



# Rámcová smlouva o prodeji zboží a poskytování služeb Vodafone OneNet č. 1-283172895159\_0

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

mezi

Poskytovatelem:

**Vodafone Czech Republic a. s.**

se sídlem náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5

IČO: 25788001

DIČ: CZ25788001

Bankovní spojení: [REDACTED]

č. účtu: [REDACTED]

spol. zapsaná v OR vedeném Městským soudem

v Praze, sp. zn. B 6064

zastoupená: [REDACTED]

(dále též jen „**Poskytovatel**“)

Účastníkem:

**Město Žďár nad Sázavou**

se sídlem Žižkova 227/1, 591 01 Žďár nad Sázavou

IČO: 00295841

zastoupená: Ing. Martinem Mrkosem, ACCA, starostou

(dále jen „**Účastník**“)

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

## I. Předmět smlouvy

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

## II. Práva a povinnosti smluvních stran

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



- 2.9 Účastníkovi bude v souvislosti s uzavřením této Smlouvy poskytnuta dále sleva ve výši 0,- Kč (bez DPH), kterou je Účastník oprávněn využít jako slevu na nákup či pronájem zboží Poskytovatele, za podmínky, že cena zboží či pronájmu bude po slevě činit minimálně 1,- Kč bez DPH.
- 2.10 Na žádost Účastníka umožní Poskytovatel osobám majetkově propojeným s Účastníkem přistoupit na základě písemné dohody o přistoupení k této Smlouvě a užívat Služby za zvýhodněných podmínek uvedených v této Smlouvě jako tzv. Další účastník.

### III. Kontaktní osoba Účastníka

Jméno a příjmení: Ing. Martin Mrkos, ACCA  
 Funkce ve společnosti: starosta  
 Telefon: [REDACTED]  
 E-mail: [REDACTED]

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

### IV. Doba trvání Smlouvy

- 4.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou 48 měsíců ode dne 1.1.2023. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění prostřednictvím registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Účastník se zavazuje realizovat zveřejnění této Smlouvy v předmětném registru v souladu s uvedeným zákonem.

### V. Ustanovení společná a závěrečná

- 5.1 Práva a povinnosti výslovně neupravené v této Smlouvě nebo Dílčí smlouvě, zejména poskytování Služeb, se řídí podmínkami jednotlivých služeb, poskytování služeb elektronických komunikací se řídí aktuálně platnými Všeobecnými podmínkami pro poskytování služeb společnosti Vodafone (dále jen „**Všeobecné podmínky**“). Zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů (dále jen „**Údaje**“) se řídí Informacemi pro účastníka a uživatele o zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů (dále jen „**Informace**“). Reklamace vadného zboží a Služeb se řídí platnými právními předpisy a Reklamačním řádem. Ceny Služeb a zboží neuvedené v příloze č. 1 této Smlouvy či Dílčích smlouvách se řídí aktuálně platným standardním ceníkem pro zákazníky Vodafone OneNet (dále jen „**Ceník**“).
- 5.2 Poskytovatel je oprávněn aktualizovat a měnit jednostranně tyto Všeobecné podmínky a Obchodní podmínky OneNet, přičemž se zavazuje jakoukoliv aktualizaci nebo změnu oznámit bez zbytečného odkladu Účastníkovi před nabytím účinnosti této aktualizace nebo změny. Uvedené změny je Poskytovatel oprávněn provést zejména v případě změny právních předpisů, zavedení nových služeb a technologií nebo z důvodu změny podmínek na trhu, a to postupem dle čl. 3 Všeobecných podmínek.
- 5.3 Poskytovatel tímto prohlašuje, že **veškeré podmínky a požadavky** Účastníka vymezené v zadávací dokumentaci **jsou pro něj závazné** a jsou součástí této Smlouvy. Pokud by některá ustanovení této Smlouvy **byla v rozporu** s podmínkami a požadavky Účastníka vymezenými v zadávací dokumentaci, **stanou se tato ustanovení neplatnými a použijí se ustanovení zadávací dokumentace**.
- 5.4 Obchodní podmínky OneNet jsou nedílnou součástí této Smlouvy, jakož i jednotlivých Dílčích smluv. Smluvní vztah tvoří ke dni jejich podpisu oběma smluvními stranami příslušné Dílčí smlouvy včetně příloh. V případě rozporu Smlouvy, Dílčích smluv, Obchodních podmínek OneNet, Všeobecných podmínek a ostatních dokumentů má přednost úprava obsažená ve Smlouvě před Dílčí smlouvou, Obchodními podmínkami OneNet, Všeobecnými podmínkami a ostatními dokumenty, a to v tomto pořadí.
- 5.5 Účinností této Smlouvy zanikají (se ukončují) veškeré smlouvy uzavřené před účinností této Smlouvy mezi Účastníkem a Poskytovatelem se stejným či obdobným předmětem jako dle čl. 1 Smlouvy, včetně smluv o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „stávající smlouvy“), pokud stávající smlouvy existují a jsou účinné ke dni účinnosti této Smlouvy. Pro vyloučení jakýchkoliv pochyb bude do doby zřízení příslušných služeb dle Dílčích smluv ponecháno nastavení služeb na všech účastnických mobilních číslech (dále jen „MSISDN“) podle stávajících smluv, přičemž veškeré výhody na těchto MSISDN budou čerpány pouze dle této Smlouvy, nebude-li dohodnuto jinak. Ukončením stávajících smluv však nezanikají jakékoli nároky Poskytovatele na úhradu dlužných částek či splnění jiných závazků Účastníka vyplývajících z jakékoli stávající smlouvy.
- 5.6 Aktuální verze Obchodních podmínek OneNet, Všeobecných podmínek, Reklamačního řádu a Ceníku jsou k dispozici na stránkách [www.vodafone.cz](http://www.vodafone.cz).
- 5.7 Podpisem Smlouvy Účastník potvrzuje, že se s výše uvedenými dokumenty podrobně seznámil a bez výhrad s nimi souhlasí a akceptuje je. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel trvá na svých Všeobecných podmínkách, Obchodních podmínkách OneNet, včetně všech ostatních výše uvedených dokumentů, a znění této Smlouvy. Práva a povinnosti smluvních stran neupravené v této Smlouvě ani v jiných navazujících dokumentech se řídí občanským zákoníkem, popř. dalšími příslušnými právními předpisy.



- 5.8 Smluvní strany se zavazují v souvislosti s plněním smlouvy dodržovat veškeré právní předpisy upravující sankce (ekonomické, obchodní či finanční sankce, embarga nebo jiná omezující opatření), jakož i předpisy o kontrole exportu, platné v České republice, Evropské unii, Spojeném království a Spojených státech amerických. Každá strana má povinnost informovat druhou stranu při porušení těchto právních předpisů či změně statutu dané smluvní strany v souvislosti se sankcemi a kontrolou exportu. V případě, že taková situace nastane, má druhá strana právo okamžitě přerušit poskytování služeb a zboží nebo smlouvu ukončit, a to bez jakýchkoli sankcí.
- 5.9 Smluvní strany se dohodly na vyloučení ust. § 557 občanského zákoníku. Účastník přebírá podle ust. § 1765 občanského zákoníku riziko změny okolností. V souvislosti s uzavíráním této Smlouvy či Dílčí smlouvy smluvní strany ujednaly, že odpověď Účastníka s dodatkem nebo odchylkou není přijetím nabídky na uzavření Smlouvy, resp. Dílčí smlouvy, ani když podstatně nemění podmínky nabídky (ust. §1740 odst. 3 občanského zákoníku). Poskytovatel poskytuje Služby a zboží pouze za podmínek uvedených ve Smlouvě a Dílčích smlouvách, a proto zaslání jiných obchodních podmínek považuje Poskytovatel za nepřijetí návrhu ze strany Účastníka a za nový návrh, jehož přijetí však musí být ze strany Poskytovatele písemně potvrzeno (ust. §1751 odst. 2 občanského zákoníku).
- 5.10 Tato Smlouva je sepsána v českém jazyce ve dvou vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po jednom vyhotovení.
- 5.11 Tato Smlouva a Dílčí smlouvy mohou být měněny pouze písemnými dodatky vlastnoručně podepsanými oprávněnými zástupci smluvních stran; písemnou formou není pro účely změny Smlouvy či Dílčí smlouvy výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.

Příloha č. 1 – Cenová nabídka

Příloha č. 2 – Zadávací dokumentace

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

#### Vodafone Czech Republic a. s.

Místo, datum

Jméno

Pozice

Podpis

#### Město Žďár nad Sázavou

Místo, datum

Jméno

Ing. Martin Mrkos

Pozice

starosta

Podpis

**Příloha č. 1- Cenová nabídka**

## Ceník jednotlivých služeb – modelový příklad

## Mobilní telekomunikační služby Žďár nad Sázavou

Doba poskytování služeb v měsících:

48

Služba	Jednotka	Předpokládaný počet jednotek za 1 měsíc	Cena za jednotku v Kč bez DPH	Předpokládaný počet jednotek za 48 měsíců	Cena pro potřeby hodnocení za 48 měsíců
<b>Tarifní plán 1 (Hlasový tarif s minutovou sazbou)</b>					
NC <sub>1</sub>	Poplatek za SIM kartu/měsíc	kus			
NC <sub>2</sub>	Odchozí volání - do mobilních sítí v ČR (domácí a ostatní sítě)	minuta			
NC <sub>3</sub>	Odchozí volání - do pevných sítí v ČR	minuta			
NC <sub>4</sub>	Vnitrofiremní volání (VPN)	minuta			
NC <sub>5</sub>	Odchozí SMS (textové zprávy)	kus			
<b>Tarifní plán 2 (Neomezené volání a SMS)</b>					
NC <sub>6</sub>	Poplatek za SIM kartu/měsíc	kus			
NC <sub>7</sub>	Odchozí volání - do mobilních sítí v ČR	minuta			
NC <sub>8</sub>	Odchozí volání - do pevných sítí v ČR	minuta			
NC <sub>9</sub>	Vnitrofiremní volání (VPN)	minuta			
NC <sub>10</sub>	Odchozí SMS (textové zprávy)	kus			
<b>Mobilní připojení</b>					
NC <sub>11</sub>	Mobilní internet minimálně 500 MB	kus			
NC <sub>12</sub>	Mobilní internet minimálně 1,5 GB	kus			
NC <sub>13</sub>	Mobilní internet minimálně 3 GB	kus			
NC <sub>14</sub>	Mobilní internet minimálně 5 GB	kus			
NC <sub>15</sub>	Mobilní internet minimálně 10 GB	kus			
NC <sub>16</sub>	Mobilní internet minimálně 30 GB	kus			
NC <sub>17</sub>	Mobilní internet minimálně 50 GB	kus			
NC <sub>18</sub>	Mobilní internet minimálně 100 GB	kus			
NC <sub>19</sub>	Mobilní internet minimálně 200 GB	kus			
<b>Celková cena bez DPH za 48 měsíců</b>					<b>15 871 584,00</b>

**Příloha č. 2 – Zadávací dokumentace**



# ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

(dále jen „ZD“)

## Identifikace veřejné zakázky

**Název:** Mobilní telekomunikační služby  
**Druh veřejné zakázky:** Služby  
**Režim veřejné zakázky:** Nadlimitní veřejná zakázka  
**Druh zadávacího řízení:** Otevřené řízení  
**Adresa veřejné zakázky:** <https://zakazky.zdarns.cz/vz00000607>

Veřejná zakázka je zadávána v otevřeném nadlimitním řízení podle § 56 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“).

