

Tarify s cenou bez DPH		1 - Hlasový (Max. 1,00 Kč)	2 - Hlasový + datový tarif	3 - Hlasový + datový tarif	4 - Hlasový neomezený + datový tarif	5 - Hlasový neomezený + datový neomezený tarif	6 - Hlasový neomezený
Předpokládaný počet SIM v tarifech		405	137	99	154	30	40
a	Měsíční paušál bez závazku	1,00 Kč	75,00 Kč	120,00 Kč	360,00 Kč	660,00 Kč	250,00 Kč
	Volné minuty do všech sítí	0	30	30	neomezeně	neomezeně	neomezeně
	Volné SMS do všech sítí	0	30	30	neomezeně	neomezeně	neomezeně
b	Volání do všech sítí v ČR Kč/min	0,85 Kč	0,85 Kč	0,85 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
	SMS do všech sítí v ČR Kč/SMS	0,85 Kč	0,85 Kč	0,85 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
	Volání v rámci vnitřní sítě	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
	Datový limit (MB) - min. 10 Mbit/s	-	1GB	2 GB	4 GB	neomezeně	-

Internet do telefonu (možno dokoupit k libovolnému tarifu 1 - 6) nebo Internet do tabletu/notebooku (bez volání, samostatný datový tarif)

Datové tarify - min. 10Mbit/s		Data 2 GB	Data 4 GB	Data 6 GB	Data 10 GB	Data 20 GB	Data 50 GB
c	Měsíční paušál s DPH	90,00 Kč	150,00 Kč	200,00 Kč	250,00 Kč	350,00 Kč	480,00 Kč
	Max. dostupná rychlost	400 Mbit/s					
	Rychlost po překročení FUP	32 kbit/s					

Příloha č. 1 – Cenová nabídka



Tarify s cenou bez DPH		1 - Hlasový (Max. 1,00 Kč)	2 - Hlasový + datový tarif (Max. 75 Kč)	3 - Hlasový + datový tarif (Max. 120 Kč)	4 - Hlasový neomezený + datový tarif	5 - Hlasový neomezený + datový neomezený tarif	6 - Hlasový neomezený (Max. 250 Kč)
Předpokládaný počet SIM v tarifech		405	137	99	154	30	40
a	Měsíční paušál bez závazku	1,00 Kč	75,00 Kč	120,00 Kč	360,00 Kč	660,00 Kč	250,00 Kč
	Volné minuty do všech sítí	0	30	30	neomezeně	neomezeně	neomezeně
	Volné SMS do všech sítí	0	30	30	neomezeně	neomezeně	neomezeně
	Volání do všech sítí v ČR Kč/min (Max. 0,85 Kč)	0,85 Kč	0,85 Kč	0,85 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
b	SMS do všech sítí v ČR Kč/SMS (Max. 0,85 Kč)	0,85 Kč	0,85 Kč	0,85 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
	Volání v rámci vnitřní sítě	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
	Datový limit (MB) - min. 10 Mbit/s	-	1GB	2 GB	4 GB	neomezeně	-

Internet do telefonu (možno dokoupit k libovolnému tarifu 1 - 6) nebo Internet do tabletu/notebooku (bez volání, samostatný datový tarif)

Datové tarify - min. 10Mbit/s	Data 2 GB (Max. 90,00 Kč)	Data 4 GB (Max. 150,00 Kč)	Data 6 GB (Max. 200,00 Kč)	Data 10 GB (Max. 250,00 Kč)	Data 20 GB (Max. 350,00 Kč)	Data 50 GB (Max. 480,00 Kč)
c	Měsíční paušál s DPH	90,00 Kč	150,00 Kč	200,00 Kč	250,00 Kč	350,00 Kč
	Max. dostupná rychlost					480,00 Kč
	Rychlost po překročení FUP					

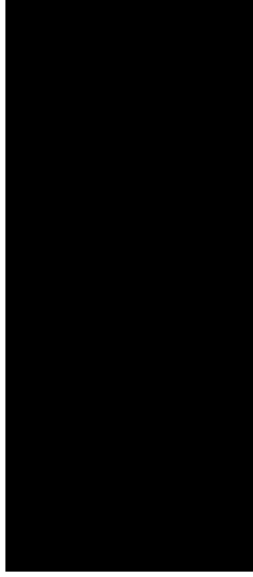
Váha	Část	Suma	Pře počet vah
50%	a	107 800,00 Kč	53 900,00 Kč
20%	b	121 550,00 Kč	24 310,00 Kč
30%	c	45 600,00 Kč	13 680,00 Kč
Výsledná cena k hodnocení			91 890,00 Kč

a=jednotkové ceny x předpokládaný počet SIM v tarifu

b=součet ceny volání (115000 min.) a cen SMS (28000)

c=součet cen tarifu x 30

Cena za volání a SMS u tarifu 1, 2 a 3 stejná pro všechny tarify.



Příloha č. 2 – Zadávací dokumentace



ZADÁVACÍ DOKUMENTACE VČ. ZADÁVACÍCH PODMÍNEK
podle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále jen
„zákon“)

Název zakázky	SLUŽBY MOBILNÍHO OPERÁTORA PRO MĚSTO ORLOVÁ A JEHO PŘÍSPĚVKOVÉ ORGANIZACE
Druh zakázky	služby, zjednodušené podlimitní řízení
CPV	64200000-8 - Telekomunikační služby 64212000-5 - Mobilní telefonní služby 64210000-1 - Telefonní služby a přenos dat
Datum prohlídky místa plnění	Netýká se
Lhůta pro podání nabídek	21. 6. 2022 do 10:00 hod. (do elektronického nástroje)
Lhůta otevírání obálek	Nabídky jsou podávány elektronicky – po uplynutí lhůty pro podání nabídek

Název zadavatele	Město Orlová
Sídlo zadavatele	Osvobození 796, Orlová – Lutyně, 735 14
IČ zadavatele	00297577
WWW adresa zadavatele	https://www.mesto-orlova.cz/
Adresa profilu zadavatele a elektronického nástroje	https://nen.nipez.cz/profil/MESTOORLOVA
Osoba oprávněná jednat za zadavatele	Mgr. Miroslav Chlubna, starosta

Zastoupen dle § 43 zákona

Zástupce	Dobrá zakázka s. r. o.
Adresa zástupce	Hlubinská 1378/36, 702 00, Ostrava - Moravská Ostrava
IČ zadavatele	28631595
Elektronická adresa	info@dobrazakazka.cz
URL	http://www.dobrazakazka.cz
Telefonní kontakt	██████████

Identifikační údaje k zadávací dokumentaci

Zpracovatel textové části	Dobrá zakázka s. r. o., sídlem Hlubinská 1378/36, 702 00, Ostrava - Moravská Ostrava, IČ 28631595 (vyjma identifikovatelných částí)
Zpracovatel projektové dokumentace	Netýká se
Předběžné tržní konzultace	neproběhly
Přístup k zadávací dokumentaci	součást výzvy, zveřejněno na profilu zadavatele

ČÁST I. VYMEZENÍ PŘEDMĚTU VEŘEJNÉ ZAKÁZKY

Předmětem veřejné zakázky je poskytování hlasových a datových mobilních telekomunikačních služeb prostřednictvím GSM sítě mobilního operátora pro zadavatele a jím založené či zřízené organizace, přičemž odběratelem služeb bude výhradně zadavatel, tzn. rámcová dohoda bude uzavřena se zadavatelem i na služby poskytované jeho organizacím.

Součástí plnění je rovněž zajištění veškerých činností souvisejících s poskytováním požadovaných služeb.

Zadavatel požaduje zachování stávajících telefonních čísel a zajištění tzv. přenositelnosti současných telefonních čísel v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů. Z tohoto důvodu dodavatel ve své nabídce uvede návrh konkrétního postupu vč. časového harmonogramu úkonů nutných k provedení této součásti zakázky. Tato služba musí být provedena bez omezení provozu zadavatele a funkčnosti využívání stávajících služeb.

Zadavatel v současné době využívá 810 SIM karet pro hlasové tarify a datové tarify. Datové tarify jsou využívány i prostřednictvím USB modemů. Tyto počty nejsou konstantní a v průběhu trvání smlouvy se mohou měnit. Za měsíc březen 2022 bylo provoláno 115 000 minut a odesláno 28 000 SMS. Na základě uzavřené rámcové smlouvy bude fakturace probíhat samostatně pro SIM karty, které bude mít k dispozici Město Orlová a samostatně pro SIM karty v dispozici příspěvkových organizací. Rámcová smlouva však bude uzavřena na zadavatele (tzn. rozdělení město a příspěvkové organizace bude probíhat interním rozdělením SIM karet, SIM karty budou vždy majetkem zadavatele - města). SIM v dispozici města a příspěvkových organizací si budou jednotlivé subjekty (město, příspěvková organizace) spravovat samy (nastavování služeb apod.).

V příloze č. 2 Ceník jsou některé jednotkové ceny stanoveny jako maximálně přípustné, tzn. že nabízené jednotkové ceny nesmí být vyšší než tyto maximálně přípustné ceny (ceny jsou uvedeny bez DPH). V případě, že i jen jedna jednotková cena překročí maximálně přípustnou cenu, bude nabídka vyřazena pro nesplnění podmínky zadavatele.

Technické parametry požadovaných služeb jsou:

Obecné parametry:

- Pokrytí GSM sítě minimálně 95% obyvatel ČR.
- Bezplatné vydání nové SIM karty.
- Zařazení všech telefonních čísel zadavatele do privátní (VPN) sítě zdarma a volání v rámci této sítě zdarma. Volání ve VPN síti se nesmí odečítat od volných minut.
- Jednotná cena za volání do vlastní sítě i v rámci sítě ostatních poskytovatelů.
- Bezplatný přístup k podrobnému vyúčtování v elektronické podobě.
- Zasílání faktur a podrobného vyúčtování na e-mail posta@muor.cz a elektronické podatelny příspěvkových organizací
- Možnost administrovat služby na internetových stránkách operátora.
- Poskytování zákaznické podpory na vyšší úrovni než pro běžné fyzické osoby ve formě určené konkrétní osoby, která vyřizuje požadavky zadavatele a je dostupná minimálně denně mezi 8:00 hod a 17:00 hod.
- Možnost tvorby fakturačních skupin a libovolné zařazení SIM karet do těchto skupin s možností změny zařazení těchto SIM karet. Vše v ceně služby.
- Možnost využití nabídky zaměstnaneckého programu.

Hlasové tarify:

- Hlasové služby v rámci roamingu stejné jako v ČR.
- Příchozí a odchozí hovory, posílání a přijímání SMS, zmeškané hovory, blokování hovorů, možnost skrytí telefonního čísla, volání na tísňové linky, přesměrování hovorů, přidržení hovoru.
- Možnost blokování audiotexových služeb, premium SMS a dárcovských SMS na úrovni operátora.

Datové tarify:

- Pokrytí datovou sítí minimálně 90% obyvatel ČR.
- Neomezené připojení ke všem službám internetu (bez blokování obvyklých služeb internetu) na území ČR.
- Po překročení limitu přenesených dat musí připojení dále fungovat. Může nastat maximálně jeho zpomalení.

Dále jsou technické požadavky specifikovány v příloze č. 2 Ceník, této zadávací dokumentace. Zadavatel upozorňuje, že v technické specifikaci (viz výše) uvedené požadavky jsou minimální, tzn. účastník zadávacího řízení nesmí nabídnout parametry horší. Nesplnění i jednoho parametru uvedeného v technické specifikaci je důvodem pro vyloučení účastníka ze zadávacího řízení. Účastník však může nabídnout parametry poskytovaných služeb lepší, než jsou uvedeny minimální technické parametry.

Místem plnění veřejné zakázky jsou pracoviště zadavatele a jím založených či zřízených organizací.

V zadávacích podmínkách uvedené předpokládané množství služeb si zadavatel vyhrazuje v průběhu realizace změnit v souladu se svými aktuálními potřebami. Zadavatel není povinen odebrat žádné minimální množství služeb.

S vybraným účastníkem bude uzavřena rámcová dohoda (dle § 131 a násl. zákona).

Rámcová dohoda bude uzavřena s jedním dodavatelem, a to na období 36 kalendářních měsíců se zahájením plnění od 1. 8. 2022.

