



Naše č. j.: UT-34815/2022

Naše sp. zn.: UT-34815/2022/01

Smlouvy uzavřené na základě zadávacího řízení dle zákona č. 134/2016 / V / 10

## SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ MOBILNÍCH HLASOVÝCH A DATOVÝCH SLUŽEB

**Česká republika – Správa uprchlických zařízení Ministerstva vnitra**  
organizační složka státu, se sídlem Lhotecká 559/7, 143 01 Praha 12,  
poštovní schránka P. O. BOX 110, 143 00 Praha 4, IČ: 604 98 021,  
bankovní spojení: ČNB Praha, č. ú.: 52626881/0710,  
ID DS: 7ruiypv,  
zastoupena: Mgr. et Mgr. Pavel Bacík, ředitel  
(dále jen „*objednatel*“)

a

### **Vodafone Czech Republic a.s.**

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,  
oddíl B, vložka 6064,  
se sídlem náměstí Junkových 2808/2, 155 00 Praha 5 - Stodůlky,  
IČ: 257 88 001, DIČ: CZ25788001,  
bankovní spojení: Československá obchodní banka, a.s., č. ú.: 221217/0300,  
ID DS: 29acihr,  
zastoupena: Michal Karfík, na základě Pověření ze dne 15.8.2022  
(dále jen „*poskytovatel*“)

(společně jako „*smluvní strany*“)

*na základě nadlimitní veřejné zakázky zadávané v otevřeném řízení dle ust. § 3 písm. b) zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, s názvem „Poskytování hlasových a datových služeb pro SUZ MV“ vedené pod sp. zn. UT-04772/2022 (systémové číslo NEN: N006/22/V00002905) uzavírají výše uvedené smluvní strany v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) tuto:*

### **smlouvu o poskytování mobilních hlasových a datových služeb**

#### **Čl. I.**

#### **Předmět smlouvy**

1. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat objednateli na vlastní odpovědnost následující plnění:
  - a) mobilní hlasové služby,



- b) datové služby,
  - c) zákaznická podpora,
  - d) přenositelnost telefonních čísel,
  - e) začlenění a vyjmutí SIM karty ze smlouvy,
  - f) služby administrace SIM karet,
  - g) výpisy, fakturace,
  - h) zaměstnanecký program,
  - i) bezpečnost mobilního řešení,
  - j) další doplňkové služby,
- a to vše dle specifikace uvedené v příloze č. 2 této smlouvy.
2. Objednatel se touto smlouvou zavazuje zaplatit poskytovateli za řádné plnění předmětu smlouvy cenu dle Čl. IV. této smlouvy.
  3. Součástí smlouvy jsou obchodní podmínky poskytovatele, které tvoří přílohu č. 3. V případě rozporu mezi smlouvou a obchodními podmínkami poskytovatele má přednost ustanovení smlouvy, vyjma kogentních ustanovení zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZEK“), které mají přednost před ustanoveními této smlouvy. Změny obchodních podmínek se řídí ust. § 63b odst. 5 ZEK.

## **Čl. II.**

### **Doba a místo plnění**

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Poskytovatel se zavazuje zahájit plnění předmětu této smlouvy dnem 26.11.2022.
3. Místem plnění je území České republiky a pro roamingové služby rovněž území mimo Českou republiku.

## **Čl. III.**

### **Přenositelnost telefonních čísel**

1. Objednatel vyžaduje zachování stávajících telefonních čísel a poskytovatel je povinen v souladu s ust. § 34 ZEK zajistit bezplatné přenesení telefonních čísel. Proces přenesení telefonních čísel nesmí výrazným způsobem omezit provoz služeb na telefonních číslech objednatele.
2. V souladu s ust. § 34 odst. 6 ZEK nesmí doba, po kterou není účastníkovi během procesu přenesení čísla na tomto čísle poskytována veřejně dostupná služba elektronických komunikací přesáhnout jeden (1) pracovní den.
3. Objednatel se zavazuje zajistit poskytovateli při přenosu telefonních čísel potřebnou součinnost a předat poskytovateli potřebné podklady.

## **Čl. IV.**

### **Cena a platební podmínky**

1. Cena za plnění předmětu této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran na základě nabídky poskytovatele, a to formou jednotkových cen uvedených v příloze č. 1 smlouvy.
2. Jednotkové ceny uvedené v příloze č. 1 zahrnují veškeré náklady spojené s plněním předmětu této smlouvy v rozsahu a kvalitě vymezené touto smlouvou. Poskytovatel není oprávněn účtovat za služby poskytnuté dle této smlouvy jakékoliv jiné či další poplatky nad rámec vymezených jednotkových cen.
3. Veškeré ceny uvedené v příloze č. 1 jsou cenami nejvýše přípustnými po celou dobu účinnosti této smlouvy. Ke změně ceny může dojít v případech uvedených v odst. 4 a 5 tohoto článku.



4. V případě změny sazby DPH je poskytovatel povinen k ceně bez DPH účtovat DPH v platné výši. Poskytovatel odpovídá za to, že sazba DPH je stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
5. Pokud míra inflace vyjádřená přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za předchozí kalendářní rok vyhlášená Českým statistickým úřadem bude vyšší nebo rovna 3,00 %, je poskytovatel vždy k 1. únoru příslušného roku, počínaje 1. únorem 2024, oprávněn navýšit jednotkové ceny uvedené v příloze č. 1 této smlouvy o míru inflace za předchozí kalendářní rok. Učiní tak na základě písemného oznámení o úpravě cen objednateli. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností dojde k úpravě cen dle tohoto ujednání bez nutnosti uzavření dodatku k této smlouvě. V případě, že inflace přestane být vyhlášována, dohodnou se smluvní strany ve lhůtě jednoho (1) kalendářního měsíce na použití jiného srovnatelného indexu.
6. Úhrada za plnění poskytnuté na základě této smlouvy bude prováděna vždy měsíčně zpětně na základě faktury vystavené poskytovatelem po ukončení příslušného kalendářního měsíce a doručené objednateli na doručovací adresu uvedenou v hlavičce této smlouvy. Faktury budou vystavovány dle skutečně a prokazatelně čerpaných služeb doložených elektronickým vyúčtováním za odebrané služby zpřístupněným objednateli nejpozději do deseti (10) dnů od ukončení příslušného zúčtovacího období (kalendářního měsíce).
7. Faktura musí obsahovat č. j. této smlouvy, všechny údaje uvedené v § 29 a násl. zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a údaje uvedené v § 435 občanského zákoníku.
8. S ohledem na způsob, kterým jsou objednateli přidělovány finanční prostředky ze státního rozpočtu, se smluvní strany dohodly, že pokud v prosinci daného kalendářního roku poskytovatel doručí objednateli fakturu v termínu po 10. prosinci, stanovuje se doba splatnosti takové faktury na 60 kalendářních dnů ode dne jejího prokazatelného doručení objednateli, a to bez ohledu na údaje o splatnosti v ní uvedených.
9. V případě podání reklamace na fakturaci jednotlivé SIM karty nebo služby se postupuje v souladu s příslušnými ustanoveními ZEK. Reklamace vyúčtovaných služeb se uplatňuje písemně.
10. Objednatel uhradí fakturovanou částku bezhotovostním převodem na bankovní účet poskytovatele uvedený na vystavené faktuře.
11. Platby budou realizovány v Kč na základě předložené faktury.
12. Faktura je považována za zaplacenou okamžikem odepsání příslušné finanční částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele.
13. Objednatel nebude hradit poskytovateli žádné zálohy a rovněž nebude poskytovateli hradit cenu za služby poskytnuté nad rámec rozsahu stanoveného touto smlouvou.

## **Čl. V.**

### **Práva a povinnosti smluvních stran**

1. Poskytovatel je povinen poskytovat služby v souladu s platnými právními předpisy vztahujícími se k předmětu plnění této smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje zajistit funkčnost poskytovaných služeb a pokrytí mobilním signálem na nejméně 90 % území ČR a všech pracovišť objednatele uvedených v příloze č. 2 této smlouvy.
3. Poskytovatel je povinen poskytnout objednateli na vyžádání v elektronické podobě podrobný výpis odchodících spojení ke každé jednotlivé SIM kartě jeho zabezpečeným zpřístupněním pověřenému zástupci objednatele přes internet. Poskytovatel při plnění této povinnosti postupuje dle § 90 odst. 4 a § 64 odst. 8 ZEK.