Zadavatel komunikuje s dodavateli písemně. Písemná komunikace probíhá elektronicky, a to prostřednictvím elektronického nástroje E-ZAK (dále jen „elektronický nástroj“).

Pro komunikaci se zadavatelem prostřednictvím elektronického nástroje a pro podání nabídky je dodavatel povinen zaregistrovat se na adrese elektronického nástroje: <https://zakazky.zdarns.cz/>.

Kompletní zadávací dokumentace je neomezeně dálkově a bezplatně přístupná na profilu zadavatele: <https://zakazky.zdarns.cz/>.

## Identifikace zadavatele

**Název:** Město Žďár nad Sázavou  
**Sídlo:** Žižkova 227/1, 591 01 Žďár nad Sázavou  
**IČO:** 00295841  
**Zastoupen:** Ing. Martin Mrkos, ACCA (staosta)

Kontaktní osoba pro veřejnou zakázku:

[redacted]  
administrátorka veřejných zakázek

email:

telefon:

Město Žďár nad Sázavou provádí centralizované zadávání podle § 9 odst. 1 písm. a) ZZVZ spočívající v pořízení mobilních telekomunikačních služeb pro sebe a své založené, zřízené a vlastněné organizace.

# 1. PŘEDMĚT VEŘEJNÉ ZAKÁZKY

## Předmět plnění veřejné zakázky

- 1.1 Předmětem zakázky je uzavření úplatné smlouvy mezi zadavatelem a dodavatelem, z níž vyplývá povinnost dodavatele poskytnout zadavateli a jím založeným, zřízeným a vlastněným organizacím mobilní telekomunikační služby, zejména v rozsahu:
- a) mobilní hlasové služby a SMS služby,
  - b) internetové připojení k notebookům a dalším zařízením,
  - c) dodávky SIM karet včetně jejich dopravy.
- 1.2 Klasifikace předmětu plnění veřejné zakázky dle CPV (společný slovník pro veřejné zakázky) je:
- a) 64210000-1 Telefonní služby a přenos dat
  - b) 64212000-5 Mobilní telefonní služby
- 1.3 Předmět plnění veřejné zakázky je blíže specifikován minimálními požadavky na předmět veřejné zakázky, technickými, obhospodňovacími a jinými smluvními podmínkami, které jsou součástí zadávací dokumentace a jejích příloh.

## Předpokládaná hodnota veřejné zakázky

- 1.4 Předpokládaná hodnota veřejné zakázky činí: 8 822 000 Kč bez DPH.

## Odůvodnění k zásadě odpovědného zadávání

- 1.5 Zadavatel při zadání veřejných zakázek vychází z principů odpovědného zadávání veřejných zakázek obsažených v § 6 odst. 4 ZZVZ. V rámci veřejných zakázek tak zadavatel akcentuje témata sociálně odpovědného, environmentálně odpovědného nebo inovativního zadávání veřejných zakázek.
- 1.6 Zadavatel očekává, že se dodavatel bude při poskytování služeb chovat odpovědně k prostředí i společnosti.
- a) Zadavatel bude po vybraném dodavateli vyžadovat, aby při plnění předmětu veřejné zakázky, v maximální možné míře využíval nástrojů elektronické komunikace namísto komunikace listinné. Zadavatel tímto opatřením klade důraz na šetrné chování vůči životnímu prostředí a na snižování spotřeby papírů, tonerů a dalších prostředků, jejichž výroba je energeticky náročná a zatěžuje životní prostředí (těžba dřeva, ztráta surovin a energie). Požadavek dodavatele je přitom výhodný jak z hlediska ochrany životního prostředí, ale také ekonomicky.
  - b) Dodavatel při plnění předmětu veřejné zakázky zajistí legální zaměstnávání, férové a důstojné pracovní podmínky, odpovídající úroveň bezpečnosti práce pro všechny osoby, které se budou na plnění předmětu veřejné zakázky podílet, bude se snažit minimalizovat dopad na životní prostředí, respektovat udržitelnost či možnosti cirkulární ekonomiky a pokud je to možné a vhodné bude implementovat nové nebo značně zlepšené produkty, služby nebo postupy související s předmětem veřejné zakázky a bude dodržovat další požadavky na společenskou a environmentální odpovědnost a inovace uvedené v obchodních a jiných smluvních podmínkách; splnění uvedených požadavků zajistí účastník i u svých poddodavatelů.



- 1.7 Aspekty společensky odpovědného zadávání, environmentálně odpovědného zadávání a inovací jsou zohledněny v obchodních a jiných smluvních podmínkách.

### **Další podmínky**

- 1.8 Zadavatel nepřipouští podmiňovat nabídku jakýmkoli jinými podmínkami, než jsou stanoveny v této zadávací dokumentaci a jejích přílohách.

## **2. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY**

- 2.1 Doba plnění veřejné zakázky: **48 měsíců ode dne účinnosti smlouvy.** Zadavatel předpokládá účinnost smlouvy od 01.01.2023. Konkrétní termín účinnosti bude stanoven před uzavřením smlouvy s vybraným dodavatelem v návaznosti na ukončení zadávacího řízení a smlouvy se stávajícím dodavatelem služeb. Zadavatel je oprávněn jednostranně změnit předpokládaný termín zahájení plnění služeb s tím, že bude zachována doba plnění služeb 48 měsíců.
- 2.2 Místo plnění veřejné zakázky: s ohledem na charakter předmětu veřejné zakázky se předpokládá poskytování služeb zejména v České republice, ale i zahraničí. Místem plnění pro doručení SIM karet je sídlo zadavatele.

## **3. ZÁKLADNÍ ZPŮSOBILOST**

- 3.1 Zadavatel požaduje prokázání základní způsobilosti dle § 74 odst. 1 písm. a) až e) ZZVZ.
- 3.2 V nabídce dodavatelé prokáží základní způsobilost vzorovým čestným prohlášením formuláře nabídky. Vybraný dodavatel předloží na výzvu zadavatele originály nebo ověřené kopie dokladů o kvalifikaci. Zadavatel vyloučí dodavatele, který tyto doklady nepředloží.

## **4. PROFESNÍ ZPŮSOBILOST**

- 4.1 Zadavatel požaduje prokázání profesní způsobilosti dle § 77 odst. 1 ZZVZ.
- 4.2 V nabídce dodavatelé prokáží profesní způsobilost vzorovým čestným prohlášením formuláře nabídky. Vybraný dodavatel předloží na výzvu zadavatele originály nebo ověřené kopie dokladů o kvalifikaci. Zadavatel vyloučí dodavatele, který tyto doklady nepředloží.

## **5. EKONOMICKÁ KVALIFIKACE**

- 5.1 Zadavatel nepožaduje prokázání ekonomické kvalifikace.

## 6. TECHNICKÁ KVALIFIKACE

- 6.1 Zadavatel požaduje prokázání technické kvalifikace dle § 79 odst. 2 písm. b) ZZVZ.
- 6.2 K prokázání kritérií technické kvalifikace předloží dodavatel **seznam významných služeb poskytnutých za poslední 3 roky** před zahájením zadávacího řízení včetně uvedení ceny a doby jejich poskytnutí a identifikace objednatele, z nějž musí jednoznačně vyplývat, že:
- a) dodavatel ve stanovené době poskytnul **nejméně 2 významné služby spočívající v poskytování mobilních hlasových a datových služeb elektronických komunikací včetně VPN a souvisejících služeb a dodávek SIM karet,**
  - b) **každá z těchto služeb byla realizována v rozsahu minimálně 750 zprovozněných SIM karet pro jednoho objednatele,**
  - c) **hodnota každé z těchto služeb činila minimálně 1 000 000 Kč bez DPH za rok poskytování služeb.**
- 6.3 Za významnou službu se považuje služba, kde poskytování služeb trvalo min. 12 po sobě jdoucích měsíců. Pro vyloučení pochybností zadavatel uvádí, že splnění technické kvalifikace lze prokázat i významnou službou, jejíž plnění dosud nebylo ukončeno, pokud ke dni podání nabídky byla takováto významná služba poskytována po dobu alespoň 12 po sobě jdoucích měsíců.
- 6.4 V nabídce dodavatelé prokáží technickou kvalifikaci vzorovým čestným prohlášením formuláře nabídky. Vybraný dodavatel předloží na výzvu zadavatele originály nebo ověřené kopie dokladů o kvalifikaci. Zadavatel vyloučí dodavatele, který tyto doklady nepředloží.