Pokud jsou v technické specifikaci obsaženy požadavky nebo odkazy na jednotlivá obchodní jména, zvláštní označení podniku, zvláštní označení výrobků, výkonů anebo obchodních materiálů, která platí pro určitý podnik nebo organizační jednotku za příznačné, popř. patenty a užité vzory, jsou uvedeny pouze pro upřesnění a přiblížení technických parametrů a zadavatel umožňuje použití i kvalitativně a technicky obdobného řešení.

ČÁST II. VYSVĚTLENÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

2.1. Vysvětlení zadávací dokumentace

Zadavatel může zadávací dokumentaci vysvětlit, pokud takové vysvětlení, případně související dokumenty, uveřejní na profilu zadavatele, a to nejméně 4 pracovních dnů před uplynutím lhůty pro podání nabídek.

Pokud o vysvětlení zadávací dokumentace písemně požádá dodavatel, zadavatel vysvětlení **uveřejní**, odešle nebo předá včetně přesného znění žádosti bez identifikace tohoto dodavatele. Zadavatel není povinen vysvětlení poskytnout, pokud není žádost o vysvětlení doručena včas, a to alespoň 3 pracovní dny před uplynutím lhůt podle předchozího odstavce. Pokud zadavatel na žádost o vysvětlení, která není doručena včas, vysvětlení poskytne, nemusí dodržet lhůty podle předchozího odstavce.

Pokud je žádost o vysvětlení zadávací dokumentace doručena včas a zadavatel neuveřejní, neodešle nebo nepředá vysvětlení do 3 pracovních dnů, prodlouží lhůtu pro podání nabídek nejméně o tolik pracovních dnů, o kolik přesáhla doba od doručení žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace do uveřejnění, odeslání nebo předání vysvětlení 3 pracovní dny.

2.2. Změna nebo doplnění zadávací dokumentace

Zadávací podmínky obsažené v zadávací dokumentaci může zadavatel změnit nebo doplnit před uplynutím lhůty pro podání nabídek. Změna nebo doplnění zadávací dokumentace podmínek musí být uveřejněna nebo oznámena dodavatelům stejným způsobem jako zadávací podmínka, která byla změněna nebo doplněna.

Pokud to povaha doplnění nebo změny zadávací dokumentace vyžaduje, zadavatel současně přiměřeně prodlouží lhůtu pro podání nabídek. V případě takové změny nebo doplnění zadávací dokumentace, která může rozšířit okruh možných účastníků zadávacího řízení, prodlouží zadavatel lhůtu tak, aby od odeslání změny nebo doplnění zadávací dokumentace činila nejméně celou svou původní délku.

2.3. Dodavatel je oprávněn po zadavateli požadovat písemně vysvětlení zadávací dokumentace. Písemná žádost musí být doručena **na kontakty zástupce zadavatele nebo zadavatele.**

ČÁST III. POŽADAVKY NA PROKÁZÁNÍ SPLNĚNÍ KVALIFIKACE

3.1. **Základní způsobilost:**

Způsobilým není dodavatel, který

- a) byl v zemi svého sídla v posledních 5 letech před zahájením zadávacího řízení pravomocně odsouzen pro trestný čin uvedený v příloze č. 3 zákona nebo obdobný trestný čin podle právního řádu země sídla dodavatele; k zahlazeným odsouzením se nepřihlíží,
- b) má v České republice nebo v zemi svého sídla v evidenci daní zachycen splatný daňový nedoplatek,
- c) má v České republice nebo v zemi svého sídla splatný nedoplatek na pojistném nebo na penále na veřejné zdravotní pojištění,
- d) má v České republice nebo v zemi svého sídla splatný nedoplatek na pojistném nebo na penále na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti,
- e) je v likvidaci, proti němuž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, vůči němuž byla nařízena nucená správa podle jiného právního předpisu nebo v obdobné situaci podle právního řádu země sídla dodavatele.

Je-li dodavatelem právnická osoba, musí podmínku podle písm. a) splňovat tato právnická osoba a zároveň každý člen statutárního orgánu. Je-li členem statutárního orgánu dodavatele právnická osoba, musí podmínku podle písm. a) splňovat

- tato právnická osoba,
- každý člen statutárního orgánu této právnické osoby a
- osoba zastupující tuto právnickou osobu v statutárním orgánu dodavatele.

Účastní-li se zadávacího řízení pobočka závodu

- zahraniční právnické osoby, musí podmínku podle písm. a) splňovat tato právnická osoba a vedoucí pobočky závodu,
- české právnické osoby, musí podmínku podle písm. a) splňovat osoby
 - tato právnická osoba,
 - každý člen statutárního orgánu této právnické osoby a
 - osoba zastupující tuto právnickou osobu v statutárním orgánu dodavatele a
 - vedoucí pobočky závodu.

Prokázání základní způsobilosti

Dodavatel prokazuje splnění podmínek základní způsobilosti ve vztahu k České republice předložením

- a) výpisu z evidence Rejstříku trestů ve vztahu k § 74 odst. 1 písm. a),
- b) potvrzení příslušného finančního úřadu ve vztahu k § 74 odst. 1 písm. b),
- c) písemného čestného prohlášení ve vztahu ke spotřební dani ve vztahu k § 74 odst. 1 písm. b),
- d) písemného čestného prohlášení ve vztahu k § 74 odst. 1 písm. c),
- e) potvrzení příslušné okresní správy sociálního zabezpečení ve vztahu k § 74 odst. 1 písm. d),
- f) výpisu z obchodního rejstříku, nebo předložením písemného čestného prohlášení v případě, že není v obchodním rejstříku zapsán, ve vztahu k § 74 odst. 1 písm. e).

3.2. **Profesní způsobilost**

Dodavatel prokazuje splnění profesní způsobilosti ve vztahu k České republice předložením **výpisu z obchodního rejstříku nebo jiné obdobné evidence, pokud jiný právní předpis zápis do takové evidence vyžaduje.**

Zadavatel **dále požaduje**, aby dodavatel předložil doklad:

a) **osvědčení Českého telekomunikačního úřadu** dle § 14 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, v platném znění (dále jen „zákon o elektronických komunikacích“), o oznámení komunikační činnosti dle § 13 zákona č. 127/2005 Sb. Dodavatel musí mít oznámení komunikační činnosti na služby, které jsou předmětem této veřejné zakázky, tj. veřejně dostupná mobilní telefonní služba.

obdobnou profesní způsobilost nevyžadují.

3.3. **Ekonomická kvalifikace:**

Není vyžadována.

3.4. **Technická kvalifikace:**

Zadavatel stanovuje kritéria technické kvalifikace za účelem prokázání lidských zdrojů, technických zdrojů nebo odborných schopností a zkušeností nezbytných pro plnění veřejné zakázky v odpovídající kvalitě. Zadavatel bude považovat technickou kvalifikaci za neprokázanou, pokud prokáže, že dodavatel má protichůdné zájmy, které by mohly negativně ovlivnit plnění veřejné zakázky.

K prokázání kritérií technické kvalifikace zadavatel požaduje

a) seznam významných služeb poskytnutých za poslední 3 roky před zahájením zadávacího řízení včetně uvedení ceny a doby jejich poskytnutí a identifikace objednatele; z tohoto seznamu musí být zřejmé poskytnutí minimálně:

- 3 služeb poskytování telekomunikačních činností obdobného typu a rozsahu, jaké jsou specifikovány v technických podmínkách této zadávací dokumentace a současně se jednalo o službu pro jednoho objednatele min. po dobu 12 měsíců ve finančním rozsahu min. 1 mil. Kč bez DPH za rok.

Doby se považují za splněné, pokud byla služba uvedena v příslušném seznamu v průběhu této doby dokončena. To neplatí u zakázek pravidelné povahy, u nichž se pro účely prokázání technické kvalifikace považuje za rozhodný rozsah zakázky realizovaný v průběhu rozhodné doby.

Dodavatel může k prokázání splnění kritéria této části kvalifikace použít služby, které poskytl

- společně s jinými dodavateli, a to v rozsahu, v jakém se na plnění zakázky podílel, nebo
- jako poddodavatel, a to v rozsahu, v jakém se na plnění služby podílel.

Rovnocenným dokladem k prokázání této části kritéria je zejména smlouva s objednatelem a doklad o uskutečnění plnění dodavatele.

3.5. **PROKAZOVÁNÍ KVALIFIKACE A PŘEDKLÁDÁNÍ DOKLADŮ:**

Pokud zákon nebo zadavatel vyžaduje předložení dokladu, předkládá dodavatel v nabídce kopie dokladu, nestanoví-li zákon jinak.

Pokud zadavatel vyžaduje předložení dokladu a dodavatel není z důvodů, které mu nelze přičítat, schopen předložit požadovaný doklad, je oprávněn předložit jiný rovnocenný doklad.

Pokud zákon nebo zadavatel vyžaduje předložení dokladu podle právního řádu České republiky, může dodavatel předložit obdobný doklad podle právního řádu státu, ve kterém se tento doklad vydává; tento doklad se předkládá s překladem do českého jazyka. Doklad ve slovenském jazyce a doklad o vzdělání v latinském jazyce se předkládají bez překladu. Pokud se podle příslušného právního řádu požadovaný doklad nevydává, může být nahrazen čestným

prohlášením.

Povinnost předložit doklad může dodavatel splnit odkazem na odpovídající informace vedené v informačním systému veřejné správy nebo v obdobném systému vedeném v jiném členském státu, který umožňuje neomezený dálkový přístup. Takový odkaz musí obsahovat internetovou adresu a údaje pro přihlášení a vyhledání požadované informace, jsou-li takové údaje nezbytné.

V případě, že byla kvalifikace získána v zahraničí, prokazuje se doklady vydanými podle právního řádu země, ve které byla získána, a to v rozsahu požadovaném zadavatelem.

V případě společné účasti dodavatelů prokazuje základní způsobilost a profesní způsobilost podle § 77 odst. 1 každý dodavatel samostatně.

Prokázání kvalifikace prostřednictvím jiných osob

Dodavatel může prokázat určitou část ekonomické kvalifikace, technické kvalifikace nebo profesní způsobilosti s výjimkou kritéria podle § 77 odst. 1 požadované zadavatelem prostřednictvím jiných osob. Dodavatel je v takovém případě povinen zadavateli předložit

- a) doklady prokazující splnění profesní způsobilosti podle § 77 odst. 1 jinou osobou,
- b) doklady prokazující splnění chybějící části kvalifikace prostřednictvím jiné osoby,
- c) doklady o splnění základní způsobilosti podle § 74 jinou osobou a
- d) písemný závazek jiné osoby k poskytnutí plnění určeného k plnění veřejné zakázky nebo k poskytnutí věcí nebo práv, s nimiž bude dodavatel oprávněn disponovat v rámci plnění veřejné zakázky, a to alespoň v rozsahu, v jakém jiná osoba prokázala kvalifikaci za dodavatele. Má se za to, že tento požadavek je splněn, pokud obsahem písemného závazku jiné osoby je společná a nerozdílná odpovědnost této osoby za plnění veřejné zakázky společně s dodavatelem. Prokazuje-li však dodavatel prostřednictvím jiné osoby kvalifikaci a předkládá doklady podle § 79 odst. 2 písm. a), b) nebo d) vztahující se k takové osobě, musí tento dokument obsahovat závazek, že jiná osoba bude vykonávat služby, ke kterým se prokazované kritérium kvalifikace vztahuje.

Společné prokazování kvalifikace

Pokud se dodavatelé účastní zadávacího řízení společně nebo prokazují kvalifikaci prostřednictvím jiných osob; prokazují dodavatelé a jiné osoby kvalifikaci společně.

Doklady o kvalifikaci

Dodavatel v nabídce může nahradit předložení dokladů prokazujících kvalifikaci čestným prohlášením.

Dodavatel může vždy nahradit požadované doklady jednotným evropským osvědčením pro veřejné zakázky.

Před uzavřením smlouvy si zadavatel od vybraného dodavatele vyžádá předložení originálů nebo ověřených kopií dokladů o kvalifikaci (tzn. dokladů, které byly nahrazeny čestným prohlášením nebo byly doloženy v nabídce v prosté kopii), pokud již nebyly v zadávacím řízení předloženy.

Doklady prokazující základní způsobilost podle § 74 a profesní způsobilost podle § 77 odst. 1 musí prokazovat splnění požadovaného kritéria způsobilosti nejpozději v době 3 měsíců přede dnem podání nabídky.

