

Rámcová dohoda o zajištění služeb telefonního operátora

Č.j.: MSMT-14307/2023-12

Česká republika – Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy

se sídlem: Karmelitská 529/5, 118 12 Praha 1

IČO: 00022985

jednající: , ředitelem odboru majetkoprávního a veřejných zakázek

bankovní spojení: 

číslo účtu 

dále jako „**Centrální zadavatel**“ na straně jedné

a

Vodafone Czech Republic a.s.

se sídlem: Praha 5 - Stodůlky, náměstí Junkových 2808/2, PSČ 155 00

IČO: 25788001

DIČ: CZ25788001

jednající: 

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíle B, vložka č. 6064

bankovní spojení: 

číslo účtu 

dále jako „**Dodavatel**“

(Centrální zadavatel a pověřující zadavatelé budou dále označováni jednotlivě jako „Zadavatel“ či společně jako „Zadavatelé“; Dodavatel a Zadavatel(é) budou v této rámcové dohodě o zajištění služeb telefonního operátora označováni jednotlivě jako „**Smluvní strana**“ a společně jako „**Smluvní strany**“ a tato dohoda, ve znění pozdějších dodatků, jen jako „**Dohoda**“)

uzavírají v souladu s ustanovením zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon**“), tuto

RÁMCOVOU DOHODU O ZAJIŠTĚNÍ SLUŽEB TELEFONNÍHO OPERÁTORA

Preambule

Zadavatel provedl zadávací řízení k veřejné zakázce „Telefonní operátor“ na uzavření této Dohody. Tato Dohoda je uzavírána Zadavatelem pro zajištění jeho potřeb a dále i potřeb Pověřujících Zadavatelů s Dodavatelem na základě výsledku Zadávacího řízení pro nadlimitní veřejnou zakázku na služby zadávanou v otevřeném řízení.

1. Účel a předmět Dohody

- 1.1. Účelem této Dohody je zajištění zájmu Centrálního zadavatele používat pro svou potřebu služby mobilních a fixních komunikací a zájmů Pověřujících zadavatelů používat pro svou potřebu služby mobilních komunikací, včetně možností dalšího rozvoje po dobu platnosti Dohody. Seznam Zadavatelů tvoří Přílohu č. 3 Dohody.
- 1.2. Předmětem této Dohody je stanovení podmínek pro poskytování všech telekomunikačních služeb a stanovení postupu při uzavírání jednotlivých dílčích účastnických smluv (dále jen „**Dílčí Smlouvy**“) na poskytování níže uvedených služeb Dodavatelem Zadavateli:
 - a) Hlasové služby (fixní)
 - b) Hlasové služby (mobilní) a SMS
 - c) Datové služby a připojení k internetu
 - d) Zabezpečení zákaznické podporyPlnění uvedená pod písmeny a) až d) musí být v souladu se specifikací služeb uvedenou v Příloze č. 1 této Dohody. Plnění uvedená pod písmeny a) až d) jsou dále souhrnně označována jako „**Služby**“.
- 1.3. Zadavatel může v případě jeho potřeby využít všechny ostatní služby nad rámec služeb uvedených v Příloze č. 1 Dohody, poskytované v danou chvíli Dodavatelem (dále jen „**Doplňkové plnění Služeb**“).
- 1.4. Podmínky stanovené touto Dohodou mají vždy přednost před obchodními podmínkami Dodavatele pro poskytování Služeb. To znamená, že v případě rozporu mezi podmínkami definovanými touto Dohodou, Přílohou č. 1 Dohody a obchodními podmínkami Dodavatele platí ustanovení uvedená v Dohodě nebo Příloze č. 1 Dohody a ustanovení obchodních podmínek Dodavatele jsou neplatná.

2. Dílčí Smlouvy

- 2.1. Tato Dohoda definuje technické parametry, cenové podmínky a další pravidla poskytování Služeb, která jsou závazná pro uzavírání Dílčích smluv. **Dojde-li k rozporu mezi ustanoveními uvedenými v této Dohodě a Dílčí Smlouvě, přednostně platí ustanovení uvedené v této Dohodě, pokud se Smluvní strany prokazatelně nedohodnou jinak.**
- 2.2. Nedílnou součástí Dohody jsou Všeobecné obchodní podmínky Dodavatele obsahující podmínky dle zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, zejména podmínky stanovené v § 63 uvedeného zákona (dále jen „VOP“). **Dojde-li k rozporu mezi ustanoveními uvedenými v této Dohodě a ustanoveními uvedenými ve VOP Dodavatele, přednostně platí ustanovení uvedené v Dohodě.**

- 2.3. Dodavatel se zavazuje poskytovat Zadavateli za podmínek uvedených v této Dohodě a Dílčích Smlouvách Služby ve sjednaném rozsahu, jakosti, ceně a čase (dále jen „**Plnění Služeb**“, nebo jako „**Plnění**“).
- 2.4. Zadavatel se zavazuje zaplatit za Plnění poskytnuté v souladu s touto Dohodou a Dílčími Smlouvami cenu dle čl. 4.