## 7. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ KE KVALIFIKACI

- 7.1 Doklady prokazující základní způsobilost musí prokazovat splnění požadované způsobilosti nejpozději v době 3 měsíců přede dnem zahájení zadávacího řízení (tedy nesmí být k okamžiku zahájení zadávacího řízení starší 3 měsíců). Dodavatel prokazuje splnění podmínek základní způsobilosti ve vztahu k České republice v rozsahu ust. § 75 ZZVZ.
- 7.2 Podává-li nabídku Dodavatel, kterým je právnická osoba, musí podmínku základní způsobilosti vztahující se k pravomocnému odsouzení za trestný čin splňovat tato právnická osoba a zároveň každý člen statutárního orgánu. Je-li členem statutárního orgánu Dodavatele jiná právnická osoba, musí shodnou podmínku splňovat tato právnická osoba a každý člen statutárního orgánu této právnické osoby.
- 7.3 Prokázání základní způsobilosti může dodavatel prokázat také předložením výpisu ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů v souladu s ust. § 228 ZZVZ či certifikátu vydaného v rámci systému certifikovaných dodavatelů dle § 234 ZZVZ.
- 7.4 Výpis z obchodního rejstříku nebo výpis z jiné obdobné evidence musí prokazovat splnění požadavku na profesní způsobilost dle článku 4. ZD nejpozději v době 3

měsíců přede dnem zahájení zadávacího řízení (tedy nesmí být k okamžiku zahájení zadávacího řízení starší 3 měsíců).

- 7.5** Splnění požadavku profesní způsobilosti může dodavatel prokázat také předložením výpisu ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů v souladu s ust. § 228 ZZVZ či certifikátu vydaného v rámci systému certifikovaných dodavatelů dle § 234 ZZVZ v tom rozsahu, v jakém údaje ve výpisu ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů nebo certifikátu prokazují splnění požadavků na profesní způsobilost.
- 7.6** Povinnost předložit doklad může dodavatel splnit i odkazem na odpovídající informace vedené v informačním systému veřejné správy ve smyslu zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, v platném znění, nebo v obdobném systému vedeném v jiném členském státu, který umožňuje neomezený dálkový přístup. Takový odkaz musí obsahovat internetovou adresu a údaje pro přihlášení a vyhledání požadované informace, jsou-li takové údaje nezbytné. V ČR jde zejména o:
- a) výpis z obchodního rejstříku,
  - b) výpis z veřejné části živnostenského rejstříku nebo
  - c) výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů.
- 7.7** Dodavatel také může nahradit požadované doklady jednotným evropským osvědčením pro veřejné zakázky ve smyslu § 87 ZZVZ.
- 7.8** V případě cizojazyčných dokumentů připojí účastník k dokumentům (prostý) překlad do českého jazyka. Bude-li mít zadavatel pochybnosti o správnosti překladu, je oprávněn si vyžádat předložení úředně ověřeného překladu dokladu do českého jazyka. Povinnost připojit k dokladům překlad do českého jazyka se nevztahuje na doklady ve slovenském jazyce.

### **Doklady předkládané vybraným dodavatelem**

- 7.9** Zadavatel si od dodavatele, kterého identifikoval jako vybraného dodavatele, vyžádá předložení originálů dokladů o kvalifikaci, pokud již nebyly v této podobě v zadávacím řízení předloženy, a to v elektronické podobě prostřednictvím elektronického nástroje.
- 7.10** V případě potvrzení vydávaných orgánem státní správy se může jednat například o potvrzení, které bude elektronicky podepsáno a zasláno tímto orgánem do datové schránky dodavatele (v takovém případě postačí předložení pouze tohoto elektronicky podepsaného souboru) či se může jednat o původní listinný originál dokladu, který byl prostřednictvím autorizované konverze převeden do elektronické podoby (například na některém z pracovišť Czech POINT).
- 7.11** Za originál v elektronické podobě se nepovažuje sken dokladu vydávaného orgánem státní správy (ani pokud by byl například následně elektronicky podepsán dodavatelem).

## **8. LHŮTA A ZPŮSOB PODÁNÍ NABÍDEK**

- 8.1 Lhůta pro podání nabídek: do 30.06.2022, do 10:00 hodin.**

- 8.2** Nabídka musí být podána nejpozději do konce lhůty pro podání nabídek stanovené výše. Za včasné doručení nabídky nese odpovědnost dodavatel.
- 8.3** Nabídky se podávají v českém jazyce, v elektronické podobě a prostřednictvím elektronického nástroje.
- 8.4** Pokud nebude nabídka zadavateli doručena ve lhůtě nebo způsobem stanoveným v zadávací dokumentaci, nepovažuje se za podanou a v průběhu zadávacího řízení se k ní nepřihlíží.
- 8.5** Dodavatel může podat v zadávacím řízení jen jednu nabídku.
- 8.6** Nabídka bude zpracována tak, aby byla dobře čitelná, nebude obsahovat opravy a přepisy, které by zadavatele mohly uvést v omyl.
- 8.7** Součástí nabídky musí být účastníkem zadávacího řízení připravený návrh smlouvy respektující veškeré zadávací podmínky stanovené zadavatelem.
- 8.8** Zadavatel přílohou zadávací dokumentace předkládá dodavatelům vzorový formulář nabídky obsahující předvyplněné požadavky zadavatele, kterými je podmiňována účast dodavatelů v zadávacím řízení (příloha č. 2 ZD).
- 8.9** Splnění veškerých požadavků zadavatele, tj. požadavků na předmět veřejné zakázky, na kvalifikaci či na předložení údajů rozhodných pro hodnocení, prokáží dodavatelé v nabídce předložením formuláře nabídky včetně příslušných příloh nebo jiných rovnocenných dokladů.
- 8.10** Nabídka bude tedy obsahovat nejméně následující dokumenty:
- a) formulář nabídky, který zadavatel doporučuje zpracovat podle předlohy (příloha č. 2 ZD) včetně ceníku jednotlivých služeb – modelový příklad (příloha č. 3 ZD),
  - b) doklady prokazující splnění kvalifikace, příp. čestné prohlášení, které je součástí formuláře nabídky (příloha č. 2 ZD)
  - c) návrh smlouvy respektující veškeré zadávací podmínky.
- 8.11** Účastník zadávacího řízení je odpovědný za obsah jím podané nabídky.

## **9. OBCHODNÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY**

- 9.1** Z důvodu specifičnosti předmětu veřejné zakázky ponechal zadavatel vytvoření smlouvy na dodavateli. Dodavatel tedy do své nabídky vypracuje a předloží návrh vlastní smlouvy.
- 9.2** Podrobnější obchodní podmínky jsou specifikovány v Příloze č. 1 ZD. Zadavatel požaduje, aby dodavatel zapracoval do svého návrhu smlouvy veškerá ujednání uvedená Příloze č. 1 ZD. Předložený návrh smlouvy musí také zahrnovat a respektovat veškeré zadávací podmínky. Účastník je oprávněn stanovené znění podmínek nahradit vlastním zněním, aniž by však došlo ke změně jejich původního významu.
- 9.3** Zadavatel připouští odchýlná ujednání, avšak pouze taková, které budou ve prospěch zadavatele.

- 9.4** Přílohou návrhu smlouvy musí být také všechny všeobecné, zvláštní a doplňkové podmínky dodavatele, smluvní ujednání a doložky, na které se bude návrh smlouvy odkazovat.
- 9.5** Návrh smlouvy musí být vypracován v českém jazyce a musí respektovat veškeré podmínky a požadavky zadavatele uvedené v zadávací dokumentaci.
- 9.6** Návrh smlouvy musí obsahovat základní náležitosti smlouvy, které jsou pro všechny druhy smluv společné a jsou zpracované v souladu se zadávacími podmínkami. Jedná se zejména o:
- a) Přesná identifikace a označení smluvních stran v souladu se zápisem v obchodním rejstříku anebo v souladu s živnostenským oprávněním, není-li dodavatel v obchodním rejstříku zapsán.
  - b) Přesné vymezení předmětu zakázky (plnění) v souladu s požadavky uvedenými v zadávacích podmínkách a včetně závazku respektovat všechny podmínky uvedené v zadávacích podmínkách a nabídce dodavatele.

## **10. POŽADAVKY NA ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ CENY PLNĚNÍ**

- 10.1** Nabídkovou cenou se rozumí modelové náklady za zajištění požadovaných služeb za celou dobu účinnosti smlouvy, tj. za dobu 48 měsíců, v české měně, uvedená ve formuláři nabídky, dle Ceníku jednotlivých služeb – modelový příklad (příloha č. 3 ZD, dále jen „Ceník“) (dále „nabídková cena“).
- 10.2** Nabídková cena bude stanovena součtem cen všech položek Ceníku v Kč bez DPH a bude uvedena ve formuláři nabídky.
- 10.3** Nabídková cena musí být stanovena jako závazná, nejvýše přípustná a nepřekročitelná po celou dobu realizace předmět uzakázky. Účastník výběrového řízení je povinen do nabídkové ceny zahrnout všechny náklady či poplatky a další výdaje, které mu při realizaci veřejné zakázky vzniknou.
- 10.4** Nedílnou součástí formuláře nabídky je Ceník jednotlivých služeb – modelový příklad (dále jen „Ceník“), který účastníci zpracují na základě vzoru předloženého v příloze zadávací dokumentace.
- 10.5** Účastníci jsou povinni zpracovat Ceník na základě vzoru předloženého v příloze č. 3 ZD a řádně ocenit všechny položky Ceníku.
- 10.6** Jednotlivé číselné údaje v Ceníku je účastník zadávacího řízení povinen stanovit, případně zaokrouhlit, na dvě desetinná místa.
- 10.7** DPH se rozumí peněžní částka, jejíž výše odpovídá výši daně z přidané hodnoty vypočtené podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Není-li účastník zadávacího řízení registrovaným plátcem DPH, tuto skutečnost výslovně uvede prohlášením v návrhu smlouvy.

## **11. HODNOCENÍ NABÍDEK**

- 11.1** Hodnocení nabídek bude provedeno podle jejich ekonomické výhodnosti. Ekonomická výhodnost nabídek bude hodnocena podle nejnižší nabídkové ceny (100%).