ČÁST IV. OBCHODNÍ PODMÍNKY, VČETNĚ PLATEBNÍCH PODMÍNEK

Zadavatel stanovuje obchodní podmínky ve formě závazných podmínek, které budou dodavateli zpracovány do vlastního návrhu rámcové dohody, a to včetně specifikace jednotlivých služeb.

Závazné podmínky tvoří přílohu č. 1 této zadávací dokumentace a obsahují podmínky obchodní, dodací, platební, záruční a sankční.

ČÁST V. POŽADAVKY NA ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ NABÍDKOVÉ CENY

- 5.1. Dodavatel stanoví nabídkovou cenu za celé plnění veřejné zakázky. Nabídkovou cenu nelze překročit.
- 5.2. Nabídková cena bude zpracována dle přílohy č. 2 Ceník. Účastník ocení jednotlivé položky poplácáných služeb (viz příloha č. 2). Jednotkové ceny budou uvedeny ve žlutě podbarvených polích přílohy č. 2. Měrné jednotky jsou stanoveny jako referenční pouze pro stanovení nabídkové ceny (porovnatelnosti nabídek) a jsou pro všechny dodavatele závazné (tzn. v nabídce nesmí být upraveny). Nejedná se o závazek zadavatele odebrat požadované služby v daném rozsahu. Skutečně odebrané množství služeb se může lišit.
- 5.3. Nabídková cena bude zpracována v souladu s oznámením či výzvou o zahájení zadávacího řízení, zadávací dokumentací nebo jinými dokumenty obsahujícími vymezení předmětu veřejné zakázky.
- 5.4. Nabídková cena bude stanovena jako cena „nejvýše přípustná“ a musí v ní být zahrnuty veškeré náklady spojené s realizací předmětu veřejné zakázky. V případě, že účastník poskytuje objemové slevy, budou tyto započteny přímo do jednotlivých cenových položek (forma slevy v rámci kumulativní položky vytvořené účastníkem je nepřipustná).
- 5.5. **Dodavatel předloží ve své nabídce vyplněnou přílohu č. 2 Ceník v editovatelné podobě.**

ČÁST VI. PODMÍNKY SESTAVENÍ A PODÁNÍ NABÍDEK

- 6.1. Dodavatel ve své nabídce uvede své identifikační údaje, a to v rozsahu – název obchodní firmy, sídlo / místo podnikání / bydliště, jméno osoby oprávněné jednat jménem dodavatele, IČ, DIČ, telefon, fax, e-mail (pro komunikaci v průběhu procesu zadávání zakázky) a URL adresu.
- 6.2. Nabídka:
 - a) musí obsahovat údaje a dokumenty, které zadavatel potřebuje k hodnocení nabídek podle § 114,
 - b) musí obsahovat údaje a dokumenty, které zadavatel potřebuje k posouzení splnění podmínek účasti v zadávacím řízení,
 - c) musí být podána v písemné podobě, formě a způsobem uvedeným v zadávacích podmínkách,
 - d) v případě společné účasti dodavatelů musí být v nabídce doloženo, jaké bude rozdělení odpovědnosti za plnění veřejné zakázky.
- 6.3. Dodavatel ve své nabídce předloží návrh rámcové dohody, podepsaný osobou oprávněnou jednat jménem či za dodavatele (má se za to, že vložením nabídky s návrhem rámcové dohody do elektronického nástroje zadavatele, dochází k automatickému podpisu všech součástí nabídky osobou oprávněnou jednat za dodavatele). Pokud návrh smlouvy podepíše zmocněná osoba, musí být součástí nabídky dodavatele též příslušná platná plná moc. Písemný návrh rámcové dohody musí zcela akceptovat obchodní podmínky (viz výše) a musí být v souladu s textem výzvy k podání nabídky nebo jinými dokumenty obsahujícími vymezení předmětu veřejné zakázky. Od obchodních podmínek, které jsou součástí zadávací dokumentace, se nelze odchýlit. Údaje uvedené v návrhu rámcové dohody se nesmí lišit od údajů uvedených v jiné části nabídky dodavatele. V případě rozporů je pak vždy rozhodující písemný návrh rámcové dohody. Budou-li součástí smlouvy přílohy, které jsou zároveň některým z dokumentů uvedeným v nabídce účastníka, budou tyto přílohy přiloženy ke smlouvě až při podpisu této smlouvy, tzn. nemusí být duplicitně přílohou návrhu rámcové dohody.

- 6.4. Využití poddodavatele
Zadavatel požaduje, aby účastník zadávacího řízení v nabídce určil části veřejné zakázky, které hodlá plnit prostřednictvím poddodavatelů.
- 6.5. Součástí nabídky budou rovněž další dokumenty požadované zákonem a zadavatelem, včetně dokladů a informací prokazujících splnění kvalifikace.

ČÁST VII. PODÁNÍ NABÍDKY A FORMÁLNÍ POŽADAVKY NA NABÍDKU

- 7.1. Nabídky se podávají výhradně v českém jazyce elektronicky přes elektronický nástroj zadavatele – viz záhlaví. Nabídky musí být elektronicky podepsány osobou oprávněnou jednat za dodavatele. Nabídky musí být šifrovány klíčem, který tvoří přílohu této výzva a zadávací dokumentace (jedná se o poslední krok nahrávání nabídky do elektronického nástroje, přičemž dodavatel využije v systému nahraný šifrovací klíč, nikoli volbu jiného klíče – tzn. nenahrává veřejný klíč).
- 7.2. Adresa pro podání nabídek: <https://nen.nipez.cz/profil/MESTOORLOVA>
- 7.3. Dodavatel může podat v zadávacím řízení jen jednu nabídku.
- 7.4. Dodavatel, který podal nabídku v zadávacím řízení, nesmí být současně osobou, jejímž prostřednictvím jiný dodavatel v tomtéž zadávacím řízení prokazuje kvalifikaci. Zadavatel vyloučí účastníka zadávacího řízení, který podal více nabídek samostatně nebo společně s jinými dodavateli, nebo podal nabídku a současně je osobou, jejímž prostřednictvím jiný účastník zadávacího řízení v tomtéž zadávacím řízení prokazuje kvalifikaci.
- 7.5. Nabídka dodavatele nesmí obsahovat přepisy nebo opravy, které by mohly uvést zadavatele v omyl. Všechny listy nabídky zadavatel doporučuje řádně očíslovat vzestupnou číselnou řadou.

ČÁST VIII. OTEVÍRÁNÍ NABÍDEK

- 8.1. Zadavatel provede otevírání nabídek, které podali účastníci zadávacího řízení.
- 8.2. Zadavatel nesmí otevřít nabídku před uplynutím lhůty pro podání nabídek.
- 8.3. Otevírání nabídek bude probíhat v souladu s požadavky zákona elektronicky za přítomnosti k tomu oprávněných osob zadavatele. Jelikož po posouzení nabídek z hlediska splnění požadavků zadavatele dojde k elektronické aukci nabídkových cen, nebude zadavatel poskytovat protokol z otevírání nabídek.

ČÁST IX. POŽADAVKY NA VARIANTY

Zadavatel nepřipouští variantní řešení.

ČÁST X. ZPŮSOB HODNOCENÍ NABÍDEK PODLE HODNOTÍCÍCH KRITÉRIÍ

- 10.1. Zadavatel stanovuje, že nabídky budou hodnoceny podle jejich ekonomické výhodnosti.
Zadavatel stanovuje dílčí hodnotící kritérium nejnižší nabídkovou cenu:

	Dílčí hodnotící kritérium	Váha v %
1.	Nabídková cena bez DPH	100

Dílčí hodnotící kritérium 1: Nabídková cena bez DPH

V rámci hodnocení tohoto kritéria stanoví centrální zadavatel pořadí nabídek podle výše nabídkové ceny podle výsledků e-aukce (viz dále).

Celková nabídková cena bude vypočtena podle cenové tabulky dle přílohy č. 2 Ceník, tj. bude stanovena jako součet součinu jednotkových cen v Kč a předpokládaného množství odebraných služeb s přihlédnutím k váze jednotlivých služeb v rámci cenového mixu.

Pořadí nabídek bude stanoveno na základě výsledků e-aukce.

Dle § 120 a § 121 zákona bude do zadávacího řízení zařazena elektronická aukce (dále „e-aukce“). Před zahájením e-aukce zadavatel provede posouzení nabídek z hlediska splnění požadavků zadavatele vtělených do zadávacích podmínek. Informace týkající se průběhu e-aukce a jejího nastavení zadavatel uveden ve Výzvě k podání nových aukčních hodnot, která bude nejpozději 2 pracovní dny před uskutečněním e-aukce elektronicky odeslána všem účastníkům zadávacího řízení, kteří nebyli vyloučeni ze zadávacího řízení (**výzva bude zaslána prostřednictvím aukčního portálu a elektronického nástroje**). Výchozím stavem e-aukce budou výsledky hodnocení.

E-aukce se mohou účastnit všichni účastníci, kteří byli vyzváni zadavatelem (za splnění podmínek viz výše), splní podmínky registrace v rámci e-aukce na stránkách <https://proebiz.com> a do e-aukce se zaregistrují.

Administrátor vydá vyzvaným dodavatelům přístupové klíče do e-aukce. Přístupové klíče expirují za 14 dní po ukončení e-aukce. Po této době již nebude možné se do e-aukční síně přihlásit.

Průběh (aukčního kola) e-aukce

Základní kola e-aukce tvoří:

- zadávací (vstupní) kolo: zpřístupnění aukční síně pro podání nových aukčních hodnot,
- mezikolo: kontrola vložených údajů,
- aukční kolo: on-line porovnání cenových nabídek dodavatelů získaných v zadávacím kole a jejich stálé vyhodnocování v limitovaném čase, přičemž dodavatel je v tomto kole oprávněn měnit svou nabídku směrem k výhodnější variantě pro zadavatele. Aukční kolo e-aukce bude probíhat 30 minut s tím, že pokud v posledních dvou minutách soutěžního kola dojde ke změně jakékoliv položky, bude soutěžní kolo prodlouženo vždy o 2 minuty. V průběhu aukce nebude zobrazováno pořadí nabídky u účastníků aukce. V průběhu elektronické aukce budou každému účastníkovi zadávacího řízení, účastnícímu se elektronické aukce, poskytovány následující informace:

- nejlepší aukční hodnoty v rámci jednotlivých položek nabídky,
- celková hodnota aktuálně nejvýhodnější nabídky,
- celková hodnota nabídky účastníka zadávacího řízení,
- předpokládaný čas konce elektronické aukce,
- předpokládaný zbývající čas trvání elektronické aukce.

Ukončení e-aukce proběhne:

- automaticky - e-aukce skončí uplynutím stanoveného času. Aukční kolo bude prodlouženo o 2 min. při jakékoliv změně ceny v posledních 2 min.
- manuálně - na návrh zadavatele a také v případě, že dojde k neoprávněnému zásahu do aukční síně, tj. do softwarového zázemí e-aukce.

Podrobné podmínky e-aukce jsou upraveny v dokumentu Pravidla elektronických tendrů a můžete si je zobrazit ve formátu pdf na odkazu:

<https://aukce.proebiz.com/dokumenty/openRules.php>

Dodavatel se zavazuje podmínky e-aukce plně akceptovat.

Postup zadávání cenových nabídek do e-aukce:

Zadavatel stanovuje následující pravidla pro minimální a maximální krok pro změny nabídek:

- Minimální krok snížení cenové nabídky - jednotkovou cenu je možno snižovat minimálně o 1% aktuální nabídkové ceny.
- Maximální krok snížení cenové nabídky - jednotkovou cenu je možno snižovat maximálně o 50,00 % aktuální nabídkové ceny.

V případě, že aukční kolo je ze strany dodavatelů neúměrně prodlužováno, má administrátor právo zvýšit minimální krok snížení cenové nabídky až na hodnotu 3 % aktuální nabídkové ceny s ohledem na maximalizaci výsledků dosažených v zadávacím řízení a zároveň zkrácení délky e-aukce.

Podmínky účasti v e-aukci:

Účastník zadávacího řízení musí pro účast v elektronické aukci disponovat osobním počítačem, osobní počítač musí být připojen k síti Internet a účastník zadávacího řízení musí mít v počítači nainstalovaný internetový prohlížeč (minimální technické požadavky na osobní počítač, konektivitu k internetu a internetový prohlížeč jsou blíže uvedeny v návodu na použití elektronického nástroje – viz výše).