4. Poskytovatel je povinen poskytovat objednateli řádně služby administrace SIM karet dle přílohy č. 2 této smlouvy.
5. Poskytovatel je povinen v průběhu trvání smlouvy na základě požadavku objednatele začlenit pod smlouvu nebo ze smlouvy vyjmout SIM kartu (telefonní číslo).
6. Poskytovatel je povinen omezit na všech SIM kartách odchozí volání a SMS na telefonní čísla se zvláštními sazbami a zvýšeným tarifem.
7. Poskytovatel je povinen zajistit pro objednatele další doplňkové služby dle specifikace uvedené v příloze č. 2 této smlouvy.
8. Poskytovatel je povinen mít ke dni podpisu této smlouvy uzavřenou a udržovat po dobu účinnosti této smlouvy platnou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti poskytovatele za škody způsobené v souvislosti s jeho podnikatelskou činností, a to na pojistnou částku nejméně ve výši 5.000.000 Kč. Objednatel je oprávněn kdykoliv v době účinnosti této smlouvy požadovat od poskytovatele doložení trvání pojištění odpovědnosti.
9. Pokud jsou k řádnému poskytování sjednaných služeb potřebné další služby nebo dodávky v této smlouvě výslovně neuvedené, je poskytovatel povinen tyto služby nebo dodávky na své náklady obstarat či provést.
10. Objednatel si vyhrazuje právo přizpůsobit množství SIM karet (mobilních telefonních čísel) jeho aktuálním potřebám. Celkový počet SIM karet se tak může snižovat nebo zvyšovat s tím, že pro tyto SIM karty budou platit stejné smluvní podmínky jako pro SIM karty poskytnuté ke dni účinnosti této smlouvy.
11. Objednatel je povinen zajišťovat poskytovateli nezbytnou součinnost při plnění této smlouvy.

## **Čl. VI.**

### **Úrok z prodlení a smluvní pokuta**

1. V případě prodlení objednatele s úhradou faktury je poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení v zákonné výši.
2. V případě, že poskytovatel nezajistí včasný převod každého jednoho stávajícího mobilního telefonního čísla, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 200 Kč za každý započatý den prodlení ode dne předání podkladů objednatelům, a to za každé jedno stávající mobilní telefonní číslo. Počínaje šestým dnem prodlení činí výše smluvní pokuty 400 Kč za každý započatý den prodlení dle předchozí věty.
3. V případě, že poskytovatel poruší povinnost sjednanou v Čl. VIII. odst. 1 a 2 této smlouvy (mlčenlivost a důvěrné informace), zavazuje se zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč za každé jednotlivé porušení této povinnosti.
4. Další nároky objednatele se řídí ust. § 64 odst. 12 ZEK.
5. Smluvní pokuta a úroky z prodlení jsou splatné do 10 kalendářních dnů od data, kdy byla povinné straně doručena písemná výzva k jejich zaplacení oprávněnou stranou, a to na účet oprávněné strany uvedený v písemné výzvě.
6. Smluvní strany jsou zproštěny odpovědnosti za částečné nebo úplné neplnění smluvních závazků, jestliže k němu došlo v důsledku vyšší moci. Za vyšší moc se pro účel smlouvy považují mimořádné události nebo okolnosti, které nemohla žádná ze smluvních stran před uzavřením této smlouvy předvídat ani jí předejít přijetím preventivního opatření, která je mimo jakoukoliv kontrolu kterékoliv smluvní strany a která podstatným způsobem ztěžuje nebo znemožňuje plnění povinností dle této smlouvy kteroukoliv ze smluvních stran.
7. Za vyšší moc se dále považují zejména válka, nepřátelské vojenské akce, teroristické útoky, povstání, občanské nepokoje, vzpoury, vyhlášení nouzového stavu, omezení



pohybu osob, přítomnost ionizujícího nebo radioaktivního záření, požár, výbuch, záplava a jiné živelné nebo přírodní katastrofy.

8. V případě, že některá smluvní strana nebude schopna plnit své závazky ze smlouvy v důsledku vyšší moci, bude povinna neprodleně a písemně o této skutečnosti vyrozumět druhou smluvní stranu. Obdobně poté, co účinky vyšší moci pominou, bude smluvní strana, jež byla vyšší mocí dotčena, povinna neprodleně a písemně vyrozumět druhou smluvní stranu o této skutečnosti.

## **Čl. VII.**

### **Ukončení smluvního vztahu**


1. Objednatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě, že poskytovatel bude v prodlení se zahájením plnění předmětu smlouvy dle Čl. II. odst. 2 této smlouvy po dobu delší než 14 kalendářních dnů.
2. Objednatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě, že poskytovatel poruší svoji povinnost dle Čl. V. odst. 8 této smlouvy.
3. Objednatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě, že poskytovatel poruší povinnost mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací podle Čl. VIII. této smlouvy.
4. Objednatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy, jestliže bylo vydáno rozhodnutí o úpadku poskytovatele v insolvenčním řízení nebo poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení.
5. Objednatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy, jestliže poskytovatel vstoupí do likvidace nebo dojde k jinému, byť jen faktickému podstatnému omezení rozsahu jeho činnosti, které by mohlo mít negativní dopad na jeho způsobilost plnit závazky dle této smlouvy.
6. Objednatel má právo odstoupit od této smlouvy také tehdy, pokud poskytovatel přestane v průběhu plnění předmětu této smlouvy splňovat podmínky dle základních či jiných kvalifikačních předpokladů stanovených v zadávacích podmínkách na realizaci veřejné zakázky, na základě kterých byla uzavřena tato smlouva.
7. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě, že objednatel bude s úhradou oprávněně vystavené a objednateli řádně doručené faktury v prodlení po dobu delší než 30 kalendářních dnů. Poskytovatel je dále oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že objednatel opakovaně hrubě porušuje jiné své povinnosti v této smlouvě sjednané a nezajistí nápravu, přestože byl poskytovatelem na toto porušování povinností písemně upozorněn.
8. Odstoupení od této smlouvy se děje písemným projevem vůle odstupující strany formou doporučeného dopisu nebo datové zprávy zaslané do datové schránky. Účinky odstoupení nastávají okamžikem doručení druhé smluvní straně.
9. Tuto smlouvu lze písemně vypovědět i bez udání důvodu s výpovědní dobou tři (3) měsíce. Výpovědní doba začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

## **Čl. VIII.**

### **Povinnost mlčenlivosti a ochrana osobních údajů**

1. Poskytovatel se zavazuje zachovávat ve vztahu k třetím osobám mlčenlivost o informacích, které při plnění této smlouvy získá od objednatele. S veškerými informacemi, materiály a údaji poskytnutými objednatelům za účelem plnění této smlouvy je poskytovatel povinen nakládat jako s důvěrnými, použít objednatelům předané informace a materiály výhradně za účelem splnění závazků vyplývajících mu z této smlouvy a nezpřístupnit je žádné třetí osobě s výjimkou případu, kdy:



- a. důvěrné informace mají být zpřístupněny na základě zákona,
  - b. se takové informace stanou veřejně známými či dostupnými jiným způsobem,
  - c. ke zpřístupnění konkrétní informace dá objednatel písemný souhlas v listinné podobě.
2. Poskytovatel se zavazuje přijmout účinná opatření k zamezení úniku informací třetím osobám prostřednictvím zajištění závazku mlčenlivosti svých zaměstnanců či jiných spolupracujících osob.
  3. V případě, že při plnění předmětu této smlouvy přijde poskytovatel do styku s osobními údaji objednatele, zavazuje se k jejich ochraně v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „nařízení“) a souvisejícími vnitrostátními předpisy.
  4. Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel jakožto správce nakládá v souvislosti s uzavíráním smlouvy či plněním vyplývajícím z této smlouvy s jeho osobními údaji podle nařízení a vnitrostátních předpisů. Zejména se jedná o identifikační a adresní údaje. Objednatel zpracovává osobní údaje dodavatele bez potřeby souhlasu na základě nezbytnosti pro plnění smlouvy. Podrobné informace o zpracování osobních údajů jsou dostupné na internetových stránkách [www.suz.cz](http://www.suz.cz), případně je možno o ně zažádat elektronicky na adrese  či písemně na adrese uvedené v záhlaví smlouvy.
  5. Povinnost dle odst. 1 a 2 tohoto článku platí bez ohledu na ukončení účinnosti této smlouvy.