- 11.2** Zadavatel stanovil jako jediné kritérium hodnocení nabídkovou cenu, přičemž nabídky budou vyhodnoceny prostým seřazením nabídek podle výše nabídkové ceny od nabídky s nejnižší nabídkovou cenou po nabídku s nejvyšší nabídkovou cenou.
- 11.3** Ekonomicky nejvýhodnější nabídkou je nabídka s nejnižší nabídkovou cenou.
- 11.4** Pro hodnocení jsou rozhodné ceny bez DPH.
- 11.5** Zadavatel upozorňuje dodavatele, že v souladu s ustanovením § 39 ZZVZ je oprávněn provést hodnocení nabídek před posouzením splnění podmínek účasti.

## **12. ZÁVAZNOST POŽADAVKŮ ZADAVATELE**

- 12.1** Informace a údaje uvedené v zadávací dokumentaci vymezují závazné požadavky zadavatele na plnění veřejné zakázky. Tyto požadavky je dodavatel povinen plně a bezvýhradně respektovat při zpracování své nabídky.

## **13. PROHLÍDKA MÍSTA PLNĚNÍ**

- 13.1** S ohledem na předmět plnění veřejné zakázky není prohlídka místa plnění zadavatelem organizována.

## **14. VYSVĚTLENÍ ZADÁVACÍCH PODMÍNEK**

- 14.1** Zadavatel může zadávací podmínky vysvětlit a dodavatelé mohou takové vysvětlení písemně požadovat.
- 14.2** Žádost o vysvětlení musí dodavatelé zasílat v písemné formě v elektronické podobě prostřednictvím elektronického nástroje.
- 14.3** Vysvětlení zadávací dokumentace zadavatel uveřejní nejméně 5 pracovních dnů před skončením lhůty pro podání nabídek.
- 14.4** Zadavatel není povinen vysvětlení poskytnout, pokud není žádost o vysvětlení doručena včas, a to alespoň 3 pracovní dny před uplynutím lhůty podle předchozího odstavce ZD (odst. 14.3. ZD).
- 14.5** Zadavatel si vyhrazuje právo uveřejnit vysvětlení, případně související dokumenty, vč. znění žádosti, na profilu zadavatele. V takovém případě je vysvětlení doručeno všem dodavatelům okamžikem jeho uveřejnění na profilu zadavatele.
- 14.6** Pokud je žádost o vysvětlení zadávací dokumentace doručena včas, uveřejní zadavatel vysvětlení do 3 pracovních dnů od doručení žádosti.
- 14.7** Postup při vysvětlování zadávací podmínek se řídí příslušnými ustanoveními ZZVZ.

## 15. DALŠÍ INFORMACE A PODMÍNKY

- 15.1** Nabídka, která nebude splňovat požadavky zadavatele stanovené v ZD, zejména nebude úplná nebo nebude obsahovat veškeré údaje, doklady, informace, přílohy či jiné náležitosti nesplňuje zadávací podmínky.
- 15.2** Zadavatel si vyhrazuje právo ověřit informace obsažené v nabídce účastníka zadávacího řízení i u třetích osob a účastník zadávacího řízení je povinen mu v tomto ohledu poskytnout veškerou potřebnou součinnost.
- 15.3** Zadavatel si vyhrazuje právo:
- a) před uplynutím lhůty pro podání nabídek změnit nebo doplnit zadávací podmínky, a to v souladu se ZZVZ,
  - b) požadovat, aby účastník zadávacího řízení objasnil předložené údaje a doklady nebo doplnil další nebo chybějící údaje a doklady,
  - c) vyřadit nabídku dodavatele, která nesplňuje zadávací podmínky; nabídky, které byly zadavatelem vyřazeny, nebudou dále posuzovány a hodnoceny,
  - d) zadávacího řízení zrušit, a to v souladu se ZZVZ.
- 15.4** Zadavatel si vyhrazuje právo doručovat účastníkům informace, sdělení, oznámení a rozhodnutí k veřejné zakázce prostřednictvím profilu zadavatele, a to včetně oznámení o vyloučení účastníka zadávacího řízení, oznámení o výběru dodavatele a oznámení o zrušení zadávacího řízení. Za okamžik doručení se považuje okamžik uveřejnění informací, sdělení, oznámení a rozhodnutí na profilu zadavatele.
- 15.5** Zadavatel je v postavení správce osobních údajů a tímto v souvislosti s ustanoveními informuje zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a dále v návaznosti na Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (tzv. GDPR), účastníky zadávacího řízení o zpracování osobních údajů (myšleno dodavatelů a poddodavatelů) za účelem realizace zadávacího řízení dle ZZVZ. Zadavatel v souvislosti s podanými nabídkami a dalšími okolnostmi v průběhu zadávacího řízení může zpracovávat osobní údaje dodavatelů a poddodavatelů, členů jejich statutárního orgánů a také účastníkem zadávacího řízení uvedených kontaktních osob dodavatele či jiných osob, prostřednictvím kterých je prokazována kvalifikace, dále i skutečných majitelů dodavatele. Současně bude zadavatel zpracovávat osobní údaje kontaktních osob dodavatele, uvedených v rámci seznamu významných služeb. Zadavatel bude zpracovávat osobní údaje pouze v nezbytném rozsahu, jak vyžaduje právní úprava a pouze po nezbytnou dobu stanovenou zákonem. Subjekty údajů jsou oprávněny uplatňovat svá práva v souladu s ustanoveními výše uvedeného Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679.
- 15.6** Zadavatel nepodniká v oblasti služeb elektronických komunikací ve smyslu § 13 odst. 1 Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, a tudíž není operátorem či virtuálním operátorem a služby elektronických komunikací nepřeprodává.
- 15.7** Zadání této veřejné zakázky se řídí příslušnými ustanoveními zákona.

## PŘÍLOHY

**15.8** Součástí zadávací dokumentace jsou následující přílohy:

**Příloha č. 1** Specifikace předmětu plnění a smluvní podmínky

**Příloha č. 2** Formulář nabídky

**Příloha č. 3** Ceník služeb – modelový příklad

Ve Žďáru nad Sázavou dne *(dle elektronického podpisu)*

.....

**Ing. Martin Mrkos, ACCA**

starosta

Město Žďár nad Sázavou



## **1. TECHNICKÁ SPECIFIKACE PŘEDMĚTU VEŘEJNÉ ZAKÁZKY**

### **A. Tarifní plán 1 (Hlasový tarif s minutovou sazbou)**

- Hlasový tarif pro volání a SMS bez volných minut a volných SMS do všech sítí v rámci ČR.
- Zařazení do firemní sítě VPN a volání zdarma v rámci firemní sítě VPN.
- Volání mimo firemní síť VPN a SMS budou zpoplatněny dle cen jednotlivých služeb v nabídce (dále jen „nabídkový ceník“).
- Odebrané služby jako MMS, roamingové volání a SMS, mezinárodní volání, Premium SMS, audiotexové služby atd., které nejsou uvedeny v nabídkovém ceníku budou zpoplatněny dle standardního ceníku dodavatele.
- Součástí tarifu není datový provoz do internetu.

### **B. Tarifní plán 2 (Neomezené volání a SMS)**

- Hlasový tarif pro volání a SMS s neomezeným voláním a SMS do všech sítí v rámci ČR v ceně měsíčního paušálního tarifu.
- Zařazení do firemní sítě VPN a volání zdarma v rámci firemní sítě VPN.
- Nad rámec tarifu budou hrazeny pouze další odebrané služby jako MMS, roamingové volání a SMS, mezinárodní volání, Premium SMS, audiotexové služby atd. Tyto služby budou zpoplatněny dle standardního ceníku dodavatele.
- Součástí tarifu není datový provoz do internetu.

### **C. Mobilní připojení**

- Internet k hlasovému tarifu.
- Vysokorychlostní mobilní připojení do internetu, bez volání a SMS.
- Paušální měsíční platba za internet (k tarifnímu plánu 1 nebo 2).

### **D. Hlasové a SMS služby**

- První započatá minuta odchozího hovoru bude účtována tarifací nejvýše 60 s +1 s, stejně tak hovory příchozí (jsou-li účtovány).
- Roamingové hovory v rámci EU budou účtovány stejnou tarifací jako vnitrostátní hovory.

### **E. Elektronický výpis**

- poskytovatel se zavazuje vystavit a prokazatelně doručit objednateli Podrobný elektronický výpis nejpozději do 8. kalendářního dne každého měsíce;
- poskytovatel definuje způsob předávání Podrobného elektronického výpisu, který bude nadále závazný;

- podrobný elektronický výpis musí být předáván zabezpečenou cestou, tj. splňovat následující podmínky:
  - a) odesílatel dat je jednoznačně identifikovatelný;
  - b) s daty nelze během přenosu manipulovat;
  - c) k datům se nedostane třetí osoba.
- Může se jednat mimo jiné o:
  - a) zabezpečené přihlášení k datům loginem a heslem přes protokol https;
  - b) dodání souboru nebo paměťového média s daty zašifrovanými privátním klíčem MU a veřejným klíčem operátora.
- změna způsobu předávání Podrobného elektronického výpisu je možná pouze jednou za půl roku;
- v případě chybějících dat nebo rozdílů v Podrobném elektronickém výpisu oproti faktuře v listinné podobě se poskytovatel zavazuje doručit objednateli doplněný/opravený Podrobný elektronický výpis do 5 pracovních dnů ode dne nahlášení.
- Jeden soubor se všemi požadovanými informacemi objednatele, tj. Podrobný elektronický výpis, bude obsahovat informace o všech čerpaných službách všech telefonních čísel všech fakturačních skupin objednatele<sup>1</sup>.
- poskytovatel se zavazuje předávat objednateli informace v minimálním rozsahu:
  - a) Údaje k fakturační skupině:
    - fakturovaný měsíc;
    - fakturační skupina;
    - kontaktní a fakturační údaje fakturační skupiny;
    - částka za celou fakturační skupinu bez DPH a bez speciálně zpoplatněných služeb (volání na prémiová čísla, platby, atd.);
    - částka za speciálně zpoplatněné služby celé fakturační skupiny bez DPH i s DPH;
    - částka za celou fakturační skupinu s DPH;
    - telefonní čísla ve fakturační skupině s podrobným výpisem objednaných (tarify, balíčky, atd.) a čerpaných služeb (hovory, SMS, MMS, datové připojení, atd.)
  - b) Údaje k jednotlivým objednaným/čerpaným službám/položkám telefonního čísla:
    - datum a čas zahájení čerpání služby;
    - identifikace typu služby - tarif, balíček, volání, zpráva, datové připojení, služba na speciálně zpoplatněná čísla, atd.;
    - identifikace služby - pro typ služby „volání“ se jedná např. o volání do pevných linek, volání na území ČR, volání do EU atd. Pro typ služby „zpráva“ se jedná např. o: SMS, MMS, DMS, atd.;
    - roaming ano/ne;
    - cena bez DPH i s DPH;
    - sazba DPH;
    - počet čerpaných jednotek, tj. délka hovoru, počet zpráv, nejlépe včetně objemu čerpaných jednotek v rámci balíčku (i datových atd.);

<sup>1</sup> Fakturační skupinou je myšlena libovolná skupina telefonních čísel dle požadavků objednatele (např. příspěvková organizace města, organizační složka, atp.).