Účastník zadávacího řízení musí být pro účast v elektronické aukci registrován jako dodavatel v elektronickém nástroji PROe.biz (případně bude přihláška uvedena v zaslané výzvě). Vyřízení registrace trvá až 48 hodin (v pracovní dny) po doložení všech požadovaných dokladů. Registrace není zploplněna.

Zadavatel nenes odpovědnost za technické podmínky na straně účastníka zadávacího řízení.

ČÁST XI. PODOODAVATELÉ

11.1. Poddodavatel

Poddodavatelem se pro účely tohoto zadávacího řízení rozumí osoba, která na veřejné zakázce bude fyzicky plnit určité služby.

11.2. Seznam poddodavatelů

Pokud účastník zadávacího řízení předpokládá plnit veřejnou zakázku nebo její část prostřednictvím poddodavatele je povinen uvést v nabídce výčet všech těchto poddodavatelů. Pro uvedení poddodavatelů použije účastník zadávacího řízení příslušný formulář ze zadávací dokumentace. V případě, že účastník zadávacího řízení nemá v úmyslu zadat žádnou část předmětu veřejné zakázky poddodavatelům, předloží ve své nabídce čestné prohlášení, že celý předmět zakázky bude realizovat

prostřednictvím vlastních zdrojů. V seznamu poddodavatelů je účastník zadávacího řízení povinen uvést i veškeré poddodavatele, jejichž prostřednictvím prokazuje část kvalifikace.

Zhotovitel je oprávněn změnit poddodavatele, pomocí kterého prokazoval splnění části kvalifikace či jinou osobu, prostřednictvím které prokázal odbornou způsobilost/kvalifikaci (dále jen „odborná osoba“) pouze z vážných důvodů, a to s předchozím písemným souhlasem objednatele.

Nový poddodavatel musí disponovat minimálně stejnou kvalifikací, jakou původní poddodavatel prokázal za zhotovitele; jiná odborná osoba musí disponovat minimálně stejnou kvalifikací jako původní odborná osoba.

ČÁST XII. ZADÁVACÍ LHŮTA

Zadavatel stanovuje zadávací lhůtu dle ust. § 40 zákona, kterou se rozumí lhůta, po kterou účastníci zadávacího řízení nesmí ze zadávacího řízení odstoupit. Počátkem zadávací lhůty je konec lhůty pro podání nabídek. Zadávací lhůta je stanovena na 90 kalendářních dnů.

Zadávací lhůta neběží po dobu, ve které zadavatel nesmí uzavřít smlouvu podle § 246.

Zadavatel odešle v zadávací lhůtě oznámení o výběru dodavatele, pokud

- a) se s účastníky zadávacího řízení nedohodne jinak, nebo
- b) nedošlo k ukončení zadávacího řízení před uplynutím zadávací lhůty.

Pokud zadavatel neodešle oznámení o výběru dodavatele v zadávací lhůtě, platí, že zadávací řízení je ukončeno.

ČÁST XIII. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

13.1. Zadavatel nehradí dodavatelům náklady vzniklé z účasti v řízení.

ČÁST XIV. JINÉ POŽADAVKY PRO PLNĚNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY

14.1. U vybraného dodavatele, je-li českou právnickou osobou, zadavatel zjistí údaje o jeho skutečném majiteli podle zákona upravujícího evidenci skutečných majitelů (dále jen „skutečný majitel“) z evidence skutečných majitelů podle téhož zákona (dále jen „evidence skutečných majitelů“).

14.2. Vybraného dodavatele, je-li zahraniční právnickou osobou, zadavatel ve výzvě podle odstavce 3 vyzve rovněž k předložení výpisu ze zahraniční evidence obdobné evidenci skutečných majitelů nebo, není-li takové evidence,

- a) ke sdělení identifikačních údajů všech osob, které jsou jeho skutečným majitelem, a
- b) k předložení dokladů, z nichž vyplývá vztah všech osob podle písmene a) k dodavateli; těmito doklady jsou zejména
 1. výpis ze zahraniční evidence obdobné veřejnému rejstříku,
 2. seznam akcionářů,
 3. rozhodnutí statutárního orgánu o vyplacení podílu na zisku,
 4. společenská smlouva, zakladatelská listina nebo stanovy.

14.3. Zadavatel vyloučí vybraného dodavatele,

- a) je-li českou právnickou osobou, která má skutečného majitele, pokud nebylo podle odstavce 4 možné zjistit údaje o jeho skutečném majiteli z evidence skutečných majitelů; k zápisu zpřístupněnému v evidenci skutečných majitelů po odeslání oznámení o vyloučení dodavatele se nepřihlíží,
- b) který nepředložil údaje, doklady nebo vzorky podle odstavce 3 nebo 5, nebo

- c) u kterého výsledek zkoušek vzorků neodpovídá zadávacím podmínkám,
 - d) který je akciovou společností nebo má právní formu obdobnou akciové společnosti a nemá vydány výlučně zaknihované akcie,
 - e) který je sám či jeho skutečný majitel (či některý z jeho skutečných majitelů) je zařazen na seznamu sankcionovaných subjektů EU či ČR.
- 14.4. Zadavatel dále vyloučí vybraného dodavatele, který bude naplňovat znaky uvedené v Nařízení Rady (EU) 2022/576 ze dne 8. dubna 2022, kterým se mění nařízení (EU) č. 833/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska destabilizujícím situaci na Ukrajině, to je zejména, pokud by byla zadána nebo byla dále plněna
- a) jakýmkoli ruským státním příslušníkem, fyzickou či právnickou osobou nebo subjektem či orgánem se sídlem v Rusku,
 - b) právnickou osobou, subjektem nebo orgánem, který je z více než 50 % přímo či nepřímo vlastněn některým ze subjektů uvedených v písmeni a) tohoto odstavce, nebo
 - c) fyzickou nebo právnickou osobou, subjektem nebo orgánem, který jedná jménem nebo na pokyn některého ze subjektů uvedených v písmeni a) nebo b) tohoto odstavce,
- včetně subdodavatelů, dodavatelů nebo subjektů, jejichž způsobilost je využívána ve smyslu směrnic o zadávání veřejných zakázek, pokud představují více než 10 % hodnoty zakázky, nebo společně s nimi.

ČÁST XV. KOMUNIKACE MEZI ZADAVATELEM A DODAVATELI

- 15.1. Veřejná zakázka je zadávána v plném rozsahu elektronicky prostřednictvím Národního elektronického nástroje Ministerstva pro místní rozvoj (dále jen „*elektronický nástroj*“) dostupného na <https://nen.nipez.cz/>. Veškeré úkony v rámci tohoto zadávacího řízení a rovněž veškerá komunikace mezi zadavatelem (nebo jeho zástupcem) a dodavatelem probíhá elektronicky.
- 15.2. Písemnosti zasílané prostřednictvím elektronického nástroje se považují za řádně doručené dnem jejich doručení do uživatelského účtu adresáta v elektronickém nástroji.
- 15.3. Pro plné využití všech možností elektronického nástroje je nezbytné provést a dokončit registraci dodavatele. Příslušný manuál pro registraci dodavatele v elektronickém nástroji je zveřejněn v uživatelské příručce „Registrace do NEN pro dodavatele a zadavatele v elektronickém nástroji NEN“.

Podmínky a informace týkající se elektronického nástroje včetně informací o používání elektronického podpisu jsou dostupné na <https://nen.nipez.cz/UzivatelскеInformace/UzivatelскеPrirucky>.

Bližší podmínky a informace ohledně elektronického podávání nabídek, včetně kontaktu na uživatelskou podporu provozovatele elektronického nástroje, jsou k dispozici na webové adrese <https://nen.nipez.cz/>.

ČÁST XVI. INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 16.1. Zadavatel v postavení správce osobních údajů tímto informuje ve smyslu čl. 13 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen „*GDPR*“) účastníky zadávacího řízení o zpracování osobních údajů za účelem realizace zadávacího řízení dle zákona.
- 16.2. Zadavatel může v rámci realizace zadávacího řízení zpracovávat osobní údaje dodavatelů a jejich poddodavatelů (z řad fyzických osob podnikajících), členů statutárních orgánů a kontaktních osob dodavatelů a jejich poddodavatelů, osob, prostřednictvím kterých je dodavatelem prokazována kvalifikace, členů realizačního týmu dodavatele a skutečných majitelů dodavatele.

- 16.3. Zadavatel bude zpracovávat osobní údaje pouze v rozsahu nezbytném pro realizaci zadávacího řízení a pouze po dobu stanovenou právními předpisy, zejména zákonem. Subjekty údajů jsou oprávněny uplatňovat jejich práva dle čl. 13 až 22 GDPR v písemné formě na adrese sídla zadavatele.
- 16.4. Zadavatel předává osobní údaje ke zpracování zástupci zadavatele jako zpracovateli osobních údajů, za účelem administrace zadávacího řízení dle ust. § 43 zákona.

ČÁST XVII. VYHRAZENÉ ZMĚNY ZÁVAZKU

- 17.1. Zadavatel si vyhrazuje v souladu s ust. § 100 odst. 1 zákona změnu závazku, která bude zadána v souladu s ust. § 100 odst. 3 zákona.
- 17.2. Zadavatel vymezuje vyhrazenou změnu závazku následujícím způsobem:
- Změna rozsahu předmětu zakázky spočívající v rozšíření počtu SIM karet, dodatečného zařazení dalších svých příspěvkových organizací a obchodních společností založených zadavatelem, za cenových a smluvních podmínek uvedených v rámcové dohodě a s tím spojenému poskytování služeb v souladu s rámcovou dohodou. Navýšení počtu SIM karet nepřekročí počet 405 ks a zároveň celkový objem služeb (za veškeré SIM karty) ve finančním vyjádření nepřekročí 5 600 000,- Kč bez DPH za dodržení podmínky, že předpokládaná hodnota nových služeb nepřevyšší 30 % předpokládané hodnoty veřejné zakázky. Tato vyhrazená změna závazku je zahrnuta do předpokládané hodnoty veřejné zakázky.
- 17.3. Případně další změny závazku ze smlouvy budou řešeny v souladu s ust. § 222 zákona.

ČÁST XVIII. ZRUŠENÍ ZADÁVACÍHO ŘÍZENÍ

- 18.1. Zadavatel je oprávněn zrušit zadávací řízení pouze při naplnění důvodů uvedených v zákoně.
- 18.2. Pokud zadavatel využije svého práva a zadávací řízení zruší, nevzniká účastníkům zadávacího řízení žádný nárok na úhradu nákladů vyplývajících z účasti v zadávacím řízení ani nárok na náhradu případné škody nebo ušlého zisku (není-li v zákoně uvedeno jinak).

ČÁST XIX. PŘÍLOHY ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

- Příloha č. 1: Obchodní podmínky
Příloha č. 2: Ceník
Příloha č. 3: Seznam osob (poddodavatelů)

Příloha č. 1: Obchodní podmínky

Níže uvedené obchodní podmínky jsou stanoveny jako minimální a musí být zapracovány do vlastního návrhu rámcové smlouvy každého dodavatele. Žádná z níže uvedených podmínek nesmí být jiným ustanovením rámcové smlouvy rušena, podmiňována či oslabována.

Předložený návrh rámcové smlouvy musí být v souladu s právními normami České republiky (zejména zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů a dalšími).

Rámcová smlouva musí obsahovat minimálně následující:

- a) identifikační údaje dodavatele,
- b) údaje kontaktních osob a osob pověřených k jednání,
- c) nabídková cena (která bude vstupní hodnotou e-aukce).
- d) doložku platnosti právního jednání dle ust. § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů.

Návrh rámcové dohody nesmí být v rozporu s dobrými mravy. Dodavatel nesmí nabízet plnění nemožné.

A – Doba trvání rámcové smlouvy

- a) Rámcová smlouva je uzavírána na dobu určitou, a to 36 měsíců. Rámcová smlouva bude uzavřena na období od 1. 8. 2022.

