případě, že je reklamacie zboží shledána neoprávněnou, oznámí Vodafone tuto skutečnost reklamujícímu, případně zároveň navrhne cenu opravy zboží dle posouzení servisu. Reklamující je povinen do pěti (5) pracovních dnů od odeslání či sdělení uvedeného oznámení Vodafone písemně sdělit, zda souhlasí s cenou za opravu zboží dle sděleného návrhu, či zda opravu nepožaduje. Toto vyjádření je pro reklamujícího závazné.

Pokud se reklamující ve stanovené lhůtě nevyjádří, má se za to, že s návrhem nesouhlasí. Výše uvedeným nejsou dotčeny povinnosti reklamujícího vyzvednout si zboží dle čl. VIII tohoto reklamačního řádu.

3. Nezáruční oprava zboží

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

Článek VII

Vypůjčka telefonu po dobu reklamace

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

Článek VIII

Převzetí zboží po vyřízení reklamace, úschova zboží

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

Článek IX

Zrušovací, přechodná a závěrečná ustanovení

1. Na tuto smlouvu se vztahují příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů. Pokud jste uzavřeli smlouvu v postavení spotřebitele, můžete v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, řešit spory vyplývající ze smlouvy i mimosoudně, a to v případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu (ctu.cz), v případě sporu týkajícího se poskytování finančních služeb u Finančního arbitra (finarbitr.cz) a v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce (coi.cz).
2. Reklamační řád je k nahlédnutí ve všech prodejnách Vodafone a na stránkách vodafone.cz.
3. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 3. 2022 a plně nahrazuje reklamační řád ze dne 1. 8. 2021.
Společnost Vodafone Czech Republic a. s. se sídlem na náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5, IČ: 25788001, zapsaná do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, spis. zn. B 6064