3. Postup uzavření Dílčích smluv

- 3.1. Smluvní strany se zavazují, že za podmínek uvedených v této Dohodě uzavřou v době její účinnosti jednotlivé Dílčí Smlouvy na služby uvedené v odst. 1.2. pod písmeny a) (jen Centrální zadavatel) a b) až d) (všichni Zadavatelé) Dohody, pokud kterýkoli ze Zadavatelů k uzavření takové Dílčí Smlouvy Dodavatele písemně vyzve (dále jen „Výzva“). **Žádný ze Zadavatelů není povinen Výzvu učinit.** Výzva k uzavření Dílčí Smlouvy bude obsahovat minimálně specifikaci požadovaného Plnění a bude podepsána oprávněnou osobou Zadavatele. Dodavatel je povinen ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů od doručení Výzvy Zadavatelem, pokud Zadavatel ve Výzvě výslovně neuvedl lhůtu delší, předat návrh Dílčí smlouvy Zadavateli k uzavření za podmínek stanovených touto Dohodou. Pokud není Dílčí Smlouva v rozporu s Dohodou, jejím podpisem Zadavatelem dojde k uzavření Dílčí Smlouvy o poskytnutí služeb.

4. Cena

- 4.1. Cena za poskytnutá Plnění Služeb bude stanovena jako úhrn cen za jednotlivé Služby poskytnuté na základě Dílčích smluv (dále jen „**Cena**“) Dodavatelem Zadavateli.
- 4.2. Ceny za jednotlivé části Plnění Služeb se stanoví na základě součinu jednotkových cen částí tvořících danou Službu a objemu (počtu jednotek) odebrané Služby za účtovací období. Jednotková cena konkrétní dané Služby musí být vždy po celou dobu trvání Dohody shodná (tzn. stejná Služba poskytována na základě různých Dílčích smluv, musí mít po celou dobu trvání Dohody vždy totožnou jednotkovou cenu). Obsah, rozměr a velikost jednotky každé Služby je definován v popisu Služby v Příloze č. 1 Dohody. Jednotkové ceny jsou uvedeny v Příloze č. 2 Dohody. Účtovacím obdobím se rozumí jeden kalendářní měsíc.
- 4.3. „Doplňkové plnění Služeb“ poskytne Dodavatel maximálně za ceny uvedené v Příloze č. 2 Dohody nebo nižší. Není-li taková služba v této příloze uvedena, poskytne ji Dodavatel maximálně za cenu uvedenou ve veřejně dostupném ceníku služeb Dodavatele pro korporátní zákazníky nebo firemní zákazníky s odpovídající velikostí či objemem odebíraných služeb (účinném v době plnění takovýchto služeb) nebo nižší, nebude-li dohodnuto Smluvními stranami jinak.
- 4.4. Cena každé jednotlivé části Plnění stanovená podle předchozích odstavců zahrnuje veškeré náklady Dodavatele spojené s plněním Dohody, Dílčí smlouvy a poskytnutím plnění Zadavateli. Tato cena je cenou konečnou, nejvýše přípustnou a nemůže být zvýšena bez předchozího písemného souhlasu Zadavatele.
- 4.5. Cena, stejně jako jakékoliv jiné peněžité částky uváděné v Dohodě, je uváděna bez DPH. K Ceně bude připočítána DPH dle příslušných předpisů.
- 4.6. Úhrada za poskytnuté plnění bude prováděna v české měně.

5. Doba, místo a podmínky plnění

- 5.1. Dodavatel je povinen zahájit poskytování Plnění Služeb v termínu dle příslušné Dílčí smlouvy. Dílčí smlouvy budou uzavřeny na 36 měsíců, maximálně však do data, které stanoví Centrální zadavatel.