B - Obchodní podmínky

- a) Smluvní vztah mezi zadavatelem a dodavatelem, se řídí ustanoveními všeobecných obchodních a provozních podmínek, a všeobecnými ceníky pro poskytování služeb dodavatele.
- b) Znění rámcové smlouvy je všeobecným obchodním a provozním podmínkám a všeobecným ceníkům služeb dodavatele nadřazeno.
- c) Rámcová smlouva může být ukončena uplynutím doby, na kterou byla sjednána, nebo písemnou dohodou smluvních stran, nebo odstoupením zadavatele od rámcové dohody, nebo výpovědí smlouvy zadavatelem v souladu s příslušnými právními předpisy ČR. Jiné možnosti ukončení nejsou přípustné.
- d) Rámcová smlouva může být měněna pouze písemně a to vzestupně číslovanými dodatky uzavřenými k rámcové smlouvě.
- e) Dodavatel se zavazuje, že zajistí předmět plnění veřejné zakázky, uvedený v této rámcové smlouvě a jejich přílohách, za jednotkové ceny stanovené nabídkou dodavatele, přičemž jednotkové ceny stanovené nabídkou dodavatele (vstup e-aukce) se považují za ceny sjednané a jejich výše v Kč bez DPH nesmí být jakýmkoliv způsobem navyšována v průběhu trvání této rámcové smlouvy. Toto

ustanovení se týká i všech nových SIM karet a s nimi spojených služeb, které budou na základě rámcové smlouvy objednány.

f) Dodavatel se zavazuje, že každé cenové ujednání v této rámcové smlouvě, tj. každá jednotková cena v Kč bez DPH, bude vždy nižší nebo maximálně rovna cenovému ujednání vyplývajícímu ze všeobecných ceníků pro poskytování služeb dodavatele.

g) Smluvní strany se dohodly, že jednotlivé služby budou pořizovány na základě dílčích prováděcích smluv bez časového či finančního závazku na dobu neurčitou s výpovědní dobou 1 kalendářního měsíce, která začne běžet od 1. dne měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, v němž byla výpověď dodavateli doručena. Možnost vypovědět užívání služeb bez závazku nesmí být ze strany dodavatele podmíněna jakýmkoliv sankčním poplatkem, či smluvní pokutou, vyjma případů služby (SIM karty), na níž vznikl závazek z případného nákupu dotovaného hardware ke konkrétní službě (SIM kartě).

i) Dodavatel si je vědom, že tato smlouvy podléhá povinnému uveřejnění v registru smluv. Uveřejnění provede objednatel. Dodavatel souhlasí se zveřejněním všech náležitostí tohoto smluvního vztahu (rámcová smlouva bude obsahovat doložku o registraci smlouvy dle vzoru doložky poskytnutého dodavatelem)

k) Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích, o nichž se dozvěděli při plnění činností dle této rámcové dohody a které nelze sdělovat jiným osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany, přičemž za důvěrné informace se považují jakékoliv informace, které:

a. jsou chráněny nebo podléhají zvláštnímu režimu nakládání na základě příslušných právních předpisů (zejména zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27.04.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (rámcová smlouva bude obsahovat doložku o dodržování uvedených předpisů dle vzoru doložky poskytnutého dodavatelem), nebo závazkových vztahů, jejichž účastníkem je zadavatel, nebo

b. budou smluvní stranou označeny za důvěrné, nebo

c. v případě jejich prozrazení, by poškodily nebo mohly poškodit některou ze smluvních stran.

l) Dodavatel se zavazuje:

a. uchovávat důvěrné informace v tajnosti a nakládat s nimi výlučně v souvislosti s plněním své činnosti, přičemž je povinen řídit se pravidly pro nakládání s těmito informacemi, které vyplývají z právních předpisů, interních předpisů nebo rozhodnutí orgánů zadavatele/zákazníka,

b. nevyužít, ani se nepokusit využít důvěrné informace pro vlastní potřebu nebo pro potřebu jakékoliv třetí osoby způsobem, který by byl v rozporu s právními předpisy či s touto rámcovou smlouvou nebo by přímo nebo nepřímo jakkoliv poškodil nebo mohl poškodit zadavatele,

c. neprodleně informovat statutární orgán zadavatele, pokud zjistí, že došlo nebo by mohlo dojít k prozrazení důvěrné informace neoprávněné osobě.

m) Dodavatel je dle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.

n) Pokud některé detaily nebude upravovat návrh rámcové smlouvy, použije se podpůrně ustanovení zadávací dokumentace a nabídky dodavatele.

C - Platební podmínky

a) Úhrada za plnění veřejné zakázky bude prováděna v českých korunách, případně v jiné měně platné v budoucnu na území České republiky při přechodu na tuto měnu.

b) Účtovacím obdobím bude vždy kalendářní měsíc, tedy období od 0:00:00 1. dne kalendářního měsíce až do 23:59:59 posledního dne téhož kalendářního měsíce.

c) Zadavatel neposkytne dodavateli jakékoliv zálohy.

d) Splatnost dokladů bude vždy nejméně 30 kalendářních dnů od doručení daňového dokladu zadavateli.

e) Dodavatel je oprávněn vystavit daňový doklad až po poskytnutí řádného plnění předmětu plnění veřejné zakázky realizovaného na základě uzavřené dílčí smlouvy. Vystavená faktura bude vždy vystavena jako souhrnná (pro jednotlivé fakturační skupiny). Přílohou faktury musí být souhrnný rozpis po jednotlivých SIM kartách (dle telefonního čísla, MSISDN) a dále dělený dle fakturovaných položek (paušální položky, hovorné, SMS, MMS, apod.).

f) Příslušné platby se uskuteční, vždy na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného zpětně dodavatelem za plnění veřejné zakázky v přechozím účtovacím období.

g) Daňový doklad bude vystaven a odeslán zadavateli nejpozději do 10 dnů po skončení daného zúčtovacího období.

h) Úhrada za plnění veřejné zakázky bude provedena, na základě faktury vystavené dodavatelem, bankovním převodem na účet dodavatele uvedený v záhlaví smlouvy, v případě změny bankovního účtu, je dodavatel povinen bezodkladně o tomto vyrozumět odběratele (zadavatele). V opačném případě se odběratel (zadavatel) zproštuje odpovědnosti.

i) Při nedodržení splatnosti daňového dokladu zaplatí odběratel dodavateli úrok z prodlení ve výši stanovené právními předpisy.

j) Veškeré daňové doklady budou obsahovat náležitosti podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že účetní doklady nebudou mít odpovídající náležitosti, je zadavatel oprávněn zaslat je zpět dodavateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněných či opravených dokladů zpět zadavateli.

D – Přílohy rámcové dohody

a) Kompletní vyplněná Příloha č. 2 zadávací dokumentace - Ceník upravená na základě výsledku e-aukce);

b) Všeobecné obchodní a provozní podmínky dodavatele;

c) Všeobecné ceníky pro poskytování služeb dodavatele;

d) Vzory prováděcích smluv – objednávek služeb. Dodavatel uvede vzor objednávkového formuláře služeb pro realizaci hromadné objednávky služeb tak, aby bylo možné provést hromadné objednání většího počtu služeb (SIM karet a jejich nastavení) ihned po účinnosti rámcové dohody, tak i provádět dílčí objednávky na jednotlivé kusy služeb (SIM karet a jejich nastavení) v průběhu trvání rámcové dohody.

Tarify s cenou bez DPH		1 - Hlasový (Max. 1,00 Kč)	2 - Hlasový + datový tarif (Max. 75 Kč)	3 - Hlasový + datový tarif (Max. 120 Kč)	4 - Hlasový neomezený + datový tarif (Max. 154 Kč)	5 - Hlasový neomezený + datový neomezený tarif (Max. 30 Kč)	6 - Hlasový neomezený (Max. 250 Kč)
Předpokládaný počet SIM v tarifech		405	137	99	154	30	40
a	Měsíční paušál bez závazku						
	Volné minuty do všech sítí	0	30	30	neomezeně	neomezeně	neomezeně
	Volné SMS do všech sítí	0	30	30	neomezeně	neomezeně	neomezeně
b	Volání do všech sítí v ČR Kč/min (Max. 0,85 Kč)		0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
	SMS do všech sítí v ČR Kč/SMS (Max. 0,85 Kč)		0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
	Volání v rámci vnitřní sítě	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
	Datový limit (MB) - min. 10 Mbit/s	-	1GB	2 GB	4 GB	neomezeně	-

Internet do telefonu (možno dokoupit k libovolnému tarifu 1 - 6) nebo internet do tabletu/notebooku (bez volání, samostatný datový tarif)

Datové tarify - min. 10Mbit/s	Data 2 GB (Max. 90,00 Kč)	Data 4 GB (Max. 150,00 Kč)	Data 6 GB (Max. 200,00 Kč)	Data 10 GB (Max. 250,00 Kč)	Data 20 GB (Max. 350,00 Kč)	Data 50 GB (Max. 480,00 Kč)
c	Měsíční paušál s DPH					
	Max. dostupná rychlost					
	Rychlost po překročení FUP					

Váha	Část	Suma	Pře počet vah
50%	a	0,00 Kč	0,00 Kč
20%	b	0,00 Kč	0,00 Kč
30%	c	0,00 Kč	0,00 Kč
Výsledná cena k hodnocení			0,00 Kč

a=jednotkové ceny x předpokládaný počet SIM v tarifu

b=součet ceny volání (115000 min.) a cen SMS (28000)

c=součet cen tarifů x 30

Cena za volání a SMS u tarifů 1, 2 a 3 stejná pro všechny tarify.

Seznam osob (poddodavatelů), s jejichž pomocí uchazeč předpokládá realizaci zakázky	
SLUŽBY MOBILNÍHO OPERÁTORA PRO MĚSTO ORLOVÁ A JEHO PŘÍSPĚVKOVÉ ORGANIZACE	
Část plnění, kterou hodlá uchazeč zadat poddodavateli	% podíl na plnění VZ (objem prací)

Čestné prohlášení:

Čestně prohlašuji, že jako uchazeč o výše uvedenou zakázku budu mít sjednanou dohodu o spolupráci při realizaci díla se všemi poddodavateli, kteří budou vykonávat práce uvedené v tomto seznamu.

V dne:

_____ podpis oprávněné osoby

VYSVĚTLENÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

Název zakázky	SLUŽBY MOBILNÍHO OPERÁTORA PRO MĚSTO ORLOVÁ A JEHO PŘÍSPĚVKOVÉ ORGANIZACE
Druh zakázky	služby, zjednodušené podlimitní řízení
CPV	64200000-8 - Telekomunikační služby 64212000-5 - Mobilní telefonní služby 64210000-1 - Telefonní služby a přenos dat

Název zadavatele	Město Orlová
Sídlo zadavatele	Osvobození 796, Orlová – Lutyně, 735 14
IČ zadavatele	00297577
WWW adresa zadavatele	https://www.mesto-orlova.cz/
Adresa profilu zadavatele a elektronického nástroje	https://nen.nipez.cz/profil/MESTOORLOVA
Osoba oprávněná jednat za zadavatele	Mgr. Miroslav Chlubna, starosta

Zastoupen dle § 43 zákona

Zástupce	Dobrá zakázka s. r. o.
Adresa zástupce	Hlubinská 1378/36, 702 00, Ostrava - Moravská Ostrava
IČ zadavatele	28631595
Elektronická adresa	info@dobrazakazka.cz
URL	http://www.dobrazakazka.cz
Telefonní kontakt	██████████

Ostrava
2022-06-06

Zadavatel prostřednictvím zmocněnce výše uvedené veřejné zakázky zadávané dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“) jako veřejná zakázka na služby poskytuje následující vysvětlení zadávací dokumentace k předmětné zakázce.

Dotaz:

Zadavatel mj. požaduje: „Hlasové služby v rámci roamingu stejně jako v ČR“ dovolujeme si Zadavatele upozornit, že dle platných pravidel je regulace roamingových služeb platná pouze na území států EU. Měl zadavatel na mysli pouze státy EU?

Odpověď:

Ano, jedná se o území států EU.

Dotaz:

Vzhledem k akutní hrozbě narůstající inflace žádá dodavatel zadavatele, aby zavedl do zadávací dokumentace, resp. do Smlouvy mechanismus tzv. inflační doložky ve smyslu vyhrazené změny závazku podle § 100 odst. 1 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „ZZVZ“).

Na základě výše uvedeného dodavatel navrhuje následující znění inflační doložky: „Vždy k 1. únoru příslušného roku počínaje 1. únorem 2023 bude docházet k úpravám cen za služby účtovaným dle této rámcové dohody o míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za uplynulý/předchozí kalendářní rok, vyhlášenou Českým statistickým úřadem, případně jeho právním nástupcem. Poskytovatel zašle písemné oznámení o úpravě cen objednateli. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností dojde k úpravě cen dle tohoto ujednání bez nutnosti uzavření dodatku k této

strana 1/2

bankovní spojení: Fio banka, a.s.
číslo účtu: 2800077160 / 2010
IČ: 286 31 595
web: www.dobrazakazka.cz

kontaktní adresa: Dobrá zakázka s. r. o.
Hlubinská 1378/36, 702 00 Ostrava
telefon: + 420 774 883 284
e-mail: info@dobrazakazka.cz

rámcové dohodě. Pokud by inflace přestala být vyhlášována, dohodnou poskytovatel a objednatel ve lhůtě jednoho kalendářního měsíce na použití jiného srovnatelného indexu.”