- volané telefonní číslo či číslo, na něž byla odeslána SMS, MMS, data, apod., a to včetně geografického místa (minimálně stát).
- poskytovatel se zavazuje předávat Podrobný elektronický výpis kromě formátu HTML i ve formátu PDF nebo XLS;
- poskytovatel se zavazuje prokazatelně oznámit objednateli všechny změny nejméně měsíc před uvedením do provozu, tj. před jejich implementací do předávaného souboru.

## 2. OSTATNÍ PODMÍNKY

1. Mobilní telekomunikační služby je poskytovatel povinen poskytovat v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších právních předpisů.
2. Poskytovatel se zavazuje pro zadavatele vytvořit jednu virtuální privátní síť (dále jen „VPN“), do které bude zařazeno každé účastnické číslo zadavatele. V rámci VPN bude možné komunikovat na území České republiky bez omezení zdarma.
3. Součástí návrhu smlouvy vypracovaného poskytovatelem bude příloha 1 a 3 zadávací dokumentace.
4. Smlouva se uzavírá na dobu 48 měsíců ode dne nabytí účinnosti. Termín účinnosti smlouvy bude stanoven před uzavřením této smlouvy v návaznosti na ukončení zadávacího řízení a stávající smlouvy. Po uplynutí 48 měsíců od dne nabytí účinnosti Smlouvy pozbývá smlouva platnosti a účinnosti.
5. Zadavatel požaduje možnost bezplatné aktivace (resp. deaktivace) a používání níže uvedených doplňkových služeb na všech využívaných SIM (myšleno hlasových, není-li uvedeno jinak):
  - bezplatné přenesení telefonních čísel,
  - identifikace volajícího,
  - konferenční hovory,
  - přesměrování na jiný mobilní telefon,
  - přesměrování do hlasové schránky,
  - notifikace zmeškaných volání.
6. Poskytovatel bude dále poskytovat bezplatně následující služby:
  - změna fakturačních údajů,
  - opis faktury,
  - podrobný výpis všech odchozích spojení na SIM kartu v elektronické formě,
  - aktivace a deaktivace SIM karty (i z důvodu dočasného nevyužívání služeb),
  - výměna SIM karty za mikro/nano SIM kartu,
  - výměna nefunkční SIM karty za novou,
  - změna tarifu,
  - blokování služeb třetích stran, např. zasílání prémiových SMS,
  - blokáce a reaktivace roamingu, MMS, mezinárodních hovorů, datových služeb apod.,
  - doručení SIM karty do sídla zadavatele.

7. Služby neuvedené v předmětu veřejné zakázky nebo v zadávacích podmínkách budou účtovány dle standardního ceníku poskytovatele.
8. Zadavatel nebude vázán minimálním objemem odebraných služeb.
9. Pro komunikace při využívání veškerých služeb vybraného poskytovatele bude po dobu trvání smlouvy k dispozici:
  - obchodní zástupce,
  - centrální pracoviště zákaznické podpory pro významné zákazníky s možností zadávání požadavků, nahlašování poruch a uplatňování reklamací prostřednictvím e-mailu nebo přímého přístupu do rozhraní operátora - helpdesk,
  - hotline operátora přístupná 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (možnost zablokování SIM, aktivace a deaktivace služeb apod.).
10. Úhrada za poskytnuté plnění bude probíhat v Kč na základě dodavatelem vystavené faktury za skutečně poskytnuté služby,
11. Fakturačním obdobím bude kalendářní měsíc (tj. od prvního do posledního dne příslušného kalendářního měsíce),
12. Faktury budou poskytovány v elektronické.
13. Splatnost faktur bude nejméně 15 dnů od vystavení.
14. Celkový přehled měsíčních nákladů na všechny SIM karty a služby zadavatele bude bezplatně poskytován v elektronické formě s tím, že každý měsíční přehled příslušný měsíc bude umístěn nejméně po dobu 6 měsíců na serveru vybraného poskytovatele, ke kterému bude mít zadavatel a jím pověřené osoby zabezpečený přístup prostřednictvím veřejné sítě Internetu.
15. Služby neuvedené v této zadávací dokumentaci či jejích přílohách budou účtovány dle standardního ceníku poskytovatele telekomunikačních služeb aktuálně platného ceníku poskytovatele v okamžik poskytnutí služby.
16. Zadavatel požaduje zachování stávajících telefonních čísel a poskytovatel je povinen zajistit jejich bezplatné přenesení. Proces přenesení čísel nesmí výrazným způsobem omezit provoz služeb na telefonních číslech zadavatele.
17. Poskytovatel je povinen umožnit využívání mobilních telekomunikačních služeb subjektům (příspěvkovým a obchodním organizacím města), a to v neomezeném rozsahu. Těmto subjektům bude poskytnuta služba ve stejném rozsahu jako zadavateli.
18. Poskytovatel zajistí v rámci plnění Smlouvy legální zaměstnávání osob a zajistí pracovníkům provádějícím práce při poskytování služeb odpovídající úroveň bezpečnosti práce a férové a důstojné pracovní podmínky. Odpovídající úroveň bezpečnosti práce a férovými a důstojnými pracovními podmínkami se rozumí takové pracovní podmínky, které splňují alespoň minimální standardy stanovené pracovní právními a mzdovými předpisy. Objednatel je oprávněn požadovat předložení dokladů, ze kterých dané povinnosti vyplývají a Poskytovatel je povinen je bez zbytečného odkladu Objednateli předložit. Poskytovatel je povinen zajistit splnění požadavků tohoto ustanovení Smlouvy i u svých subdodavatelů.
19. Poskytovatel zajistí řádné a včasné plnění finančních závazků svým subdodavatelům, kdy za řádné a včasné plnění se považuje plné uhrazení subdodavatelem vystavených faktur za plnění poskytnutá Poskytovateli k plnění Smlouvy, a to vždy nejpozději do 10 dnů od obdržení platby ze strany Objednatele za konkrétní plnění (pokud již splatnost

subdodavatelem vystavené faktury nenastala dříve). Poskytovatel se zavazuje přenést totožnou povinnost do dalších úrovní dodavatelského řetězce a zavázat své subdodavatele k plnění a šíření této povinnosti též do nižších úrovní dodavatelského řetězce. Objednatel je oprávněn požadovat předložení dokladů o provedených platbách subdodavatelům a smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a subdodavatelem a Poskytovatel je povinen je bezodkladně poskytnout.

20. Poskytovatel se bude v souvislosti s plněním Smlouvy snažit minimalizovat dopad na životní prostředí, respektovat udržitelnost či možnosti cirkulární ekonomiky, a pokud je to možné a vhodné bude implementovat nové nebo značně zlepšené produkty, služby nebo postupy; tento závazek bude požadovat i od svých subdodavatelů.

## FORMULÁŘ NABÍDKY

### Identifikace zadávacího řízení

**Název veřejné zakázky:** Mobilní telekomunikační služby  
**Druh veřejné zakázky:** Služby  
**Režim veřejné zakázky:** Nadlimitní veřejná zakázka  
**Zadavatel veřejné zakázky:** Město Žďár nad Sázavou  
 Žižkova 227/1, 591 01 Žďár nad Sázavou  
 IČO: 00295841

### Identifikace účastníka

Jméno (název / obchodní firma / jméno a příjmení)	"[doplň účastník]"
Sídlo / místo podnikání	"[doplň účastník]"
Obchodní rejstřík / živnostenský rejstřík / jiná evidence	"[doplň účastník]"
IČO	"[doplň účastník]"
DIČ	"[doplň účastník]"
Je / není plátce DPH	"[doplň účastník]"
Banka	"[doplň účastník]"
Číslo účtu	"[doplň účastník]"
Osoba oprávněná zastupovat dodavatele, funkce	"[doplň účastník]"
Kontaktní osoba pro komunikaci se zadavatelem Telefon/Mobil/E-mail	"[doplň účastník]"
<b>POKYNY PRO ÚČASTNÍKA ZADÁVACÍHO ŘÍZENÍ:</b> při zpracování nabídky budou v případě spojení dodavatelů uvedeny v krycím listu údaje o všech spojených dodavatelích, a to přidáním dalších řádků tabulky ve stejné struktuře jako výše.	
Osoba oprávněná zastupovat ostatní dodavatele	"[doplň účastník]"

(dále jen „Účastník“)

### Úvodní prohlášení účastníka

Účastník, který se uchází o veřejnou zakázku, tímto předkládá formulář nabídky včetně příslušných příloh za účelem prokázání splnění jednotlivých požadavků Zadavatele, kterými je podmínována účast dodavatelů v zadávacím řízení.

Účastník čestně prohlašuje, že:

- a) se pečlivě seznámil se zadávacími podmínkami a porozuměl jim,
- b) výše uvedená kontaktní osoba je oprávněna k jednání za Účastníka v rámci zadávacího řízení.
- c) je pro případ uzavření smlouvy na veřejnou zakázku vázán veškerými technickými, obchodními a jinými smluvními podmínkami zadavatele.