## **Čl. IX.**

### **Závěrečná ustanovení**

1. Tato smlouva je sepsána v jednom vyhotovení v elektronické podobě s elektronickými podpisy obou smluvních stran v souladu s ust. § 5 a § 6 zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.
2. Tato smlouva podléhá uveřejnění v registru smluv podle ust. § 5 odst. 2 a § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Zveřejnění smlouvy v registru smluv provede objednatel.
3. Doručovacími adresami se rozumí adresy uvedené v hlavičce této smlouvy. V případě změny adresy je smluvní strana, u které ke změně adresy došlo, povinna tuto změnu písemně sdělit druhé smluvní straně doporučeným dopisem zaslaným na adresu uvedenou v hlavičce této smlouvy nebo datovou zprávou zaslanou do datové schránky.
4. Poštovní zásilky související s touto smlouvou se při jejich nepřevzetí na doručovací adrese považují za doručené pátým dnem po jejich uložení u provozovatele poštovních služeb.
5. Dokumenty zasílané prostřednictvím datové schránky se v souladu s ust. § 18a zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů, považují za doručené desátým dnem ode dne, kdy byl dokument dodán do datové schránky druhé smluvní strany.
6. Ve vztazích touto smlouvou založených, avšak výslovně neupravených, se smluvní strany řídí ZEK. V případě ujednání ZEK výslovně neupravených se smluvní strany řídí občanským zákoníkem.
7. Stane-li se některé ustanovení této smlouvy neplatným nebo neúčinným, platnost či účinnost ostatních ustanovení smlouvy tím zůstává nedotčena.



8. Poskytovatel přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ustanovení § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.
9. Poskytovatel bere na vědomí, že je podle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných zdrojů.
10. Smluvní strany vylučují aplikaci ustanovení § 557 občanského zákoníku.
11. Veškeré změny této smlouvy mohou být provedeny pouze v písemné formě vzestupně číslovanými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.
12. Smluvní strany určují pro komunikaci ve věcech organizačních a technických vyplývajících z této smlouvy níže uvedené kontaktní osoby:

kontaktní osoba na straně objednatele:



kontaktní osoba na straně poskytovatele:

obchodní zástupce

13. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu řádně přečetly, jejímu obsahu porozuměly, a že je projevem jejich pravé, svobodné a vážné vůle prosté omylu, projevené při plné způsobilosti k právním úkonům, a že veškerá prohlášení ve smlouvě odpovídají skutečnosti, což níže stvrzují svými elektronickými podpisy.

- Přílohy: č. 1 Cenová nabídka poskytovatele  
č. 2 Technická specifikace  
č. 3 Obchodní podmínky poskytovatele  
č. 4 Zaměstnanecký program

V Praze dne *dle data el. podpisu*

V Praze dne *dle data el. podpisu*

Za objednatele:

Za poskytovatele:

**Michal  
Karfík**

Digitally signed  
by Michal Karfík  
Date: 2022.09.23  
10:00:22 +02'00'

.....  
**Mgr. et Mgr. Pavel Bacík**  
ředitel SUZ MV

.....  
**Michal Karfík**  
obchodní zástupce

## Ceník

Účastník zadávacího řízení:	
-----------------------------	--

Položka	Jednotka	Cena - měsíční paušál za 1 SIM (bez DPH)	Cena za uvedený počet SIM za 1 měsíc	Cena celkem (bez DPH)	DPH (%)	Cena vč. DPH
<b>Mobilní hlasová služba<sup>1</sup></b>						
Měsíční paušální poplatek za Tarif č. 1 - neomezené volání	1 SIM	160,00 Kč	290	46 400,00 Kč	21	56 144,00 Kč
Měsíční paušální poplatek za Tarif č. 2	1 SIM	10,00 Kč	10	100,00 Kč	21	121,00 Kč
		cena za 50 min. volání				
		3,90 Kč	10	39,00 Kč	21	47,19 Kč
		cena za 50 SMS				
		1,00 Kč	10	10,00 Kč	21	12,10 Kč
<b>Měsíční paušální poplatek za Tarif č. 3 - FUP 8 GB</b>						
Měsíční paušální poplatek za Tarif č. 3 - FUP 8 GB	1 SIM	173,00 Kč	280	48 440,00 Kč	21	58 612,40 Kč
<b>Měsíční paušální poplatek za Tarif č. 4 - FUP 40 GB</b>						
Měsíční paušální poplatek za Tarif č. 4 - FUP 40 GB	1 SIM	460,00 Kč	10	4 600,00 Kč	21	5 566,00 Kč
<b>Měsíční paušální poplatek za Tarif č. 5 - FUP 100 GB</b>						
Měsíční paušální poplatek za Tarif č. 5 - FUP 100 GB	1 SIM	590,00 Kč	10	5 900,00 Kč	21	7 139,00 Kč
<b>Nabídková cena za 1 měsíc bez DPH/včetně DPH</b>				<b>105 489,00 Kč</b>		<b>127 641,69 Kč</b>
<b>Nabídková cena za 48 měsíců bez DPH/včetně DPH<sup>2</sup></b>				<b>5 063 472,00 Kč</b>		<b>6 126 801,12 Kč</b>

Účastník zadávacího řízení vyplní či upraví pouze světle šedě označené buňky.

Kompletně vyplněnou tabulku vloží účastník zadávacího řízení do své nabídky.

<sup>1</sup>K SIM kartám s hlasovými službami, musí být možnost poskytnutí jakékoli datové služby.

<sup>2</sup>Nabídková cena za 48 měsíců s uzavřením smlouvy na dobu neurčitou.





## Technická specifikace

Veškeré níže uvedené požadavky na poskytování mobilních hlasových a datových služeb prostřednictvím sítě mobilního operátora představují minimální úroveň rozsahu poskytovaných služeb, která musí být Účastníkem zadávacího řízení (dále jen Účastník) zajištěna po celou dobu trvání smlouvy.

### Podrobné vymezení předmětu veřejné zakázky

#### 1) Mobilní hlasové služby

Zadavatel požaduje, aby Účastník poskytoval hlasové a související služby minimálně v tomto rozsahu:

- základní hlasové a datové služby s pokrytím min. 90 % území České republiky,
- základní hlasové a datové služby s pokrytím min. 90 % všech pracovišť Správy uprchlických zařízení,
- záznamová schránka,
- zasílání oznámení o zmeškaných hovorech formou SMS na číslo účastníka,
- přesměrování hovoru,
- signalizace dalšího příchozího hovoru,
- přidržení hovoru,
- konferenční hovory,
- blokování hovorů,
- možnost skrytí telefonního čísla,
- roaming,
- podpora SMS a MMS technologie,
- možnost Wi-Fi volání nebo volání pomocí technologie, která umožní hlasové a datové služby v lokalitách, kde není pokrytí mobilním signálem, ale je dostupný internet.

Zadavatel požaduje, aby Účastník zadávacího řízení nabídnul dva druhy hlasového tarifu:

- Tarif č. 1 – neomezený hlasový tarif (Tarif č. 1). Tento tarif bude zahrnovat neomezené volání do všech mobilních a pevných sítí v ČR. Do tohoto tarifu bude dále zahrnuto neomezené odesílání SMS do všech mobilních sítí v ČR a s možností nastavení libovolného datového tarifu dle ceníku pro datové tarify.
- Tarif č. 2 – tarif bude bez neomezeného hlasového tarifu pro SIM v modemech a signalizačních zařízeních (hlášení poruch apod. prostřednictvím SMS) s možností nastavení libovolného datového tarifu dle ceníku pro datové tarify.