- 5.2. Místem poskytování Plnění Služeb je místo stanovené dle Dílčí smlouvy, převážně se jedná o celé území České republiky. Roamingové služby a mezinárodní volání jsou poskytovány rovněž mimo území České republiky.
- 5.3. Dodavatel je povinen na základě Výzvy k uzavření Dílčí smlouvy na Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě podle odst. 3.1. Dohody, předat návrh Dílčí smlouvy Zadavateli k uzavření a dále i věcné plnění související s konkrétní Dílčí smlouvou (SIM kartu) Zadavateli na adresu Zadavatele, není-li ve Výzvě či Dílčí smlouvě uvedena jiná adresa.
- 5.4. Dodavatel je povinen aktivovat dodané SIM karty na vyzvání Zadavatele do 30 minut, není-li ve Výzvě či Dílčí smlouvě uvedeno jinak. Vyzvání k aktivaci SIM karty může být učiněno prostřednictvím online portálu, telefonicky nebo e-mailem na zákaznickou linku Dodavatele.
- 5.5. Dodavatel je povinen změnit tarif či aktivovat (deaktivovat) části služby související s poskytováním hlasových nebo datových Služeb podle Dohody do 30 minut od vyzvání osoby Zadavatele podaného prostřednictvím online portálu, telefonicky nebo e-mailem na zákaznickou linku Dodavatele.
- 5.6. Dodavatel se zavazuje zablokovat zcizené SIM do 10 minut od vyzvání Zadavatele prostřednictvím online portálu, telefonicky nebo e-mailem na kontaktní osobu Dodavatele.
- 5.7. Dodavatel se zavazuje zaslat na adresu uvedenou na příslušné Dílčí smlouvě duplikáty zcizených SIM do druhého pracovního dne od zablokování podle předchozího odstavce, není-li domluveno jinak.

6. Platební podmínky

- 6.1. Daňové doklady za Plnění Služeb budou vystavovány Dodavatelem vždy za celý kalendářní měsíc, ve kterém byly Služby poskytnuty, a bude v nich vyúčtováno poskytnuté Plnění Služeb převzaté Zadavatelem bez jakýchkoliv vad v příslušném kalendářním měsíci. Daňový doklad bude vystaven nejpozději do desátého dne následujícího měsíce a zaslán na adresu Zadavatele pro zasílání daňových dokladů do tří (3) pracovních dnů od jeho vystavení.
- 6.2. Zadavatelé neposkytují Dodavateli jakékoliv zálohy na Cenu.
- 6.3. Splatnost každého daňového dokladu je 30 kalendářních dnů ode dne jejich doručení Zadavateli. Daňový doklad se považuje za uhrazený dnem, kdy je částka odepsána z účtu Zadavatele ve prospěch účtu Dodavatele.
- 6.4. Úhrada za poskytnuté služby včetně SIM karet bude Zadavateli hrazena bezhotovostně vždy jednou měsíčně zpětně za uplynulý kalendářní měsíc (zúčtovací období) na základě faktur (daňových dokladů) vystavených Dodavatelem, a to dle seznamu SIM karet (telefonních čísel), případně obdobných zařízení, užívaných Zadavatelem a dalšími účastníky.
- 6.5. Náležitosti daňového dokladu. Daňové doklady (faktury) vystavené Dodavatelem musí splňovat veškeré náležitosti daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů platných na území České republiky a musí obsahovat níže uvedené údaje:
 - a) číslo Dohody;
 - b) popis fakturovaného Předmětu plnění, rozsah, jednotkovou a celkovou fakturovanou Cenu.
 - c) Faktury hrazené z OP EU budou označeny názvem příslušného projektu. V případě změny operačního programu, bude takováto změna sdělena v takovém termínu, aby mohla být promítnuta do související faktury.
 - d) Faktura bude obsahovat:

přílohy v XLS či CSV po jednotlivých telefonech (tel. číslo, zúčtovací období, celková částka bez DPH). Měsíční plnění je vždy samostatným zdanitelným plněním. Případně bude možné tyto přílohy také stáhnout z webového portálu.

Přílohou faktury bude aktuální ceník Dodavatele pro korporátní zákazníky nebo firemní zákazníky s odpovídající velikostí či objemem odebíraných služeb, platný v daném zúčtovacím období.