Odpověď:

Jelikož je smlouva uzavírána na dobu určitou, nebude inflační doložka do smlouvy doplněna.

Dotaz:

Zadavatel stanovuje maximálně přípustné ceny, dovoluujeme si Zadavatele upozornit, že některé z požadovaných cen jako např 30 volných minut 30 volných SMS a 4GB dat za max. cenu 100.-Kč nejsou na současném telekomunikačním trhu reálné. Vzhledem k tomu, že vítěze veřejné zakázky určí elektronická e-aukce, má Zadavatel jistotu, že mu bude nabídnuta ta nejlepší možná cena za daný produkt. Žádáme tedy Zadavatele o odstranění maximálně přípustných cen, které v současné době omezují reálnou cenotvorbu nabídky.

Odpověď:

Zadavatel trvá na maximálních přípustných cenách.

Dotaz:

Zadavatel požaduje hlasový neomezený a datový tarif za max. cenu 660.-Kč/měs. Připouští Zadavatel rychlostní omezení u tohoto tarifu výměnou za reálnější cenu (např. 10Mbit/s. nebo 20 Mbit/s.) nebo požaduje u tohoto tarifu plnou 5G, LTE rychlost?

Odpověď:

Zadavatel v tabulce uvádí min. rychlost 10 MBit/s. Tato se vztahuje se i na neomezený datový tarif.

Dotaz:

Zadavatel požaduje samostatný datový balíček „neomezená data“, dovoluujeme si Zadavatele upozornit, že žádný mobilní operátor na současném trhu nenabízí samostatná neomezená 5G (LTE) data, ale vždy jako součást balíčku s neomezeným hlasovým a SMS tarifem. Žádáme tedy Zadavatele o odstranění tohoto požadavku.

Odpověď:

Datové balíčky budou vždy aplikovány k hlasovým tarifům.

S pozdravem

Ing. Jiří Zapletal
zástupce zadavatele

strana 2/2

bankovní spojení: Fio banka, a.s.
číslo účtu: 2800077160 / 2010
IČ: 286 31 595
web: www.dobrazakazka.cz

kontaktní adresa: Dobrá zakázka s. r. o.
Hlubinská 1378/36, 702 00 Ostrava
telefon: + 420 774 883 284
e-mail: info@dobrazakazka.cz

VYSVĚTLENÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

Název zakázky	SLUŽBY MOBILNÍHO OPERÁTORA PRO MĚSTO ORLOVÁ A JEHO PŘÍSPĚVKOVÉ ORGANIZACE
Druh zakázky	služby, zjednodušené podlimitní řízení
CPV	64200000-8 - Telekomunikační služby 64212000-5 - Mobilní telefonní služby 64210000-1 - Telefonní služby a přenos dat

Název zadavatele	Město Orlová
Sídlo zadavatele	Osvobození 796, Orlová – Lutyně, 735 14
IČ zadavatele	00297577
WWW adresa zadavatele	https://www.mesto-orlova.cz/
Adresa profilu zadavatele a elektronického nástroje	https://nen.nipez.cz/profil/MESTOORLOVA
Osoba oprávněná jednat za zadavatele	Mgr. Miroslav Chlubna, starosta

Zastoupen dle § 43 zákona

Zástupce	Dobrá zakázka s. r. o.
Adresa zástupce	Hlubinská 1378/36, 702 00, Ostrava - Moravská Ostrava
IČ zadavatele	28631595
Elektronická adresa	info@dobrazakazka.cz
URL	http://www.dobrazakazka.cz
Telefonní kontakt	██████████

Ostrava
2022-06-15

Zadavatel prostřednictvím zmocněnce výše uvedené veřejné zakázky zadávané dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“) jako veřejná zakázka na služby poskytuje následující vysvětlení a provádí změnu zadávací dokumentace k předmětné zakázce.

Dotaz:

Žádáme Zadavatele o objasnění zda vstupní ceny do e-aukce mohou být vyšší než maximálně přípustné ceny stanovené Zadavatelem a nebude toto znamenat vyloučení ze zadávacího řízení?

Odpověď:

Maximálně přípustné ceny nesmí být překročeny ani v prvotním podání, tzn. do aukce budou vstupovat pouze nabídky, které budou obsahovat ceny nižší či na úrovni maximálně přípustných cen. Zadavatel upravuje u některých požadovaných tarifů maximálně přípustné ceny, u některých tarifů je zcela odstraňuje.

Dotaz:

Žádáme Zadavatele o objasnění systému vyhodnocení a to zda dojde ke kontrole a vyhodnocení Zadavatelem maximálně přípustných cen po ukončení e-aukce?

Odpověď:

Elektronické aukce se nebudou moci účastnit dodavatelé, jejichž prvotní nabídková cena bude i v jedné položce vyšší než maximálně přípustná cena dané položky.

Dotaz:

strana 1/2

bankovní spojení: Fio banka, a.s.

číslo účtu: 2800077160 / 2010

IČ: 286 31 595

web: www.dobrazakazka.cz

kontaktní adresa: Dobrá zakázka s. r. o.

Hlubinská 1378/36, 702 00 Ostrava

telefon: + 420 774 883 284

e-mail: info@dobrazakazka.cz

Zadavatel stanovuje maximálně přípustné ceny, dovolujeme si Zadavatele upozornit, že některé z požadovaných cen jako např 30 volných minut 30 volných SMS a 4GB dat za max. cenu 100.-Kč nejsou na současném telekomunikačním trhu reálné. Vzhledem k tomu, že vítěze veřejné zakázky určí elektronická e-aukce, má Zadavatel jistotu, že mu bude nabídnuta ta nejlepší možná cena za daný produkt. Žádáme tedy Zadavatele o odstranění maximálně přípustných cen, které v současné době omezují reálnou cenotvorbu nabídky.

Odpověď:

Zadavatel trvá na maximálních přípustných cenách.

Dotaz:

Znovu žádáme Zadavatele o objasnění dotazu k neomezeným datům. Neomezená data lze na současném trhu u všech poskytovatelů mobilních služeb kombinovat pouze a jen s neomezeným hlasovým tarifem. Kombinace s jiným tarifem např. minutovým, nebo s tarify s volnými minutami není technicky možná a při setrvání na tomto požadavku dojde k omezení počtu potenciálních uchazečů o veřejnou zakázku. Žádáme tedy Zadavatele o potvrzení, že v případě neomezeného datového balíčku je možná kombinace jen s neomezeným hlasovým tarifem.

Odpověď:

Zadavatel odstraňuje tento požadovaný tarif. Dále odstraňuje z požadavků tarif označený jako 7 – Hlasový.

Zadavatel u datových limit stanovuje minimální požadovanou rychlost. U některých tarifů upravuje požadovaný minimální datový limit. Dále upravuje definici datových tarifů. Veškeré změny jsou vyznačeny v příloze této změny zadávacích podmínek.

Zadavatel prodlužuje lhůtu pro podání nabídek, a to do 1. 7. 2022 do 10:00 hod.

S pozdravem

Ing. Jiří Zapletal
zástupce zadavatele

VYSVĚTLENÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

Název zakázky	SLUŽBY MOBILNÍHO OPERÁTORA PRO MĚSTO ORLOVÁ A JEHO PŘÍSPĚVKOVÉ ORGANIZACE
Druh zakázky	služby, zjednodušené podlimitní řízení
CPV	64200000-8 - Telekomunikační služby 64212000-5 - Mobilní telefonní služby 64210000-1 - Telefonní služby a přenos dat

Název zadavatele	Město Orlová
Sídlo zadavatele	Osvobození 796, Orlová – Lutyně, 735 14
IČ zadavatele	00297577
WWW adresa zadavatele	https://www.mesto-orlova.cz/
Adresa profilu zadavatele a elektronického nástroje	https://nen.nipez.cz/profil/MESTOORLOVA
Osoba oprávněná jednat za zadavatele	Mgr. Miroslav Chlubna, starosta

Zastoupen dle § 43 zákona

Zástupce	Dobrá zakázka s. r. o.
Adresa zástupce	Hlubinská 1378/36, 702 00, Ostrava - Moravská Ostrava
IČ zadavatele	28631595
Elektronická adresa	info@dobrazakazka.cz
URL	http://www.dobrazakazka.cz
Telefonní kontakt	██████████

Ostrava
2022-06-23

Zadavatel prostřednictvím zmocněnce výše uvedené veřejné zakázky zadávané dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“) jako veřejná zakázka na služby poskytuje následující vysvětlení a provádí změnu zadávací dokumentace k předmětné zakázce.

Dotaz:

V souvislosti s úpravou maximálně přípustných nových cen a tím i novou hodnotící tabulkou došlo ke zjištění, že tato tabulka na pozadí nepočítá korektně nově nastavené přípustné ceny (je zamknutá na původní). Tímto tedy žádáme o správnou hodnotící tabulku a zároveň o prodloužení termínu odevzdání nabídky

Odpověď:

Zadavatel upravuje omezení hodnot, které je možno vložit do příslušných polí, a upravenou tabulku poskytuje přílohou tohoto vysvětlení. Jelikož náročnost zpracování nabídky poskytnutím nové tabulky se prodlužuje v řádu minut, zadavatel prodlužuje lhůtu pro podání nabídek, a to do 1. 7. 2022 do 12:00 hod.

S pozdravem

Ing. Jiří Zapletal
zástupce zadavatele

strana 1/1

bankovní spojení: Fio banka, a.s.
číslo účtu: 2800077160 / 2010
IČ: 286 31 595
web: www.dobrazakazka.cz

kontaktní adresa: Dobrá zakázka s. r. o.
Hlubinská 1378/36, 702 00 Ostrava
telefon: + 420 774 883 284
e-mail: info@dobrazakazka.cz

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



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 Vodafonu, nebo s využitím prostředků komunikace na dálku přes internetovou stránku, telefonicky s operátorem Vodafonu nebo prostřednictvím Internetové samoobsluhy.
- 2.2 V některých případech můžeme způsob 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 zaslali/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 rejstřících 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 jakékoli 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 seznamte 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, 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 Vodafonu, 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 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 Vodafonu. 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 Vodafonu (včetně změn tarifů, cen a způsobů účtování), změnám podmínek na trhu služeb nebo na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu si vyhrazujeme 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 Vodafonu;
 - » 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 Vodafonu, 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.

Výpověď z vaší strany

- 4.2 Výpověď smlouvy nám prosím doručte na adresu sídla Vodafonu, nebo ji učiňte osobně v obchodním místě Vodafonu, nebo s využitím prostředků komunikace na dálku (telefonicky s operátorem Vodafonu nebo přes Internetovou samoobsluhu). S ohledem na vaši ochranu si vyhrazujeme 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 nejpozději do 30 dnů od doručení vaší výpovědi, pokud se s vámi nedohodneme jinak. Doručíte-li nám výpověď nejpozději 5 dnů před koncem zúčtovacího období, ukončíme smlouvu k poslednímu dni zúčtovacího období. 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 Všeobecných podmínek. 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 nemůžete bez sankce vypovědět v zákonem stanovených případech a v případě, že jsme změny provedli z důvodu změny právní úpravy či na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu, nebo pokud by ukončení smlouvy z vaší strany bylo zneužitím práva.

Výpověď z naší strany

- 4.5 Smlouvu můžeme vypovědět i my:

- 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 k poslednímu dni zúčtovacího období, ve kterém vám doručíme výpověď do Internetové samoobsluhy, pokud se s vámi nedohodneme jinak. Bude-li to možné, zašleme vám oznámení o výpovědi 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 Vodafonu, 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 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 vám budete hradit od okamžiku účinnosti smlouvy. Po skončení každého zúčtovacího období vám vystavíme vyúčtování, ve kterém vám naúčtujeme cenu služeb poskytnutých v uplynulém zúčtovacím 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 úplaty 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 prodloužení 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 vyhrajujeme 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 vystavených vyúčtováních. 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. Reklamacce

- 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 vyhraujeme 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 reklamacce 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 reklamacce projednání se zahraničním provozovatelem. Pokud bude reklamacce 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 námítku proti vyřízení reklamacce 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 blokadu 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 uhracení 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 přerušování 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 plnili 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.
- 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 vaším 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 zasláná prostřednictvím SMS či e-mailu je považováno za doručené okamžikem jeho doručení, nejspíše 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/a 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. 10. 2020. Od tohoto data pozbyvají účinnosti předchozí Všeobecné podmínky ze dne 1. 4. 2020.