#### Roaming

Zadavatel požaduje možnost aktivace a deaktivace roamingu na všech uživatelských SIM kartách, jeho aktivaci a deaktivaci během lhůty 2 hodin na žádost Zadavatele, nejdéle však do 4 hodin od přijetí požadavku, popř. umožnění aktivace roamingu přímo Zadavatelem. Roaming bude dostupný až na základě požadavku na aktivaci pro každou SIM kartu, SIM karta bude dodávána standardně bez aktivovaného roamingu. Roamingové hovory budou v zóně EU



účtovány od spojení hovoru za započatých 30 vteřin, poté po vteřinách (tj. 30+1), v ostatních zónách pak za každou započatou minutu (tj. 60+60), dle platného ceníku Účastníka zadávacího řízení.

## 2) Datové služby

Zadavatel požaduje předložení nabídky mobilní datové služby, kterou bude moci využívat z libovolných zařízení a libovolně v kombinaci s neomezeným hlasovým tarifem (internet v mobilním telefonu) či zcela bez neomezeného hlasového tarifu (mobilní internet samostatně, který bude využíván v zařízeních jako notebook, tablet apod.)

Zadavatel požaduje předložení mobilní datové služby na úrovni vybraných základních datových tarifů lišících se dle aplikace Fair usage policy (dále jen „FUP“), tj. dle objemu přenesených dat za měsíc (účtovací období) a to následujícím způsobem:

### A) Datové služby k hlasovému tarifu

- Tarif č. 3 – objem přenášených dat je minimálně FUP 8 GB. Služba bude využívána v kombinaci s libovolným hlasovým tarifem. Tarif musí umožňovat rychlost přenosu dat minimálně 4G LTE+.
- Tarif č. 4 – objem přenášených dat je minimálně FUP 40 GB. Služba bude využívána v kombinaci s libovolným hlasovým tarifem. Tarif musí umožňovat rychlost přenosu dat minimálně 4G LTE+.
- Tarif č. 5 – objem přenášených dat je minimálně FUP 100 GB. Služba bude využívána v kombinaci s libovolným hlasovým tarifem nebo samostatně. Tarif musí umožňovat rychlost přenosu dat minimálně 4G LTE+.

### Zadavatel dále požaduje:

- aby v případě překročení FUP u tarifů č. 3 a č. 4 v daném měsíci bylo datové spojení nadále funkční, pouze dojde ke snížení přenosové rychlosti na min. 512 kbps a Účastník smlouvy bude na tuto skutečnost upozorněn. Překročení FUP limitu nebude, jakkoliv zpoplatněno.

Pro úplnost Zadavatel zcela jasně uvádí, že je nepřípustné, aby po vyčerpání měsíčního objemu datových služeb na úrovni FUP limitu došlo:

- k úplnému zastavení poskytování datového připojení;
- k automatickému dokoupení dalšího FUP limitu (objemu služeb) na účet dané SIM karty.
- možnost, aby v případě překročení FUP u tarifů č. 3 a č. 4 tarifů v daném měsíci datové spojení pokračovalo stejnou rychlostí, ale za předem sdělenou cenu. Tuto možnost může aktivovat pouze administrátor Zadavatele.



- aby Účastník zadávacího řízení nijak neblokoval a nefiltroval přenos protokolů založených na IP přenosu.

### 3) Zákaznická podpora

Zadavatel klade na Účastníka v oblasti zákaznických služeb následující požadavky, které Účastník ve své nabídce poskytne zcela zdarma. Účastník zajistí dostupnost telefonní zákaznické podpory, která bude kontaktním místem pro pověřené osoby Zadavatele v záležitostech týkajících se:

- hlášení závad a poruch,
- podávání reklamace ke kvalitě poskytovaných služeb včetně účtování,
- požadavků na informace a odborných konzultací k poskytovaným službám,
- poskytované zákaznické podpory od pondělí do pátku v době min. od 8 do 17 hodin,
- požadavků na změny nebo zrušení služeb,
- aktivního informování o průběhu řešení závady, respektive reklamace a o jejím vyřešení
- dodávání prázdných SIM karet a to zdarma, pro účely vyhotovení duplikátu zcizené, ztracené nebo poškozené SIM, popř. aktivace nové SIM a přidělení nového telefonního čísla na základě objednávky Zadavatele.

Mimo uvedenou dobu dostupnosti telefonní zákaznické podpory bude mít Zadavatel přesto možnost provést zablokování i odblokování jím používané SIM karty, popř. provést duplikát zcizené, ztracené nebo poškozené SIM.

### 4) Přenositelnost telefonních čísel

Zadavatel požaduje zachování stávajících telefonních čísel, tj. aby vybraný Účastník zadávacího řízení zajistil přenositelnost současných telefonních čísel v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění. Vybraný Účastník zadávacího řízení zajistí transformaci stávajících účastnických čísel do vlastní sítě. Zadavatel bude akceptovat krátkodobou nefunkčnost telefonu (maximálně však 6 hodin) v den portace čísla ze sítě do sítě (s výjimkou nouzového volání 112). Zadavatel požaduje provedení migrace telefonních čísel zdarma, a to v termínu dle ZD.

Od vítězného Účastníka, který bude přebírat přenášená čísla, Zadavatel požaduje, aby poskytnul pověřeným zaměstnancům (administrátorům služeb Zadavatele maximální podporu při procedurálním řešení přenosu čísel). Účastník zadávacího řízení je povinen v nabídce předložit harmonogram procedur a opatření spojených s přenosem stávajících čísel.

### 5) Začlenění a vyjmutí SIM karty pod/z podmínek smlouvu na mobilní služby

Zadavatel požaduje, aby měl možnost prostřednictvím administrátora služeb v průběhu trvání smlouvy začlenit pod smlouvu další SIM karty, a to jak v případě, že nebude realizována změna dodavatele služby, tak i přechodu v případě přechodu SIM karty od jiného operátora v souladu se službou Přenositelnost mobilních čísel.



Obdobně Zadavatel požaduje, aby měl možnost vyjmutí SIM karty z režimu smlouvy (např. při rozvazování pracovního poměru zaměstnance) s následným převodem buď pod smlouvou jiné fyzické či právnické osoby nebo přechodem k jinému operátorovi v souladu se službou Přenositelnost mobilních čísel. Zadavatel požaduje, aby tato služba nebyla zpoplatněna.


## 6) Služby administrace SIM karet

Zadavatel požaduje, aby Účastník bezplatně zabezpečil následující požadavky Zadavatele v oblasti služeb administrace SIM karet:

- administrace SIM karet (změna v nastavení služeb) a veškerá komunikace (hlasová, emailová) bude probíhat výhradně prostřednictvím určených pověřených administrátorů služeb Zadavatele, případně operátorem dodavatele na vyžádání,
- dodávky nově objednaných SIM karet, pro účely výměny vadných a vystavení náhradních za ztracené/odcizené, budou zabezpečeny nejpozději do 2 pracovních dnů od objednávky,
- blokování SIM karet ve ztracených/odcizených mobilních telefonech pro odchozí provoz na žádost administrátora služeb bude provedeno neprodleně, nejpozději však do 30 minut od nahlášení požadavku, popř. bude tato operace umožněna přímo administrátorovi Zadavatele.
- minimálně jedenkrát měsíčně bude možné uplatnit požadavek na změnu jak hlasového či datového tarifu, tak i doplňkových služeb u každé z aktivovaných SIM karet,
- k jednotlivým SIM kartám Účastník umožní aktivovat /deaktivovat vybrané okruhy doplňkových služeb (roaming, data v roamingu, MMS apod.) na žádost administrátora služeb, popř. bude tato operace umožněna přímo administrátorovi Zadavatele,
- administrace SIM karet v uvedeném rozsahu bude možné řešit elektronicky, prostřednictvím webové aplikace on-line aplikace,
- poskytnutí prázdných/volných SIM karet, které slouží k okamžitému aktivování služeb v případě ztráty předcházejících SIM karty nebo aktivace,
- Zadavatel požaduje, aby tyto služby nebyly zpoplatněny.