Přílohou formuláře nabídky je Ceník jednotlivých služeb a návrh smlouvy dodavatele včetně příloh, vypracovaný dle pokynů uvedených v člancích zadávací dokumentace.

### Čestné prohlášení o způsobilosti a kvalifikaci

Účastník zadávacího řízení veřejné zakázky s názvem **Mobilní telekomunikační služby**, tímto čestně prohlašuje, že splňuje podmínky způsobilosti a kvalifikaci požadované zadavatelem.

Veřejná zakázka je zadávána v otevřeném nadlimitním řízení podle § 56 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“).

### Základní způsobilost

Ve vztahu k základní způsobilosti dle § 74 odst. 1 písm. a) až e) ZZVZ účastník zadávacího řízení prohlašuje, že:

- a) nebyl v zemi svého sídla v posledních 5 letech před zahájením zadávacího řízení pravomocně odsouzen pro trestný čin uvedený v příloze č. 3 k zákonu nebo obdobný trestný čin podle právního řádu země sídla dodavatele,
- b) nemá v České republice nebo v zemi svého sídla v evidenci daní zachycen splatný daňový nedoplatek,
- c) nemá v České republice nebo v zemi svého sídla splatný nedoplatek na pojistném nebo na penále na veřejné zdravotní pojištění,
- d) nemá v České republice nebo v zemi svého sídla splatný nedoplatek na pojistném nebo na penále na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti,
- e) není v likvidaci, nebylo proti němu vydáno rozhodnutí o úpadku, nebyla vůči němu nařízena nucená správa podle jiného právního předpisu nebo v obdobné situaci podle právního řádu země sídla dodavatele.

Účastník zadávacího řízení, který je právnickou osobou, rovněž prohlašuje, že podmínku podle písm. a) splňuje:

- a) tato právnická osoba a
- b) každý člen statutárního orgánu této právnické osoby.

Je-li členem statutárního orgánu účastníka zadávacího řízení právnická osoba, účastník zadávacího řízení rovněž prohlašuje, že podmínku podle písm. a) splňuje:

- a) tato právnická osoba,
- b) každý člen statutárního orgánu této právnické osoby a
- c) osoba zastupující tuto právnickou osobu v statutárním orgánu účastníka zadávacího řízení.

Účastník zadávacího řízení, který je pobočkou závodu zahraniční právnické osoby, prohlašuje, že podmínku podle písm. a) splňuje tato právnická osoba a vedoucí pobočky závodu.

Účastník zadávacího řízení, který je pobočkou závodu české právnické osoby, prohlašuje, že podmínku podle písm. a) splňuje:

- a) tato právnická osoba,
- b) každý člen statutárního orgánu této právnické osoby,
- c) osoba zastupující tuto právnickou osobu v statutárním orgánu dodavatele a
- d) vedoucí pobočky závodu.

### Profesní způsobilost

Ve vztahu k profesní způsobilosti dle § 77 odst. 1 ZZVZ účastník zadávacího řízení prohlašuje, že je zapsán v obchodním rejstříku nebo jiné obdobné evidenci, pokud jiný právní předpis zápis do takové evidence vyžaduje.

### Technická kvalifikace

Účastník zadávacího řízení prohlašuje, že v zadavatelem stanoveném období poskytl následující významné služby:

Seznam významných služeb:

SLUŽBA Č. "[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]" <sup>1</sup>	
<b>Objednatel</b> (název/obchodní firma/jméno a příjmení, IČO, sídlo/místo podnikání/bydliště objednatele)	"[doplní účastník]"
<b>Název významné služby</b>	"[doplní účastník]"
<b>Předmět významné služby</b> (popis předmětu, z něhož bude <b>jednoznačně vyplývat</b> , že plnění <b>odpovídá požadavkům zadavatele</b> stanoveným ve Výzvě)	"[doplní účastník]"
<b>Finanční objem významné služby</b> (hodnota v Kč bez DPH)	"[doplní účastník]"

<sup>1</sup> **Účastník zadávacího řízení použije tuto tabulku tolikrát, kolik významných služeb uvádí.**



<b>Doba poskytnutí významné služby</b> (doba ve formátu od MM/RRRR do MM/RRRR)	"[doplní účastník]"
<b>Místo poskytnutí významné služby</b>	"[doplní účastník]"
<b>Kontaktní osoba objednatele</b> , u které je možné významnou službu ověřit (jméno, příjmení, funkce, telefon a e-mail kontaktní osoby objednatele)	"[doplní účastník]"

### Údaje rozhodné pro hodnocení

<b>Kritérium hodnocení</b>	Nabídková cena v Kč bez DPH <sup>2</sup>
	"[doplní účastník - číselný údaj zaokrouhlený na 2 desetinná místa]"

K výše uvedeným nabídnutým hodnotám účastník přikládá jako samostatnou přílohu k formuláři nabídky Ceník jednotlivých služeb – modelový příklad.

### Prohlášení o pravdivosti a úplnosti uvedených údajů

Prohlašuji, že veškeré mnou uváděné údaje jsou pravdivé a úplné a stvrzuji je svým podpisem.

Jsem si vědom/a toho, že pokud by mnou uvedené informace byly obráceny v opak, budu čelit všem z toho vyplývajícím právním následkům.

<b>Datum</b>	"[Datum - doplní účastník]"
<b>V(e)</b>	"[Místo - doplní účastník]"
<b>Jméno, příjmení a funkce osoby oprávněné zastupovat účastníka</b>	"[doplní účastník]"
<b>Podpis osoby oprávněné zastupovat Účastníka</b>	"[doplní účastník]"

<sup>2</sup> Nabídkovou cenou se rozumí modelové náklady za zajištění požadovaných služeb za celou dobu účinnosti smlouvy, tj. za dobu 48 měsíců, v české měně, uvedená ve formuláři nabídky, dle Ceníku jednotlivých služeb – modelový příklad.

## Ceník jednotlivých služeb – modelový příklad

## Mobilní telekomunikační služby Žďár nad Sázavou

Doba poskytování služeb v měsících:

48

Služba	Jednotka	Předpokládaný počet jednotek za 1 měsíc	Cena za jednotku v Kč bez DPH	Předpokládaný počet jednotek za 48 měsíců	Cena pro potřeby hodnocení za 48 měsíců
<b>Tarifní plán 1 (Hlasový tarif s minutovou sazbou)</b>					
NC <sub>1</sub>	Poplatek za SIM kartu/měsíc	kus			
NC <sub>2</sub>	Odchozí volání - do mobilních sítí v ČR (domácí a ostatní sítě)	minuta			
NC <sub>3</sub>	Odchozí volání - do pevných sítí v ČR	minuta			
NC <sub>4</sub>	Vnitrofiremní volání (VPN)	minuta			
NC <sub>5</sub>	Odchozí SMS (textové zprávy)	kus			
<b>Tarifní plán 2 (Neomezené volání a SMS)</b>					
NC <sub>6</sub>	Poplatek za SIM kartu/měsíc	kus			
NC <sub>7</sub>	Odchozí volání - do mobilních sítí v ČR	minuta			
NC <sub>8</sub>	Odchozí volání - do pevných sítí v ČR	minuta			
NC <sub>9</sub>	Vnitrofiremní volání (VPN)	minuta			
NC <sub>10</sub>	Odchozí SMS (textové zprávy)	kus			
<b>Mobilní připojení</b>					
NC <sub>11</sub>	Mobilní internet minimálně 500 MB	kus			
NC <sub>12</sub>	Mobilní internet minimálně 1,5 GB	kus			
NC <sub>13</sub>	Mobilní internet minimálně 3 GB	kus			
NC <sub>14</sub>	Mobilní internet minimálně 5 GB	kus			
NC <sub>15</sub>	Mobilní internet minimálně 10 GB	kus			
NC <sub>16</sub>	Mobilní internet minimálně 30 GB	kus			
NC <sub>17</sub>	Mobilní internet minimálně 50 GB	kus			
NC <sub>18</sub>	Mobilní internet minimálně 100 GB	kus			
NC <sub>19</sub>	Mobilní internet minimálně 200 GB	kus			
<b>Celková cena bez DPH za 48 měsíců</b>					<b>#VALUE!</b>



ŽĎÁR NAD SÁZAVOU

## VYSVĚTLENÍ, ZMĚNA NEBO DOPLNĚNÍ ZADÁVACÍCH PODMÍNEK Č. 1

**VEŘEJNÁ ZAKÁZKA:** Mobilní telekomunikační služby  
(dále jen „veřejná zakázka“)

**ZADAVATEL VEŘEJNÉ ZAKÁZKY:** Město Žďár nad Sázavou  
IČO: 00295841  
se sídlem Žižkova 227/1, 591 01 Žďár nad Sázavou  
(dále jen „zadavatel“)

**Zadavatel vysvětluje zadávací podmínky na žádost dodavatele takto:**

### Dotaz č. 1

Zadavatel obdržel dotaz v tomto znění:

*Zadavatel v Technické specifikaci v bodě E uvádí požadavek , aby v elektronickém výpisu zobrazovala mj. hodnota přenesených dat. Jeden z potenciálních uchazečů uvádí, že dodavatelé poskytují tyto informace v rámci reportů na samoobslužném portálu, ale do samotného vyúčtování jej nedávají.*

*Z výše uvedeného důvodu si dovoluujeme zadavatele požádat o odstranění tohoto požadavku, děkujeme.*

### Odpověď na dotaz č. 1

Zadavatel tímto na shora uvedený dotaz odpovídá následovně:

*Zadavatel zvážil svůj požadavek na uvedení objemu přenesených dat v podrobném měsíčním elektronickém výpisu a tento údaj ve výpisu již nepožaduje.*

*Zadavatel tak doplňuje přílohu č. 1 Zadávací dokumentace, v níž aktualizoval technickou specifikaci předmětu veřejné zakázky v části E. Elektronický výpis, kde odstranil požadavek na objem přenesených dat, jako údaj k jednotlivým objednaným/čerpaným službám/položkám telefonního čísla.*

*Aktualizovaná příloha č. 1 Specifikace předmětu plnění a smluvní podmínky nahrazuje specifikace předmětu plnění a smluvní podmínky původní.*

Ostatní části zadávací dokumentace zůstávají nezměněny.