Reklamace zboží

Článek I.

Úvodní ustanovení

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

Článek II.

Výklad základních pojmů

Pro účely tohoto reklamačního řádu mají uvedené pojmy následující význam:

- 1. Zboží** – jakákoli komunikační zařízení (přístroje) a jejich příslušenství (zejména mobilní telefony, netbooky, handsfree sady, baterie), která jsou předmětem kupní smlouvy uzavřené mezi Vodafonem a kupujícím.
- 2. Kupující** – fyzická nebo právnická osoba, se kterou Vodafone uzavřel kupní smlouvu, na jejímž základě nabyt 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. Reklamacce** – uplatněním reklamacce se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí uplatnění práv vyplývajících z vadného plnění.
- 6. Prodejna Vodafonu** – provozovny Vodafonu registrované v živnostenském rejstříku (obchody, outdoor kiosky, indoor kiosky, Vodafone turné a Mini Vodafone Turné). Seznam všech provozoven je k dispozici na vodafone.cz.
- 7. Reklamující** – oprávněná osoba uplatňující práva z vadného plnění.
- 8. Autorizovaný servis Vodafonu** – autorizované servisní místo, které je Vodafonem pověřeno k provádění oprav zboží. Seznam autorizovaných servisů Vodafonu je k dispozici na vodafone.cz (viz servisní střediska).
- 9. Servisní list** – doklad vystavený autorizovaným servisem Vodafonu, v němž je uveden výsledek posouzení reklamacce 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 Vodafonu 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 Vodafonu se uplatňuje:

1. osobně v místě prodeje zboží, případně v kterékoli prodejně Vodafonu (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.
3. Právo na odstranění vady (opravu zboží) lze uplatnit prostřednictvím autorizovaných servisů Vodafonu uvedených vodafone.cz. Reklamace u jiných servisních středisek nebude Vodafonem uznána.

Při reklamaci zboží musí být vždy 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. V případě reklamace prostřednictvím České pošty, s. p. musí být zboží a případné dokumenty Vodafonu zaslány společně s popisem reklamované vady.

Při uplatnění reklamace zboží je zákazník povinen 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 blokad přístroje ze strany Google. Případné odblokování přístroje je placená služba, za kterou Vodafone nenese zodpovědnost.

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

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

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

3. Lhůta pro uplatnění reklamace:

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

Článek V.

Lhůty pro vyřizování reklamací

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

Článek VI.

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

1. 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 Vodafonu za vady uplatňuje. Pokud si reklamující svůj nárok zvolí (uplatní jedno ze svých práv), je svou volbou vázán a není oprávněn ji následně měnit. Prostřednictvím autorizovaných servisů Vodafonu může reklamující uplatnit pouze právo na odstranění vady (opravu zboží).

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

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

Při uplatnění nároku reklamujícího na odstoupení od kupní smlouvy 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.

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 Vodafonu písemně sdělit, zda souhlasí s cenou za opravu zboží dle sděleného návrhu, či zda opravu nepožaduje. Toto vyjádření je pro reklamujícího závazné. Pokud se reklamující ve stanovené lhůtě nevyjádří, má se za to, že s návrhem nesouhlasí. Výše uvedeným nejsou dotčeny povinnosti reklamujícího vyzvednout si zboží dle čl. VIII tohoto reklamačního řádu. V případě, kdy je na základě posouzení autorizovaného servisu shledáno mechanické poškození zboží či není

nalezena/potvrzena závada zboží, je Vodafone oprávněn naúčtovat reklamujícímu účelně vynaložené náklady spojené s diagnostikou zboží a jeho dopravou.

3. Nezáruční oprava zboží

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

Článek VII.

Vypůjčka telefonu po dobu reklamace

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

Článek VIII.

Převzetí zboží po vyřízení reklamace, úschova zboží

1. V případě, že reklamace vad zboží není vyřízena ihned, je reklamující povinen vyzvednout si reklamované zboží u Vodafone do tří (3) pracovních dnů od obdržení 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. 8. 2021 a plně nahrazuje reklamační řád ze dne 19. 8. 2019.

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



**Reklamace
Vyúčtování / služeb
elektronických
komunikací**



Reklamacce 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

- » **Reklamacce** – uplatnění vašich práv z titulu naší odpovědnosti za vady poskytnutých služeb. Reklamacce můžete podat na Vyúčtování ceny služby (dále jen „Vyúčtování“) nebo na poskytovanou službu.
- » **Osoba oprávněná podat reklamacce** – 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 reklamacce, způsob, místo a lhůty uplatnění reklamacce

Způsob uplatnění reklamacce:

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

Místo uplatnění reklamacce:

Reklamacce 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.

Reklamacce 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 reklamacce:

1. Reklamacce Vyúčtování ceny se uplatňuje do 2 měsíců ode dne doručení Vyúčtování.
2. Reklamacce předplacených služeb se uplatňuje do 2 měsíců ode dne jejich poskytnutí.
3. Reklamacce 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 Vodafonu. Vyžaduje-li vyřízení reklamacie projednání se zahraničním poskytovatelem, vyřizuje se reklamacie nejpozději 2 měsíce od jejího doručení Vodafonu.

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 Vodafonu 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.

Obchodní podmínky OneNet



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

1. Obecná ustanovení, definice pojmů

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

2. Práva a povinnosti smluvních stran

- 2.1 Poskytovatel je povinen dodat Účastníkovi objednané SIM karty a zboží v souladu s Dílčí smlouvou nejpozději do 30 dnů ode dne účinnosti příslušné Dílčí smlouvy, není-li dohodnuto jinak. Poskytovatel je povinen začít s poskytováním Služeb nejpozději do 60 dnů ode dne účinnosti příslušné Dílčí smlouvy, není-li dohodnuto jinak. Výše uvedené platí i v případě, že Poskytovatel Účastníkovi poskytoval Služby před podpisem Dílčí smlouvy (tzn. v případě, kdy dochází k uzavření nové Dílčí smlouvy po uplynutí doby trvání předchozí Dílčí smlouvy).
- 2.2 Účastník bere na vědomí, že vzhledem k možné časové prodlevě ode dne uzavření Dílčí smlouvy do sjednaného dne dodání zboží může dojít k situaci, kdy objednané zboží nebude z důvodů nikoli na straně Poskytovatele k dispozici, a souhlasí s tím, že ho v takovém případě bude Poskytovatel kontaktovat a nabídne mu zboží typově a cenově blízké původně objednanému zboží k náhradnímu výběru. Po provedení náhradního výběru je Poskytovatel povinen náhradní zboží dodat Účastníkovi do 14 dnů od obdržení nové objednávky.
- 2.3 Účastník je povinen všechny SIM karty objednané na základě Dílčí smlouvy aktivovat, a to nejpozději do 30 dnů ode dne jejich obdržení, nejpozději však k datu zřízení Služby dle Dílčí smlouvy. Neučiní-li tak, je Poskytovatel oprávněn veškeré SIM karty aktivovat automaticky. V takovém případě Poskytovatel provede na SIM kartách aktivaci základních Služeb, případnou dodatečnou aktivaci ostatních objednaných Služeb provede pouze na základě dodatečné žádosti Účastníka. Výše uvedené platí i v případě, že SIM karty byly Účastníkovi zaslány na základě uzavřené Dílčí smlouvy, avšak zaslano záslukou se Účastníkovi nepodařilo doručit. V takovém případě se zásluka 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 objednat Službu 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 zřídít (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 Poskytovatel 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 zřídít přípojku (koncový bod), souhlasí Účastník s tím, že nemůže bez souhlasu Poskytovatele objednat, resp. nechat přeložit/přemístit, provést změnu nebo zrušení účastnictví této přípojky u jiného poskytovatele. Jestliže Účastník uvedené poruší, jedná se o podstatné porušení Dílčí smlouvy a Poskytovatel může okamžitě odstoupit od Smlouvy, Dílčí smlouvy, příp. dalších Dílčích smluv, a to ke dni zrušení této přípojky.
- 2.24 V případě, že součástí Služby bude dodání speciálního softwaru, tzv. softwarového klienta, které bude instalováno na zařízení, které nebude ve vlastnictví Poskytovatele, zavazuje se Účastník tento speciální software po ukončení Dílčí smlouvy, na základě které bude tento speciální software instalován, bez zbytečného odkladu deinstalovat.
- 2.25 V případě, že k poskytování Služby bude Účastníkovi přiděleno geografické číslo, je Účastník oprávněn toto číslo užívat pouze v místě zřízení Služby uvedeném v Dílčí smlouvě. V případě porušení této povinnosti se Účastník vystavuje nebezpečí porušování platných právních předpisů upravujících pravidla pro poskytování služeb elektronických komunikací, a to zejména úpravy týkající se předávání lokalizačních údajů v souvislosti s dostupností čísel tísňového volání.

3. Cena a platební podmínky

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

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

4. Některá ustanovení týkající se Dílčích smluv

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

5. Správa firemního účtu, kontaktní osoba

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

6. Zvláštní ustanovení týkající se koupě zboží

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

7. Zneužívání služeb

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

8. Další účastníci

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

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

9. Uživatel Služeb

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

10. Ukončení Smlouvy

- 10.1 Smlouva je ukončena v případě ukončení podnikatelské činnosti jedné ze smluvních stran, a to ke dni právní moci příslušného rozhodnutí. V případě, že je smluvní straně známo, že dojde k ukončení její podnikatelské činnosti, je povinna o této skutečnosti druhou smluvní stranu neprodleně informovat.
- 10.2 Smluvní strany mohou od Smlouvy odstoupit pouze z důvodů uvedených ve Smlouvě nebo z důvodů, které předpokládá ustanovení § 2001 a násl. občanského zákoníku. Odstoupení od Smlouvy z důvodů na straně Účastníka nemá vliv na povinnost Účastníka uhradit smluvní pokutu za předčasně 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 dat 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 výpovědět 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) v případě změny podstatných náležitostí Smlouvy (resp. příslušné Dílčí smlouvy) nebo změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení Účastníka (s výjimkou změn vyvolaných změnou právní úpravy či rozhodnutím Českého telekomunikačního úřadu).
- 10.6 V případě podání výpovědi ze strany Účastníka je Účastník oprávněn v průběhu výpovědní doby (do ukončení Smlouvy) požádat o přenos telefonních čísel do sítě jiného operátora. V takovém případě bude Smlouva ukončena ke dni přenosu posledního telefonního čísla, nejdříve však uplynutím výpovědní doby.
- 10.7 Účastník je oprávněn v případě, že budou splněny podmínky dle článku 1.1.5 Všeobecných podmínek ukončit účastnickou smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací na jednotlivé telefonní číslo (mobilní služby poskytované prostřednictvím SIM karty či fixní služby elektronických komunikací) písemnou výpovědí s uvedením tohoto důvodu, kterou je v takovém případě povinen doručit Poskytovateli (na adresu uvedenou v čl. 10.4) nejpozději do 15 kalendářních dnů ode dne účinnosti této změny. V takovém případě bude účastnická smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací na jednotlivé telefonní číslo (mobilní služby poskytované prostřednictvím SIM karty či fixní služby elektronických komunikací) ukončena bez sankce.

11. Přenositelnost telefonních čísel

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

12. Ustanovení společná a závěrečná

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

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

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 Junkovky 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 Vodafonu, nebo s využitím prostředků komunikace na dálku přes Internetovou stránku, telefonicky s operátorem Vodafonu 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 sjednáme 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 umožňuje. Případné potvrzení smlouvy, které byste nám následně zaslali/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 právem chráněnými zájmy. Dále je třeba ověřit vaši platební historii v registru dlužníků či veřejných rejstřících 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 by nám bránil 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 provozního 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 prodát nebo převést práva k jakémukoli ze služeb (jednalo by se o nedovolený předprodej našich služeb).