## 7) Výpisy, fakturace

Zadavatel požaduje:

- zaslání daňového dokladu (faktury) v elektronické podobě na adresu  s tím, že podrobný výpis uskutečněných odchozích spojení za každou 1 SIM kartu v elektronické podobě bude mít administrátor možnost jeho stažení v elektronické podobě z portálu Účastníka,
- poskytnutí podrobného výpisu všech odchozích spojení na každou jednu SIM kartu v elektronické podobě s tím, že každý výpis za příslušný měsíc bude umístěn nejméně po dobu stanovenou zákonem na serveru Účastníka, ke kterému musí mít pověřené osoby Zadavatele zabezpečený přístup prostřednictvím veřejné sítě internet. Podrobný výpis musí obsahovat telefonní číslo, ze kterého bylo spojení uskutečněno, datum a čas spojení, označení typu a směr spojení, volané číslo, skutečnou délku spojení, nebo počet jednotek a cenu za spojení,



- všechny elektronické výpisy musí být poskytnuty v běžném zpracovatelském formátu (např. XLS, XLSX, CSV, XML),
- Účastník zadávacího řízení ve své nabídce detailně popíše způsob poskytování elektronických výpisů dle výše uvedených požadavků,
- měsíční poplatky (tzv. paušály) za datové tarify – Zadavatel definuje jako pevně stanovené. Vybraný poskytovatel je povinen je účtovat shodně s předloženou nabídkou (dle vyplněné cenové nabídky uvedené v Příloze č. 2 – Ceník) po celou dobu plnění veřejné zakázky. Není přípustné, aby se paušály lišily v závislosti na různé spotřebě jednotek realizovaných na jednotlivých SIM kartách;
- měsíční poplatek (tzv. paušál) za hlasový tarif – Zadavatel ho definuje jako pevně stanovený;
- poplatky za ostatní služby (MMS, roaming, mezinárodní volání atd.) budou účtovány dle skutečné spotřeby a platného ceníku Účastníka.

## 8) Zaměstnanecký program

Dodavatel před podpisem smlouvy předloží nabídku zaměstnaneckého programu obsahujícího benefity ve formě zvýhodněných tarifů pro volání a data k soukromému využití zaměstnanců a jejich blízkých, a to tak, že tohoto programu bude možné zapojit až pět telefonních čísel na jednoho zaměstnance.

## 9) Bezpečnost mobilního řešení

Zadavatel požaduje na všech SIM kartách provedení základního nastavení omezení na odchozí volání na linky se zvláštními sazbami a zvýšeným tarifem, např.:

- čísla začínající na 900, 906, 908 909 a 976 - audiotextové služby,
- informační služby 1180, 1181,
- asistenční služby 1188, 11xx,
- časové informace, přesný čas,
- výsledky her Sportka, sazka či jiné provozované hry,
- předpověď počasí, horoskopy, vtipy, jídelníčky, recepty atp.,
- textové služby (Premium SMS a Dárcovské SMS),

Zadavatel požaduje na všech SIM kartách provedení nastavení omezení na odchozí volání na linky zpravodajské služby poskytované formou zasílání SMS/MMS zpráv na jednotlivé SIM karty. Jedná se o služby neuvedené v této kapitole jako např. zprávy iDnes; iHNed; Svátky; Dopravní situace; Jízdní řády MHD; autobusové, vlakové dopravy; zprávy ČTK.

Dále zadavatel požaduje, aby na vybraných SIM kartách bylo možné nastavovat nebo povolovat další omezení na odchozí volání, a to na volání do zahraničních sítí; v případě povolování odchozího volání pouze v rozsahu služeb, které jsou předmětem této veřejné zakázky.

Veškeré náklady na bezpečnost mobilního řešení jsou zahrnuty v měsíční platbě hlasových a datových služeb.



## 10) Další doplňkové služby

Zadavatel požaduje v rámci plnění možnost aktivace a deaktivace níže uvedených doplňkových služeb na všech využívaných SIM kartách (myšleno hlasových, není-li uvedeno jinak):

- identifikace volajícího,
- identifikace volaného,
- přesměrování na jiný mobilní telefon,
- přesměrování do hlasové schránky.

Zadavatel dále požaduje, aby dodavatel v rámci plnění poskytoval vždy rovněž následující služby:

- změna fakturačních údajů (např. změna fakturační adresy),
- odpojení z důvodů krádeže a ztráty při výkonu povolání,
- hovor s operátorem,
- reaktivace po krádeži,
- službu konferenční hovor minimálně pro 6 osob celkem,
- elektronický detailní výpis,
- výměna SIM karty (po krádeži, ztrátě nebo z důvodu zvýšení paměťové kapacity apod.),
- službu aktivace a deaktivace hlášky „voláte do sítě jiného operátora“,
- aktivaci a deaktivaci každé jednotlivé SIM karty,
- Zprovoznění služby RCLIR (zobrazení i skrytých telefonních čísel na displeji telefonního přístroje) – tato služba nebude aktivní automaticky, ale jen u zadavatelem vybraných čísel.

Veškeré náklady na poskytování ostatních a doplňkových služeb jsou zahrnuty v měsíční platbě hlasových a datových služeb.

### Pracoviště Správy uprchlických zařízení Ministerstva vnitra

- Lhotecká 559/7, 143 01 Praha 12 - Kamýk;
- Balková 1, 331 65 Tis u Blatna;
- Jezová 1501, 294 21 Bělá pod Bezdězem;
- Vyšší Lhoty 234, 739 51 Vyšší Lhoty;
- Aviatická 1017/2, 161 00, Praha 6 - Ruzyně;
- Havířská 514, 664 84 Zastávka;
- Rudé armády 1000, 517 41 Kostelec nad Orlicí;
- Na Kopci 5, 735 64 Havířov - Dolní Suchá;
- Kracíkova 18, 551 02 Jaroměř - Josefov;
- Husitská cesta 217/4, 400 01 Ústí nad Labem - Předlice;
- Tovačovského 3, 636 00 Brno - Židenice;
- Kněžskodvorská 2296/8a, 370 04 České Budějovice 3;
- Závodu míru 876/3a, 360 17 Karlovy Vary - Stará Role;
- Voroněžská 144/20, 460 01 Liberec I - Staré Město;



- Českobratrská 2227/7, 702 00 Ostrava - Moravská Ostrava;
- Hálkova 171/2, 779 00 Olomouc - Hodolany;
- Pernerova 444, 530 02 Pardubice - Zelené Předměstí;
- Americká 8/39, 301 00 Plzeň - Jižní Předměstí;
- Štefánikova 167, 760 01 Zlín;
- Tolstého 1914/15, 586 01 Jihlava;
- tř. Václava Klementa 467, 293 01 Mladá Boleslav - Mladá Boleslav II;
- Cyrila Boudy 1444, 272 01 Kladno - Kročehlavy;
- U nemocnice 85, 261 01 Příbram - Příbram I;
- Benešova 97, 284 01 Kutná Hora - Hlouška;
- Žižkova 360, 256 01 Benešov,
- Těšnov 1163/5, 110 00 Praha 1 - Staré Město;
- Berní 2261/1, 400 01 Ústí nad Labem;
- Hněvkovského 30/65, 617 00 Brno - Komárov.



# 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](http://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 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 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 provoznění 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 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 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 nevyplyvá 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 vyhrazuje 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 vyhrazuje 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 neplatit/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 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 Vodafoneu, 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 služeb 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 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 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 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 Vodafoneu. V případě pochybností si vyhrajujeme 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 oznámte 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 vzhledem k technickým nebo provozním důvodům 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 Vodafone);
- 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, 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/a i 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 Vodafone na zákaznické lince můžete volat bezplatně; pokud nejste v zahraničí.

**10.3** Při uzavření smlouvy vám vygenerujeme heslo, které doporučujeme bezodkladně změnit. Heslo budete potřebovat při komunikaci s námi. Každého, kdo se prokáže vašim heslem, budeme považovat za osobu oprávněnou za vás jednat. S ohledem na vaši ochranu však 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](http://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](http://www.ctu.cz)), v případě sporu týkajícího se poskytování finančních služeb u Finančního arbitra ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)) a v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://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 uvedené práva a povinnosti smluvních stran ohledně Služby se použijí v tom rozsahu, v jakém jsou pro konkrétní Službu aplikovatelná.
- 1.2 V případě, že je v těchto Obchodních podmínkách OneNet použit pojem s velkým počátečním písmenem, jedná se o pojem definovaný těmito obchodními podmínkami, Smlouvou nebo jednotlivými Dílčími smlouvami uzavřenými ke Smlouvě případně v jiných dokumentech Poskytovatele, které tvoří součást dokumentace daného smluvního vztahu.