Vysvětlení zadávacích podmínek nezakládá prodloužení lhůty pro podání nabídek.

Ve Žďáru nad Sázavou dne 

  
kontaktní osoba pro veřejnou zakázku



## VYSVĚTLENÍ, ZMĚNA NEBO DOPLNĚNÍ ZADÁVACÍCH PODMÍNEK Č. 2

**VEŘEJNÁ ZAKÁZKA:** Mobilní telekomunikační služby

(dále jen „veřejná zakázka“)

**ZADAVATEL VEŘEJNÉ ZAKÁZKY:** Město Žďár nad Sázavou

IČO: 00295841

se sídlem Žižkova 227/1, 591 01 Žďár nad Sázavou

(dále jen „zadavatel“)

**Zadavatel vysvětluje zadávací podmínky na žádost dodavatele takto:**

### Dotaz č. 1

Zadavatel obdržel dotaz v tomto znění:

*Zadavatel v zadávací dokumentaci uvedl, že provádí centralizované zadávání spočívající v pořízení mobilních telekomunikačních služeb pro sebe a své založené, zřízené a vlastněné organizace. Z modelového příkladu – ceníku služeb vyplývá, že předpokládaný počet kusů SIM karet, které bude zadavatel využívat, činí 1590.*

*Dodavatel z opatrnosti upozorňuje, že zadavatel není oprávněn poskytovat zvýhodněné obchodní podmínky, které mu jako veřejnému zadavateli na základě výsledku veřejné zakázky poskytne vybraný dodavatel, třetím subjektům, aniž by se jednalo o subjekty, s nimiž zadavatel uzavřel dohodu o centralizovaném zadávání nebo o osoby zadavatelem zřízené nebo mu podřízené, resp. osoby zadavatelem ovládané, zadavatele ovládající či ovládané stejnou ovládající osobou jako zadavatel, které mohou být v rámcové dohodě uzavřené se zadavatelem vedeni jako tzv. další účastníci. Pokud by zadavatel umožňoval užívání služeb jinými subjekty, aniž by byli dalšími účastníky rámcové dohody při splnění výše uvedených podmínek, jednal by zadavatel v rozporu se zákonem o elektronických komunikacích.*

*Upřesní zadavatel, zda služby na základě smlouvy uzavřené jako výsledek zadávacího řízení, bude využívat výlučně sám a pokud ne, pak jaké subjekty – další účastníci mají přistoupit k uzavřené rámcové dohodě?*


### Odpověď na dotaz č. 1


Zadavatel tímto na shora uvedený dotaz odpovídá následovně:

*Jak je uvedeno v úvodu zadávací dokumentace: „Město Žďár nad Sázavou provádí centralizované zadávání podle § 9 odst. 1 písm. a) ZZVZ spočívající v pořízení mobilních telekomunikačních služeb pro sebe a své založené, zřízené a vlastněné organizace.“ Z této definice je zřejmé, že mobilní telekomunikační služby nebude využívat zadavatel výlučně sám, ale soutěží tyto služby pro sebe, resp. své zaměstnance, a další své organizace a subjekty, resp. jejich zaměstnance. Z veřejně dostupných zdrojů např. webových stránek zadavatele (<https://www.zdarns.cz/mesto-zdar/prispevkove-organizace/>), obchodní rejstřík, aj. lze dohledat, o jaké subjekty se konkrétně jedná.*

*Centrální zadavatel, Město Žďár nad Sázavou, provádí centralizované zadávání spočívající v tom, že provádí zadávací řízení, v němž pořizuje služby, které následně přenechá jednomu nebo více zadavatelům z výše vymezeného okruhu zadavatelů za cenu nikoliv vyšší. Zadavatel nebude služby, jež jsou předmětem veřejné zakázky přenechávat jiným subjektům, mimo okruh zadavatelů vymezený zadávací dokumentací.*

Vysvětlení zadávacích podmínek nezakládá prodloužení lhůty pro podání nabídek.

Ve Žďáru nad Sázavou dne 

  
kontaktní osoba pro veřejnou zakázku

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

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



Vážený zákazníku,

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

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

Všeobecné podmínky jsou součástí smlouvy o poskytování služeb.

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

Aktuální znění Všeobecných podmínek je dostupné na naší internetové stránce [www.vodafone.cz](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 Junkovských 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 zaslala/a, nemá na její obsah žádný vliv, stejně tak ani jiné podmínky, pokud je výslovně písemně nepřijmeme.

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

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

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

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

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

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

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

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

## 3. Změna smlouvy o poskytování služeb

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

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

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



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

- ceny služeb;
- způsob a podmínky vyúčtování;
- způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování služeb;
- způsob a podmínky plateb za služby;
- rozsah povinností 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 vyhražujeme právo vaši totožnost ověřit nejen heslem, ale i jiným způsobem. Pokud máme důvodné podezření, že výpověď smlouvy nebyla učiněna oprávněnou osobou, začne plynout výpovědní doba pro ukončení smlouvy až od ověření vaší totožnosti.

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

**4.4** Smlouvu můžete ukončit bez sankce výpovědí také v případě, že nebudete souhlasit se změnou smlouvy podle čl. 3.4 Všeobecných podmínek. V takovém případě nám svou výpověď s uvedením tohoto nesouhlasu doručte nejpozději do dne účinnosti nabytí změny smlouvy. V takovém případě bude smlouva ukončena ke dni účinnosti změny. Jestliže v této lhůtě navrženou změnu výslovně neodmítnete, stává se nové znění smlouvy závazným. Smlouvu však můžete bezplatně výpovědět 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 platí/a nebo soustavně neplatí/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 sítí, 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 signálů v některých oblastech není s ohledem na výše uvedené vadou služby.

- 5.4** V pohraničních oblastech České republiky se vaše zařízení může připojit k mobilní síti zahraničního poskytovatele a vy tak začnete využívat služby zahraničního poskytovatele (roaming), ačkoliv budete stále na území České republiky.
- 5.5** S využitím mobilních sítí zahraničních poskytovatelů vám umožňujeme užívat datové služby také mimo území České republiky. Více informací a aktuální ceny najdete na Internetové stránce. Máte možnost kdykoliv využít datových služeb jiného poskytovatele pro zajištění regulovaných datových roamingových služeb, odděleně od domácích a neregulovaných roamingových služeb poskytovaných ze strany Vodafone, a to bez poplatku a bez nutnosti změnit své telefonní číslo nebo SIM kartu – tzv. oddělený prodej datových roamingových služeb. Podmínky a další informace jsou k dispozici na Internetové stránce.
- 5.6** V souladu s roamingovou regulací máme možnost uplatňovat jistá omezení spočívající v neposkytování služeb regulovaného roamingu nebo v omezení čerpání národních jednotek v rámci podmínek některých tarifů.
- 5.7** Poskytujeme také možnost volat bezplatně na čísla tísňového volání. Při volání na tato čísla, případně na vyžádání příslušného pracoviště pro příjem tísňových volání, zároveň v souladu s právními předpisy poskytujeme příslušnému pracovišti pro příjem tísňových volání údaje o lokalizaci volajícího.
- 5.8** Pokud k užívání služby bude nezbytné zprovoznění koncového místa (tzn. účastnické zásuvky) v místě instalace, typicky v případě služby kabelové televize, je potřeba nám takové místo za účelem instalace a řádného provozu služby na naši žádost zpřístupnit. V opačném případě nebude možné vám službu poskytovat.

#### **Další služby**

- 5.9** Služby třetích stran jsou upraveny ve zvláštních podmínkách pro tyto služby a jsou dostupné prostřednictvím speciálních telefonních čísel, včetně zkrácených telefonních čísel, a to jak pomocí volání, tak pomocí SMS.
- 5.10** Část služeb třetích stran představuje zároveň platební služby ve smyslu zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů.
- 5.11** Mezi naše další služby patří např. poskytování převzatého rozhlasového a televizního vysílání, poskytování audiovizuální služby na vyžádání či pronájem zařízení.

### **6. Cena za služby**

- 6.1** Cenu za služby nám budete hradit od okamžiku účinnosti smlouvy. Po skončení každého zúčtovacího období vám vystavíme vyúčtování, ve kterém vám naučujeme cenu služeb poskytnutých v uplynulém zúčtovacím období, případně dalších služeb, které již byly poskytnuty, ale nebyly dosud vyúčtovány (zejména v případě roamingu a služeb třetích stran).
- 6.2** Vyúčtování vám doručíme v elektronické podobě do vaší Internetové samoobsluhy nejpozději do tří dnů od data vystavení. Pokud o to požádáte, můžeme vám za úplatu poslat vyúčtování také v papírové podobě. Pokud vyúčtování neobdržíte, bez zbytečného odkladu nás o tom prosím informujte.
- 6.3** Vyúčtování uhradte nejpozději do 18 dnů od data jeho vystavení, pokud není na vyúčtování uvedeno jiné datum splatnosti. Platební údaje (číslo účtu a variabilní symbol) najdete na vyúčtování.
- 6.4** Pokud vyúčtování řádně a včas neuhradíte, upozorníme vás na to prostřednictvím SMS či jiným způsobem a poskytneme vám v souladu se zákonem náhradní lhůtu k plnění v délce 1 týdne ode dne doručení upozornění. Jestliže v této lhůtě vyúčtování neuhradíte, můžeme přistoupit k omezení poskytovanych služeb. Pokud ani toto opatření nepovede k nápravě, můžeme smlouvu vypovědět nebo převést vámi užívané služby na služby předplacené. Dále můžeme požadovat náhradu poplatků a nákladů spojených s vymáháním pohledávky. Jedná se o poplatek za zaslání upomínky v případě prodlení se zaplacením vyúčtování, administrativní poplatky spojené s předáním pohledávky inkasní agentuře k vymáhání, jakož i náklady na správní a soudní poplatky, odměnu advokátů a soudních exekutorů. Tyto poplatky jste povinni uhradit.
- 6.5** Jistinu nebo finanční plnění bez uvedení variabilního symbolu můžeme použít na úhradu vašeho dluhu.
- 6.6** Kdykoliv nás můžete požádat o vrácení přeplatku (v případě pochybnosti si vyhrazueme 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 pochybnosti si vyhrazueme 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 sledována oprávněnou a nedohodneme se jinak, započteme vám přeplatek nebo zaplacenou cenu služeb oproti našim pohledávkám v následujícím nebo následujících vystavených vyúčtovacích.
- 7.4** Pokud s výsledkem reklamačního řízení nesouhlasíte, máte právo do 1 měsíce od jeho oznámení podat námitku proti vyřízení reklamacce k Českému telekomunikačnímu úřadu.
- 7.5** Reklamaci služeb třetích stran a platebních služeb uplatněte prosím u poskytovatele těchto služeb.