2.11 Pokud s vámi jako spotřebitelem uzavřeme smlouvu s využitím prostředků komunikace na dálku nebo mimo obchodní místo Vodafonu, 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 dodatečně 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 Vodafonu. 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 Vodafonu (včetně změn tarifů, cen a způsobů účtování), změnám podmínek na trhu služeb nebo na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu si vyhraujeme 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 Vodafonu;
- 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 Vodafonu, 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 Vodafonu, nebo ji učiňte osobně v obchodním místě Vodafonu, nebo s využitím prostředků komunikace na dálku (telefonicky s operátorem Vodafonu nebo přes Internetovou samoobsluhu). S ohledem na vaši ochranu si vyhraujeme 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 opožděni platit/a nebo soustavně neplatil/a cenu služeb ve vyúčtování po splatnosti, přičemž soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování v ložtější lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se rozumí existence nejméně tří nezaplacených vyúčtování cen);
- 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 služby, 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 zúčtovacího období vám vystavíme vyúčtování, ve kterém vám naúčtujeme cenu služeb poskytnutých v uplynulém zúčtovacím 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 poskytovanych 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 prodlení se zaplacením vyúčtování, administrativní poplatky spojené s předáním pohledávky inkasní agentuře k vymáhání, jakož i náklady na správní a soudní poplatky, odměnu advokátů a soudních exekutorů. Tyto poplatky jste povinni uhradit.
- 6.5** Jistinu nebo finanční plnění bez uvedení variabilního symbolu můžeme použít na úhradu vašeho dluhu.
- 6.6** Kdykoliv nás můžete požádat o vrácení přeplatku (v případě pochybností si vyhražujeme 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 vyúčtovacích vystavených. Pokud si způsob vrácení přeplatku nezvolíte, 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. Reklamacce

- 7.1** Pokud nesouhlasíte s vyúčtováním nebo nejste spokojeni/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 vyhražujeme 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 reklamacce 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 reklamacce projednání se zahraničním provozovatelem. Pokud bude reklamacce shledána oprávněnou a nedohodneme se jinak, započteme vám přeplatek nebo zaplacenou cenu služeb oproti našim pohledávkám v následujícím nebo následujících vystavených vyúčtovacích.
- 7.4** Pokud s výsledkem reklamačního řízení nesouhlasíte, máte právo do 1 měsíce od jeho oznámení podat námitku proti vyřízení reklamacce 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 hovoru 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 Vodafoneu);
- e) užit službu nebo služby třetích stran způsobem, který může negativně ovlivnit kvalitu služeb poskytovaných jiným zákazníkům nebo provoz naší sítě či jakékoli její části, či užit 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, uvedení 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/i a při přerušení poskytování služeb, nezajištěním 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 závalu 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 Vodafoneu 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 vaším heslem, budeme považovat za osobu oprávněnou za vás jednat. S ohledem na vaši ochranu však nemůžeme 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 adresu můžete 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 zasláné prostřednictvím SMS či e-mailu je považováno za doručené okamžikem jeho doručení, nejspíše však následující den po jeho odeslání na vaše telefonní číslo nebo e-mailovou adresu.

10.8 Za doručení 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 samoobsluhu 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 samoobsluhu 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 pozbyvají účinnosti předchozí Všeobecné podmínky ze dne 1. 10. 2020.

Obchodní podmínky OneNet



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

1. Obecná ustanovení, definice pojmů

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

2. Práva a povinnosti smluvních stran

- 2.1 Poskytovatel je povinen dodat Účastníkovi objednané SIM karty a zboží v souladu s Dílčí smlouvou nejpozději do 30 dnů ode dne účinnosti příslušné Dílčí smlouvy, není-li dohodnuto jinak. Poskytovatel je povinen začít s poskytováním Služeb nejpozději do 60 dnů ode dne účinnosti příslušné Dílčí smlouvy, není-li dohodnuto jinak. Výše uvedené platí i v případě, že Poskytovatel Účastníkovi poskytoval Služby před podpisem Dílčí smlouvy (tzn. v případě, kdy dochází k uzavření nové Dílčí smlouvy po uplynutí doby trvání předchozí Dílčí smlouvy).
- 2.2 Účastník bere na vědomí, že vzhledem k možné časové prodlevě ode dne uzavření Dílčí smlouvy do sjednaného dne dodání zboží může dojít k situaci, kdy objednané zboží nebude z důvodů nikoli na straně Poskytovatele k dispozici, a souhlasí s tím, že ho v takovém případě bude Poskytovatel kontaktovat a nabídne mu zboží typově a cenově blízké původně objednanému zboží k náhradnímu výběru. Po provedení náhradního výběru je Poskytovatel povinen náhradní zboží dodat Účastníkovi do 14 dnů od obdržení nové objednávky.
- 2.3 Účastník je povinen všechny SIM karty objednané na základě Dílčí smlouvy aktivovat, a to nejpozději do 30 dnů ode dne jejich obdržení, nejpozději však k datu zřízení Služby dle Dílčí smlouvy. Neučiní-li tak, je Poskytovatel oprávněn veškeré SIM karty aktivovat automaticky. V takovém případě Poskytovatel provede na SIM kartách aktivaci základních Služeb, případnou dodatečnou aktivaci ostatních objednaných Služeb provede pouze na základě dodatečné žádosti Účastníka. Výše uvedené platí i v případě, že SIM karty byly Účastníkovi zaslány na základě uzavřené Dílčí smlouvy, avšak zaslou zaslou se Účastníkovi nepodařilo doručit. V takovém případě se 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 podepsán oběma smluvními stranami. Poskytovatel může být zastoupen na základě plné moci dodavatelskou firmou.
- 2.16 Účastník bere na vědomí, že s ohledem na technologický vývoj může být k řádnému poskytování Služby potřeba v době po instalaci změnit technické řešení včetně výměny instalovaného zařízení. V takovém případě se Účastník zavazuje poskytnout k tomu Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost.
- 2.17 Účastník bere na vědomí, že není-li v Dílčí smlouvě sjednáno jinak, zůstává koncové či jiné zařízení ve vlastnictví Poskytovatele.
- 2.17.1 Vzhledem k tomu se Účastník zavazuje poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost a umožnit mu přístup k tomuto zařízení za účelem jeho kontroly a pravidelné údržby, a to i v prostorách, které nemá Účastník v nájmu a patří jiné osobě. V případě poruchy zařízení je Účastník povinen Poskytovatele bez zbytečného odkladu o uvedeném informovat. Současně je Účastník povinen umožnit Poskytovateli přístup k tomuto zařízení za účelem jeho opravy nebo výměny.
- 2.17.2 Účastník není oprávněn jakýmkoli způsobem do daného zařízení zasahovat ani s tímto zařízením jakkoli manipulovat a provádět jakékoli změny v konfiguraci takového zařízení bez předchozího souhlasu Poskytovatele. Účastník je současně povinen zabezpečit zařízení před poškozením, ztrátou nebo zničením.
- 2.17.3 Účastník se v případě ukončení Dílčí smlouvy (případně Smlouvy) zavazuje umožnit Poskytovateli na základě jeho výzvy deinstalaci tohoto zařízení ve lhůtě určené Poskytovatelem. V případě porušení této povinnosti se Účastník zavazuje uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši rovnající se ceně uvedené v Dílčí smlouvě jako pořizovací cena konkrétního zařízení.
- 2.18 Účastník je povinen poskytnout Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost a umožnit mu přístup ke koncovému či jinému zařízení za účelem kontroly a údržby, jakož i zdržet se jakýchkoli zásahů, manipulace či změn v konfiguraci zařízení bez předchozího souhlasu Poskytovatele i v případě, že je koncové či jiné zařízení ve vlastnictví Účastníka. V opačném případě je odpovědnost Poskytovatele za jakoukoli škodu vzniklou Účastníkovi, zejména z důvodu nedodržení garantované úrovně kvality poskytovaných Služeb, zcela vyloučena.
- 2.19 Účastník je rovněž povinen dodržovat veškeré další instrukce Poskytovatele, týkající se zacházení s koncovými zařízeními, jejich umístěním apod.
- 2.20 Při instalaci koncových a jiných zařízení se Účastník zavazuje poskytnout Poskytovateli maximální součinnost a zajistit, aby zařízení mohlo být umístěno na vhodném místě a konfigurováno způsobem doporučeným Poskytovatelem. V případě, že koncové či jiné zařízení bude umístěno a konfigurováno na žádost Účastníka v rozporu s těmito doporučeními, bude taková konfigurace považována za nestandardní a vylučující případnou odpovědnost Poskytovatele za nedodržení garantované úrovně kvality poskytovaných Služeb v odpovídajícím rozsahu.
- 2.21 V případě zjištění neoprávněného zásahu do instalace či konfigurace instalovaného zařízení bez vědomí Poskytovatele či poruchy související či vyplývající z nestandardní instalace a nutnosti servisního zásahu Poskytovatele či smluvního partnera Poskytovatele je Poskytovatel rovněž oprávněn účtovat Účastníkovi cenu za neoprávněný servisní výjezd ve výši dle platného Ceníku. V uvedených případech Poskytovatel rovněž nenese jakoukoli odpovědnost za nedodržení garantované úrovně kvality poskytovaných Služeb.
- 2.22 V případě, že Poskytovatel jako součást Služby pronajal Účastníkovi koncové zařízení či jiné věci sloužící k provozování sjednané Služby, je Účastník povinen umožnit Poskytovateli na základě jeho výzvy ve lhůtě určené Poskytovatelem deinstalaci tohoto zařízení, případně je v této lhůtě Poskytovateli vrátit. V případě porušení této povinnosti se Účastník zavazuje uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši rovnající se ceně uvedené v Dílčí smlouvě jako pořizovací cena konkrétního zařízení.
- 2.23 V případě, že mezi smluvními stranami bude uzavřena Dílčí smlouva, na základě které bude mít Účastník zájem o zřízení Služby, k jejímuž řádnému fungování je třeba zřídit přípojku (koncový bod), souhlasí Účastník s tím, že nemůže bez souhlasu Poskytovatele objednat, resp. nechat přeložit/přemístit, provést změnu nebo zrušení účastnické přípojky u jiného poskytovatele. Jestliže Účastník uvedené poruší, jedná se o podstatné porušení Dílčí smlouvy a Poskytovatel může okamžitě odstoupit od Smlouvy, Dílčí smlouvy, příp. dalších Dílčích smluv, a to ke dni zrušení této přípojky.
- 2.24 V případě, že součástí Služby bude dodání speciálního softwaru, tzv. softwarového klienta, které bude instalováno na zařízení, které nebude ve vlastnictví Poskytovatele, zavazuje se Účastník tento speciální software po ukončení Dílčí smlouvy, na základě které bude tento speciální software instalován, bez zbytečného odkladu deinstalovat.
- 2.25 V případě, že k poskytování Služby bude Účastníkovi přiděleno geografické číslo, je Účastník oprávněn toto číslo užívat pouze v místě zřízení Služby uvedeném v Dílčí smlouvě. V případě porušení této povinnosti se Účastník vystavuje nebezpečí porušování platných právních předpisů upravujících pravidla pro poskytování služeb elektronických komunikací, a to zejména úpravy týkající se předávání lokalizačních údajů v souvislosti s dostupností čísel tísňového volání.

3. Cena a platební podmínky

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

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

4. Některá ustanovení týkající se Dílčích smluv

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

5. Správa firemního účtu, kontaktní osoba

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

6. Zvláštní ustanovení týkající se koupě zboží

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

7. Zneužívání služeb

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

8. Další účastníci

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

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

9. Uživatel Služeb

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

10. Ukončení Smlouvy

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

11. Přenositelnost telefonních čísel

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

12. Ustanovení společná a závěrečná

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

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

13. Změna, platnost a účinnost Obchodních podmínek OneNet

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



**Reklamace
Vyúčtování / služeb
elektronických
komunikací**



Reklamacie 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

- » **Reklamacie** – uplatnění vašich práv z titulu naší odpovědnosti za vady poskytnutých služeb. Reklamacii můžete podat na Vyúčtování ceny služeb (dále jen „Vyúčtování“) nebo na poskytovanou službu.
- » **Osoba oprávněná podat reklamacii** – 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 reklamacii, způsob, místo a lhůta uplatnění reklamacie

Způsob uplatnění reklamacie:

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

Místo uplatnění reklamacie:

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

Reklamacii 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 reklamacie:

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

Článek V

Lhůty pro 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 jednání 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 účtovacích 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 námítky 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.