## 2. Práva a povinnosti smluvních stran

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

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

- 2.9 Poskytovatel umožní Účastníkovi užívat rovněž Služby založené na přenosu informací mezi koncovým elektronickým zařízením nainstalovaným u Účastníka a veřejnou sítí elektronických komunikací Poskytovatele.
- 2.10 S ohledem na specifickou povahu fixních služeb elektronických komunikací je Poskytovatel oprávněn před zřízením (aktivací) takové Služby dle potřeby dodatečně ověřit místní a technické podmínky požadované Služby. V případě zjištění jakýchkoli překážek poskytování Služby předloží Poskytovatel 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 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 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 zřídít 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 nedodávat do budoucna Účastníkovi objednané 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 ústředí schválených Českým telekomunikačním úřadem vytvářejícím nestandardní rozhraní pro připojení pobočkové ústředny k veřejným sítím elektronických komunikací. Při připojení pobočkové ústředny k síti elektronických komunikací s využitím SIM karty jako GSM brány musí být dodržen postup a splněny podmínky dle platných právních předpisů, přičemž Účastník je povinen vyžádat si předchozí písemný souhlas Poskytovatele k využití konkrétní SIM karty, která bude určena prostřednictvím IMSI (čísla SIM karty) nebo MSISDN jako GSM brána. Seznam čísel SIM karet a telefonních čísel, k nimž dává Poskytovatel souhlas dle tohoto článku, je nedílnou součástí Dílčí smlouvy a tvoří její přílohu. Účastník není oprávněn prodat či převést práva k jakékoli ze Služeb bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele. V případě porušení některé z těchto povinností je Poskytovatel oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování Služeb dle Dílčí smlouvy, příp. Smlouvy. Poskytovatel dále může omezit nebo přerušit užívání Služeb v případě, že Účastník bude užívat služby způsobem, který může negativně ovlivnit kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům Poskytovatele, případně provoz sítě či jakékoli její části, nebo bude existovat důvodné podezření, že Účastník zneužívá nebo zneužíval služby (způsob užívání Služeb Účastníkem např. vykazuje charakteristiky strojového generování provozu nebo jsou Služby užívány jiným nestandardním způsobem). Poskytovatel je oprávněn Účastníkovi v odůvodněných případech jednostranně změnit rozsah poskytovaných služeb nebo nastavit maximální počet SIM karet, které mu na základě uzavřené Smlouvy a jednotlivých Dílčích smluv poskytne. Maximální počet SIM karet je závislý na počtu zaměstnanců Účastníka.

#### 8. Další účastníci

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





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

## 9. Uživatel Služeb

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


## 10. Ukončení Smlouvy

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

## 11. Přenositelnost telefonních čísel

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

## 12. Ustanovení společná a závěrečná

- 12.1 Oznámení nebo žádosti, které Účastník zasílá Poskytovateli, jsou považovány za řádně doručené, pokud budou zaslány Poskytovateli písemně, a to i e-mailem (z e-mailové adresy Účastníka) na uvedená kontaktní místa: Vodafone Czech Republic a.s., Vodafone firemní péče, náměstí Junkových 2, Praha 5, 155 00, e-mailová adresa:  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

Mgr. Št. Mgr. Pav.  
2022.09.26 07:03:56  
Signer:  
CN=Mgr. Mgr. Pavel Bac  
O=Spr. Va. úřadů, Česká z  
Public key:  
RSA/2048 bits



# 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 služby (dále jen „Vyúčtování“) nebo na poskytnutou 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](http://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](http://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 šestnásobek 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](http://www.vodafone.cz).
3. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 10. 2020 a plně nahrazuje reklamační řád ze dne 1. 12. 2019.





S  
z



illem náměstí Junkových 2808/2, 155 00 Praha 5, IČ: 25788001,  
tským soudem v Praze, spis. zn. B 6064.



# Reklamáce zboží



## Článek I

### Úvodní ustanovení

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

## Článek II

### Výklad základních pojmů

Pro účely tohoto reklamačního řádu mají uvedené pojmy následující význam:

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

## Článek III

### Rozsah a doba odpovědnosti za vadné plnění

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

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

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. Zaslání zboží není podmínkou pro uplatnění reklamace. Pro posouzení případné vady a vyřízení reklamace je však nutné toto zboží dodat co nejdříve po uplatnění reklamace, a to společně s popisem reklamované vady, příp. dalšími dokumenty.
3. Právo na odstranění vady (opravu zboží) lze uplatnit prostřednictvím autorizovaných servisů Vodafonu uvedených na vodafone.cz. Reklamace u jiných servisních středisek nebude Vodafonem uznána.

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

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

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

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

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

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

#### 3. Lhůta pro uplatnění reklamace:

1. Reklamace se uplatňuje bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží, není-li dohodnuto jinak. Pro počítání lhůt je rozhodující den uplatnění reklamace. V případě, že reklamující uplatní své právo na odstranění vady (opravu zboží) přímo u autorizovaného servisu 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 se s reklamujícím mohou také výslovně dohodnout na výměně vadného zboží za zboží jiné značky či zboží s odlišnými vlastnostmi v cenové kategorii reklamovaného zboží.

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

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

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

### 2. Reklamacie je shledána neoprávněnou

V případě, že je reklamacie zboží shledána neoprávněnou, oznámí Vodafone tuto skutečnost reklamujícímu, případně zároveň navrhne cenu opravy zboží dle posouzení servisu. Reklamující je povinen do pěti (5) pracovních dnů od odeslání či sdělení uvedeného oznámení 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.

### 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

### Výpůjčka telefonu po dobu reklamace

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

## Článek VIII

### Převzetí zboží po vyřízení reklamace, úschova zboží

1. V případě, že reklamace vad zboží není vyřízena ihned, je reklamující povinen vyzvednout si reklamované zboží u Vodafone do tří (3) pracovních dnů od obdržení 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 poskytované finančních služeb u Finančního arbitra (finarbitr.cz) a v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce (coi.cz).
2. Reklamační řád je k nahlédnutí ve všech prodejnách Vodafone a na stránkách vodafone.cz.
3. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 3. 2022 a plně nahrazuje reklamační řád ze dne 1. 8. 2021. Společnost Vodafone Czech Republic a. s. se sídlem na náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5, IČ: 25788001, zapsaná do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, spis. zn. B 6064



# Zaměstnanecký program



Správa uprchklických zařízení  
Ministerstva vnitra

26.



# Základní pravidla Vodafone zaměstnaneckého programu

01



# PRAVIDLA VODAFONE ZAMĚSTNANECKÉHO PROGRAMU



## VÝHODY ZAME PROGRAMU

- Zvýšení motivace a loajality zaměstnanců.
- Rozšíření a zatraktivnění benefitů.
- Individuálně sestavená nabídka.
- Bezplatná výroba propagačních materiálů.



## PRO KAŽDÉHO ZAMĚSTNANCE

- Bez nutnosti vlastnit služební telefon.
- Pro rodinné příslušníky a známé.
- Tarify bez smluvních závazků



## POČET SIM SIM

- Počet SIM karet na jednoho zaměstnance není omezen.
- Limit na firmu pětinasobek počtu zaměstnanců firmy.



## ZÁKAZNICKÝ ÚČET

- Vedený na zaměstnance.
- Zaměstnanec zodpovídá za včasné platby všech členů účtu.
- Možnost fakturovat na jednotlivé plátce.