### **8. Omezení služeb a ochrana sítě**

- 8.1** Ztrátu či odcizení SIM karty nám ihned telefonicky oznamte a vyžádejte si vydání nové SIM karty (za niž můžeme požadovat úplatu). Nejpozději do 60 minut od obdržení vašeho oznámení provedeme blokaci SIM karty a od té chvíle přestáváte odpovídat za užití služeb nad rámec svého tarifu prostřednictvím této SIM karty.
- 8.2** V některých případech se může stát, že vám omezíme či přerušíme poskytování služeb (částečně či úplně), aniž bychom vás o tom stihli předem informovat. Například:

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

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

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

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

**8.6** Vezměte na vědomí, že nesmíte:

- a) jakkoliv zasahovat do našich zařízení a měnit jejich nastavení bez našeho předchozího souhlasu;
- b) uskutečňovat zlomyslná nebo obtěžující volání;
- c) použít SIM kartu/službu v rozporu se smlouvou či se zákonem nebo za účelem porušení smlouvy či zákona nebo ji použít jiným způsobem, než pro jaký je SIM karta/služba určena (zejména ne pro komerční ukončení hovorů prostřednictvím GSM brány apod.);
- d) poškodit nebo pozměnit software na SIM kartě (nebo se o to pokusit), zejména kopírováním nebo klonováním (v této souvislosti upozorňujeme, že SIM karta je vlastnictvím Vodafone);
- e) 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 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 požadáte 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 pozbývají účinnosti předchozí Všeobecné podmínky ze dne 1. 10. 2020.

# Obchodní podmínky OneNet



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

## 1. Obecná ustanovení, definice pojmů

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

## 2. Práva a povinnosti smluvních stran

- 2.1 Poskytovatel je povinen dodat Účastníkovi objednané SIM karty a zboží v souladu s Dílčí smlouvou nejpozději do 30 dnů ode dne účinnosti příslušné Dílčí smlouvy, není-li dohodnuto jinak. Poskytovatel je povinen začít s poskytováním Služeb nejpozději do 60 dnů ode dne účinnosti příslušné Dílčí smlouvy, není-li dohodnuto jinak. Výše uvedené platí i v případě, že Poskytovatel Účastníkovi poskytoval Služby před podpisem Dílčí smlouvy (tzn. v případě, kdy dochází k uzavření nové Dílčí smlouvy po uplynutí doby trvání předchozí Dílčí smlouvy).
- 2.2 Účastník bere na vědomí, že vzhledem k možné časové prodlevě ode dne uzavření Dílčí smlouvy do sjednaného dne dodání zboží může dojít k situaci, kdy objednané zboží nebude z důvodů nikoli na straně Poskytovatele k dispozici, a souhlasí s tím, že ho v takovém případě bude Poskytovatel kontaktovat a nabídné mu zboží typově a cenově blízké původně objednanému zboží k náhradnímu výběru. Po provedení náhradního výběru je Poskytovatel povinen náhradní zboží dodat Účastníkovi do 14 dnů od obdržení nové objednávky.
- 2.3 Účastník je povinen všechny SIM karty objednané na základě Dílčí smlouvy aktivovat, a to nejpozději do 30 dnů ode dne jejich obdržení, nejpozději však k datu zřízení Služby dle Dílčí smlouvy. Neučiní-li tak, je Poskytovatel oprávněn veškeré SIM karty aktivovat automaticky. V takovém případě Poskytovatel provede na SIM kartách aktivaci základních Služeb, případnou dodatečnou aktivaci ostatních objednaných Služeb provede pouze na základě dodatečné žádosti Účastníka. Výše uvedené platí i v případě, že SIM karty byly Účastníkovi zaslány na základě uzavřené Dílčí smlouvy, avšak zaslou zaslou se Účastníkovi nepodařilo doručit. V takovém případě se 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 nepsané 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 projevují 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 Účastníku 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 Účastníku nejpozději do 15 pracovních dnů od uzavření Dílčí smlouvy, že byly při ověřování technických a místních podmínek zjištěny překážky poskytování Služby, má se za to, že žádné takové překážky neexistují.

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

### 3. Cena a platební podmínky

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

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

#### 4. Některá ustanovení týkající se Dílčích smluv

- 4.1 Jednotlivé Dílčí smlouvy nabývají platnosti a účinnosti dnem jejich podpisu poslední ze smluvních stran. Jednotlivé Dílčí smlouvy nejsou smlouvami na sobě vzájemně souvisejícími, pokud není v Dílčí smlouvě stanoveno výslovně jinak. Dílčí smlouvy mohou být měněny nebo zrušeny pouze na základě písemné dohody smluvních stran, není-li dále stanoveno jinak. Za písemnou formu nebude pro změnu nebo zrušení Dílčí smlouvy považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv. Trvání a ukončení Dílčí smlouvy nemá vliv na trvání Smlouvy, ukončením Smlouvy však zanikají veškeré navazující Dílčí smlouvy.
- 4.2 V případě, že je v Dílčí smlouvě sjednána závazná minimální doba trvání Dílčí smlouvy, je Účastník oprávněn Dílčí smlouvu vypovědět nejdříve k datu, kdy uplyne závazná minimální doba trvání Dílčí smlouvy, přičemž písemná výpověď musí být doručena Poskytovateli nejméně 3 měsíce před uplynutím minimální doby trvání. Po uplynutí minimální doby trvání Dílčí smlouvy může Účastník Dílčí smlouvu ukončit písemnou výpovědí s výpovědní lhůtou 3 měsíce, která začne běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Poskytovateli. Uvedené neplatí pro Dílčí smlouvy, na jejichž základě Poskytovatel poskytuje Účastníkovi veřejně dostupnou službu elektronických komunikací. Účastník i Poskytovatel je oprávněn takové Dílčí smlouvy vypovědět před uplynutím sjednané minimální doby trvání, přičemž taková Dílčí smlouva bude ukončena do 30 dnů od doručení výpovědi, pokud nebude dohodnuto jinak.
- 4.3 Účastník dále nemůže ukončit trvání Dílčí smlouvy, pokud jsou Služby poskytovány 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 zřídít 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. Reklamační vadného zboží se řídí platnými právními předpisy a Reklamačním řádem.

#### 7. Zneužívání služeb

Účastník není oprávněn používat SIM karty poskytnuté dle Smlouvy, resp. jednotlivých Dílčích smluv k jiným účelům, než pro které jsou určeny, a to zejména ke komerční terminaci hovorů. Účastník je oprávněn SIM karty používat výhradně jako doplňkové zařízení pobočkových 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 Dalšího účastníka, přičemž Účastník ručí společně a nerozdílně Poskytovateli za splnění závazků Dalšího účastníka v souladu s § 1872 a násl. či v souladu s § 2018 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění (dále jen „občanský zákoník“).

## 9. Uživatel Služeb

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

## 10. Ukončení Smlouvy

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

## 11. Přenositelnost telefonních čísel

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

## 12. Ustanovení společná a závěrečná

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



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

### 13. Změna, platnost a účinnost Obchodních podmínek OneNet

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

# 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 poskytovanou službu.
- » **Osoba oprávněná podat reklamacii** – zákazník, který má s námi uzavřenou smlouvu o poskytování služeb dle Všeobecných podmínek a který uplatňuje svá práva dle tohoto reklamačního řádu (dále jen „reklamující“).

## Článek III

---

### Rozsah odpovědnosti

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

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

## Článek IV

---

### Právo uplatnit reklamacii, způsob, místo a lhůta uplatnění reklamacie

#### Způsob uplatnění reklamacie:

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

#### Místo uplatnění reklamacie:

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



# Reklamacie 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 Vodafonem 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. Reklamacce** – uplatněním reklamacce 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 Vodafonem 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 reklamacce ze strany servisu a případně též popis vady zboží a provedené opravy.

## Článek III

### Rozsah a doba odpovědnosti za vadné plnění

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

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

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

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

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

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

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

## Článek IV

### Právo uplatnit reklamaci, způsob a místo jejího uplatnění

#### 1. Osoby oprávněné k uplatnění reklamace:

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

#### 2. Místo a způsob uplatnění reklamace:

Reklamace vad zboží zakoupeného u Vodafonu se uplatňuje:

1. osobně v místě prodeje zboží, případně v kterékoli prodejně Vodafonu (s výjimkou Vodafone turné, Mini Vodafone turné);
2. prostřednictvím České pošty, s. p., (dále „Česká pošta“). Zboží je potřeba v takovém případě zaslat na adresu VODAFONE – MUFF Logistics – H1, Do Čertous 2634/7, 193 00 Praha 20. 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, **nepozději však do třiceti (30) kalendářních dnů** od uplatnění reklamacie u Vodafone, pokud se Vodafone s reklamujícím nedohodnou na lhůtě delší.

## Článek VI

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

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

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

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

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

### 2. Reklamacie je shledána neoprávněnou

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

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

### 3. Nezáruční oprava zboží

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

## Článek VII

### 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 poskytování finančních služeb u Finančního arbitra (finarbitr.cz) a v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce (coi.cz).
2. Reklamační řád je k nahlédnutí ve všech prodejnách Vodafone a na stránkách vodafone.cz.
3. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 3. 2022 a plně nahrazuje reklamační řád ze dne 1. 8. 2021. Společnost Vodafone Czech Republic a. s. se sídlem na náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5, IČ: 25788001, zapsaná do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, spis. zn. B 6064