## SPECIÁLNÍ LINKA

- Postaráme se o Vás na speciální lince ZAME programu v pracovní dny od 8:00 do 17:00



*a k distribuci zaměstnancům. K tomuto účelu slouží na žádost, který firma obdrží po podepsání smluvních dokumentů.*

# Nabídka hlasových služeb

02






# NABÍDKA HLASOVÝCH SLUŽEB

<b>Volání a SMS v síti</b>	<b>Volání a SMS v síti +</b>	<b>Volání a SMS do všech sítí</b>	<b>Volání a SMS do všech sítí</b>
<b>Neomezené volání a SMS v síti Vodafone</b>	<b>Neomezené volání a SMS v síti Vodafone</b>	<b>Neomezené volání a SMS do všech sítí</b>	<b>Neomezené volání a SMS do všech sítí</b>
<b>50 minut do ostatních sítí</b>	<b>100 minut + 100 SMS do ostatních sítí</b>		
Nad rámec <b>1,99 Kč/min</b> <b>1,51 Kč/SMS</b>	Nad rámec <b>1,19 Kč/min</b> <b>1,51 Kč/SMS</b>		
<b>500 MB dat</b>	<b>1,5 GB dat</b>	<b>3 GB dat</b>	<b>14 GB dat</b>
<b>99 Kč/měsíc</b>	<b>248 Kč/měsíc</b>	<b>373 Kč/měsíc</b>	<b>498 Kč/měsíc</b>

*PH a u měsíčních poplatků jsou zaokrouhleny na celé koruny.  
bou je 60+60.*



# NABÍDKA HLASOVÝCH SLUŽEB

<p><b>NEOMEZENÝ BASIC</b></p> <p><b>Neomezené volání a SMS</b> do všech sítí</p> <p>5 x zrychlení na MAXIMUM</p> <p> Rychlost <b>2 Mbps</b></p> <p><b>Neomezená data</b></p> <hr/> <p><b>539 Kč/měsíc</b> s pevným internetem 477 Kč</p>	<p><b>NEOMEZENÝ SUPER</b></p> <p><b>Neomezené volání a SMS</b> do všech sítí</p> <p>5 x zrychlení na MAXIMUM</p> <p> Rychlost <b>10 Mbps</b></p> <p><b>Neomezená data</b></p> <hr/> <p><b>719 Kč/měsíc</b> s pevným internetem 598 Kč</p>	<p><b>NEOMEZENÝ PREMIUM</b></p> <p><b>Neomezené volání a SMS</b> do všech sítí</p> <p>1 000 min. volání do zahraničí <b>region 1</b></p> <p> Rychlost <b>Neomezená</b></p> <p><b>Neomezená data</b></p> <hr/> <p><b>1151 Kč/měsíc</b></p>
---	--	--

 DPH a u měsíčních poplatků jsou zaokrouhleny na celé koruny.

# Nabídka datových služeb

03





### MOBILNÍ DATA NA CESTY...



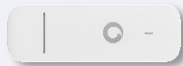
Mobilní připojení  
**1,5 GB**

**144 Kč** měsíčně



Mobilní připojení  
**4 GB**

**234 Kč** měsíčně



Mobilní připojení  
**10 GB**

**350 Kč** měsíčně



Mobilní připojení  
**20 GB**

**500 Kč** měsíčně



Mobilní připojení  
**40 GB**

**649 Kč** měsíčně



Připojení bez kabelu  
**60 GB**

**399 Kč** měsíčně

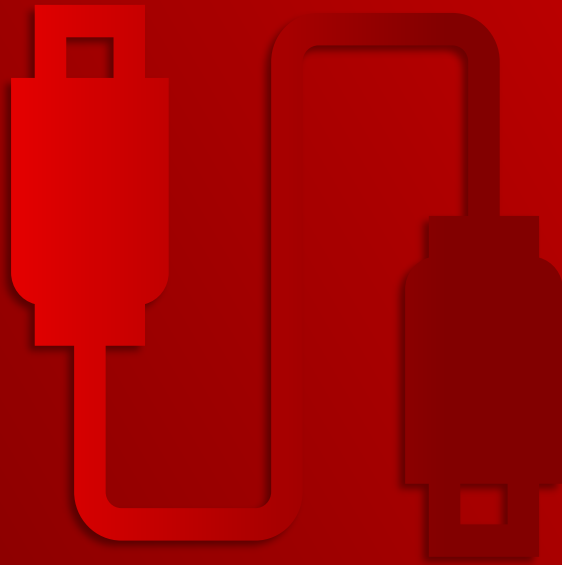
- Nezávislý na pevné adrese
- možnost přenášet, vhodný na doma i na chatu
- Nutné pořízení přenosného WIFI modemu od VF.

...do tabletů, notebooků, chytrých hodinek a jiných datových zařízení [www.vodafone.cz/modemy](http://www.vodafone.cz/modemy)



# Nabídka pevného internetu

04



# PEVNÝ INTERNET | DLE DOSTUPNÉ TECHNOLOGIE A ZVOLENÉ RYCHLOSTI

## exUPC KABEL\*



50/3 Mbps

**329 Kč**  
měsíčně

150/10 Mbps

**429 Kč**  
měsíčně

300/20 Mbps

**529 Kč**  
měsíčně

500/30 Mbps

**629 Kč**  
měsíčně

1000/50 Mbps

**699 Kč**  
měsíčně

## ADSL/VDSL\*\*



2-20 Mbps

**399 Kč**  
měsíčně

50 Mbps

**499 Kč**  
měsíčně

100 Mbps

**599 Kč**  
měsíčně

250 Mbps

**699 Kč**  
měsíčně

500 Mbps

**799 Kč**  
měsíčně

1000 Mbps

**899 Kč**  
měsíčně

## 4G LTE



10 Mbps

**299 Kč**  
měsíčně

30 Mbps

**397 Kč**  
měsíčně

50 Mbps

**399 Kč**  
měsíčně

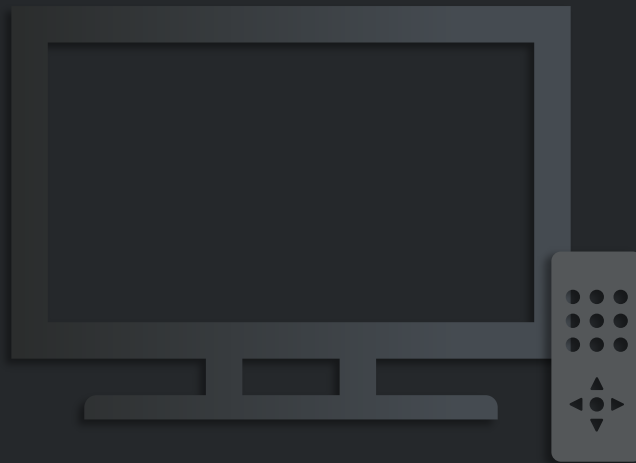
- ⇒ Nutné propojení venkovní antény s WIFI modemem v místnosti
- ⇒ Modem na splátky, **cena 2400 Kč**

*... který je nutnou součástí služby  
Možnost zakoupení Wifi modemu na eShopu VF*



# Nabídka Vodafone TV

05



## NABÍDKA VODAFONE TV:

### TV Klasik

[Přehled programů](#)

### TV Komfort

[Přehled programů](#)

### TV Komplet

[Přehled programů](#)



Možnost sledování v mobilu i tabletu

Zpětné přehrávání a nahrávání

---

Videotéka v ceně

Videotéka i HBO GO v ceně

Více než **55 programů** z toho  
přes **40 programů v HD**

Více než **110 programů** z toho  
přes **70 programů v HD**

Více než **130 programů** z toho  
přes **90 programů v HD**

229 Kč/měsíc

429 Kč/měsíc

829 Kč/měsíc

**80 Kč/měsíc**  
s pevným internetem

**232 Kč/měsíc**  
s pevným internetem

**531 Kč/měsíc**  
s pevným internetem

- ⇒ Televizi je možné sledovat přes **set-top box** nebo v aplikaci pro **SMART TV** (Android TV verze 5.0 a vyšší).
- ⇒ **Cena** za pronájem set-top boxu je **70 Kč měsíčně**. Možnost **prémiového Wi-Fi set-top boxu** s hlasovým ovládáním za **120 Kč měsíčně**.
- ⇒ Možnost dokoupit rozšiřující balíčky (**HBO, Sport, Super film, Filmbox Premium, Hudba...**)
- ⇒ Nezávisle na sobě můžete sledovat, co vás baví, **na 4 set-top boxech a 2 dalších chytrých zařízeních** (telefon, tablet, SMART TV).
- ⇒ KIDS Mode- sekce pro děti, kde mají přístup pouze k vybraným programům pod ochranou rodičovského PINU
- ⇒ **Možnost pořídit samostatně** bez podmínky dalších služeb VF. Při pořízení **kombinované nabídky** (HLASOVÉ SLUŽBY, PEVNÝ INTERNET - ZVÝHODNĚNÁ CENA TV)

*PH a u měsíčních poplatků jsou zaokrouhleny na celé koruny.*



# VODAFONE TV | SPORTOVNÍ KANÁLY



## FOTBAL

- Liga mistrů
- Evropská liga
- Evropská konf. liga
- Německá liga
- Italská liga
- Francouzská liga
- Španělská liga



## ZIMNÍ SPORTY

- NHL
- KHL
- Tipsport ELH
- Biatlon
- Běh na lyžích
- Skoky na lyžích



## TENIS

- Australian Open
- Roland Garros
- Wimbledon
- US Open
- Davis Cup
- ATP Tour



## BASKETBAL

- NBA
- Liga mistrů basketbal
- Národní basketbalová liga
- Ženská basketbalová liga



## CYKLISTIKA

- Tour de France
- Giro d'Italia
- La Vuelta
- MS v cyklistice



## MOTOSPORT

- MotoGP
- Formule 1
- Speedway GP
- Le Mans 24h
- Euroformula

 sport HD

 sport 1 HD

 sport 2 HD

 nova SPORT 1

 nova SPORT 2

 nova SPORT 3

 nova SPORT 4

 EUROSPORT 1 HD

 EUROSPORT 2 HD





# Kombinovaná nabídka

06



# KOMBINOVANÁ NABÍDKA

NAKOMBINUJTE SI SLUŽBY DLE SVÝCH POTŘEB...

MOBILNÍ SLUŽBY



INTERNET



TELEVIZE



- ⇒ Pro **1** až **5** SIM
- ⇒ Flexibilní kombinace až 3 různých mobilních tarifů
- ⇒ Pevný internet dle dostupné technologie a zvolené rychlosti je povinnou součástí kombi nabídky
- ⇒ Možnost rozšířit nabídku o **Vodafone TV**; Na výběr 3 druhy TV balíčků s širokou nabídkou TV programů



# KOMBINOVANÁ NABÍDKA | VÝBĚR TARIFŮ

TARIFY...

**RED  
BASIC**

**Neomezené volání a SMS**  
do všech sítí

Z toho **2 GB** v aplikaci  
**Můj Vodafone**

**4 GB** dat

**298 Kč/měsíc**

**NEOMEZENÝ  
BASIC**

**Neomezené volání a SMS**  
do všech sítí

**5x zrychlení na MAXIMUM**

Rychlost 2 Mbps

**Neomezená** data

**477 Kč/měsíc**

**NEOMEZENÝ  
SUPER**

**Neomezené volání a SMS**  
do všech sítí

**5x zrychlení na MAXIMUM**

Rychlost 10 Mbps

**Neomezená** data

**598 Kč/měsíc**

- ⇒ Možnost **flexibilně** volit v jedné kombi nabídce **1 – 5 SIM**, nakombinovat **až 3 různé tarify** dle potřeb jednotlivých členů
- ⇒ **Cena** je vždy uvedena za **1 SIM**
- ⇒ Celková cena kombinované nabídky se počítá počtem hlasových SIM + pevný internet + televize
- ⇒ Pevný internet je povinnou součástí kombinované nabídky, zákazník vybírá technologii i rychlost dle dostupnosti
- ⇒ Vodafone televize není podmínkou, možnost vybírat ze 3 nabídek **Klasik, Komfort, Komplet** za zvýhodněnou cenu **150 Kč, 302 Kč, 601 Kč**

i

*... a u měsíčních poplatků jsou zaokrouhleny na celé koruny.  
... u je 60+60.*

# KOMBINOVANÁ NABÍDKA

## MODELOVÉ SITUACE...

### 3 ČLENNÁ RODINA

ČLEN	KOMENTÁŘ	TARIF	CENA
TÁTA	Nechce se omezovat ve volání, stačí mu 4 GB dat	RED BASIC	298 Kč
MÁMA	Hodně volá i posílá sms, často pracuje z domu, nechce se v ničem omezovat	VF NEOMEZENÝ SUPER	598 Kč
DCERA	Základní škola, chce být dostupná, mít možnost zavolat rodičům	RED BASIC	298 Kč
TV	Sledují zprávy, každý týden shlédnou film, zvolili rozšířenou nabídku tv	TV KOMFORT	302 Kč
INTERNET	Celá rodina aktivně využívá pevný internet	VDSL 20 Mbps	399 Kč

1 895 Kč

### 4 ČLENNÁ RODINA

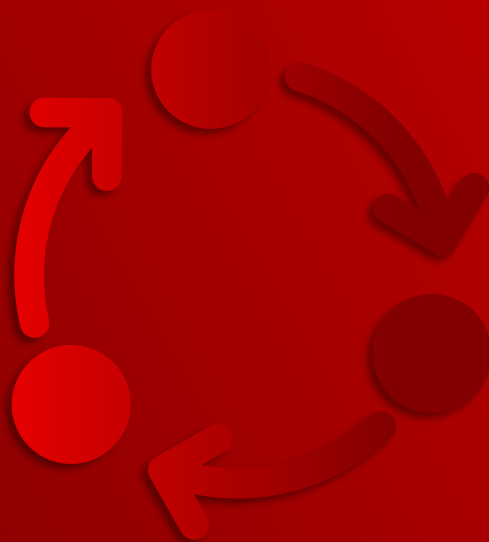
ČLEN	KOMENTÁŘ	TARIF	CENA
TÁTA	Nechce se omezovat, potřebuje hodně volat i datovat	VF NEOMEZENÝ SUPER	598 Kč
MÁMA	Hodně volá i posílá sms, často pracuje z domu, vystačí si s rychlostí 2 Mbps	VF NEOMEZENÝ BASIC	477 Kč
DCERA	Hodně volá kamarádkám, vystačí si s rychlostí 2 Mbps	VF NEOMEZENÝ BASIC	477 Kč
SYN	Chce být pro rodiče stále dostupný	RED BASIC	298 Kč
INTERNET	Celá rodina aktivně využívá pevný internet	VDSL 20 Mbps	399 Kč

2 249 Kč



# Proces objednání, aktivace a propagace programu

07



# PROCES OBJEDNÁNÍ & AKTIVACE PROGRAMU

1

## Spuštění nabídky a informování zaměstnanců

- Distribuce propagačních letáků
- Umístění propagačních letáků na intranet, rozeslání emailem



2

## Identifikace zákazníka

- Osobní číslo zaměstnance (ID) a Unikátní kód
- Seznam zaměstnanců
- Pravidelná kontrola zaměstnaneckého poměru



3

## Objednávka programu

- WEB portál
- Telefonická objednávka



4

## Realizace objednávky

- Proaktivní kontakt zaměstnance specialistou ve lhůtě 4 pracovních dnů
- Nastavení služeb dle požadavků zákazníka



# PROPAGACE ZAMĚSTNANECKÉHO PROGRAMU

1

## Propagační SMS

- Možnost rozeslání na všechna čísla
- Promo NOVÉ nabídky



2

## Letáky pro zaměstnance

- Souhrnné informace o nových tarifech
- K dispozici na všech lokalitách
- Možnost rozeslání emailem, přiložení do výplatnic
- Plakáty na nástěnky



3

## Propagační návštěvy

- Osobní návštěva obchodníka (recepce, jídelna)
- Zviditelnění nabídky
- Zodpovězení dotazů
- Možnost hromadné prezentace při firemním setkání



# Kontaktní informace

08





# DŮLEŽITÉ KONTAKTY

Pro administrátora programu:



Pro zákazníky:



**Bezplatná linka**



Ostatní důležité informace najdete na následujících odkazech:



Více o programu na [www.vodafone.cz/zameprogram](http://www.vodafone.cz/zameprogram)

Pro změnu tarifu <http://tam.je/zamezmena>

**Centrum péče** **Můj Vodafone**





**vodafone**  
business