- 6.6. Vady daňového dokladu. V případě, že faktura neobsahuje náležitosti daňového dokladu dle zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, případně dle jiného platného obecně závazného právního předpisu, jsou Zadavatelé oprávněni tento daňový doklad (fakturu) vrátit Dodavateli a požadovat odstranění těchto nedostatků daňového dokladu (faktury). Do doby odstranění vad daňového dokladu (faktury) nejsou Zadavatelé v prodlení s úhradou ceny poskytnuté služby včetně zařízení. Po odstranění těchto vad faktury (daňového dokladu) a jejím doručení příslušnému Zadavateli běží nová lhůta splatnosti faktury.
- 6.7. Při nedodržení termínu splatnosti Zadavatelem je Dodavatel oprávněn požadovat úhradu úroku z prodlení v zákonné výši.
- 6.8. Součinnost Dodavatele. Dodavatel se zavazuje poskytnout součinnost Zadavatelům spočívající v podrobné specifikaci jednotlivých součástí realizace plnění předmětu zakázky, které budou součástí příslušného daňového dokladu (faktury) a označení příslušných faktur tak, aby byla v souladu s platnými účetními, daňovými a dalšími předpisy.
- 6.9. Adresa pro zaslání daňového dokladu: Písemné originály daňových dokladů vystavené Dodavatelem zvláště pro každou Dílčí smlouvu budou zaslány na adresy Zadavatelů uvedené v záhlaví v příslušné Dílčí smlouvě nebo v elektronické podobě (například ke stažení z webového portálu), a to do tří (3) pracovních dnů od jejich vystavení. Daňové doklady v elektronické podobě pro Centrálního Zadavatele lze zasílat na adresu faktury@msmt.cz.

7. Pojištění

- 7.1. Dodavatel je povinen po celou dobu trvání Dohody a Dílčí smlouvy mít sjednáno pojištění odpovědnosti za újmy způsobené v souvislosti s Dohodou a Dílčí smlouvou Dodavatelem nebo osobou, za niž Dodavatel odpovídá, s pojistnou částkou nejméně ve výši 5 000 000,- Kč.
- 7.2. Dodavatel je povinen na základě písemné žádosti Centrálního Zadavatele předložit Centrálnímu Zadavateli pojistnou Dohodu, včetně potvrzení pojistitele o zaplacení pojistného Dodavatelem. Dodavatel se zavazuje udržovat pojištění v platnosti po celou dobu trvání Dohody nebo i Dílčích Smluv.

8. Reklamacce

- 8.1. Reklamacce vyúčtovaných služeb se uplatňuje písemně (postačí e-mailem, prostřednictvím online portálu atd.) na kontaktní adresu Dodavatele za podmínek a ve lhůtě stanovené zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.
- 8.2. Dodavatel reklamaci vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě stanovené zákonem o elektronických komunikacích. V případě nesouhlasu s vyřízením reklamacce jsou Zadavatelé oprávněni uplatnit námitky u Českého telekomunikačního úřadu.
- 8.3. Pokud se Strany nedohodnou jinak, je Dodavatel povinen u reklamacce výpadku poskytování Služeb odstranit technickou nebo provozní závadu, která brání řádnému poskytování služby, do 48 hod. O vyřízení reklamacce pořídí Dodavatel písemný záznam, který bude zaslán kontaktní osobě Zadavatele, která reklamaci podávala.
- 8.4. Další práva a povinnosti Smluvních stran při uplatňování reklamací se řídí Reklamačním řádem Dodavatele, jehož aktuální znění je vždy k dispozici na www.vodafone.cz.

9. Práva a povinnosti Smluvních stran

- 9.1. Dodavatel se zavazuje poskytovat služby Zadavatelům v rozsahu a za podmínek uvedených v této Dohodě 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.
- 9.2. Zadavatel poskytne Dodavateli úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění závazků Dodavatele.
- 9.3. Zadavatel poskytne Dodavateli odpovídající součinnost, která se v průběhu plnění závazků Dodavatele dle této Dohody projeví jako potřebná pro toto plnění.
- 9.4. Dodavatel se zavazuje na základě písemného požadavku informovat bez zbytečného odkladu Zadavatele o veškerých skutečnostech, které jsou významné pro plnění závazků smluvních stran, a zejména o skutečnostech, které mohou být významné pro rozhodování Zadavatele ve věcech této Dohody.
- 9.5. Dodavatel se zavazuje postupovat při plnění předmětu Dohody s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností, sledovat a chránit oprávněné zájmy Zadavatele a postupovat v souladu s jejich pokyny a pokyny jimi pověřených osob.
- 9.6. Dodavatel se zavazuje svou činnost uskutečňovat v souladu se zájmy Zadavatele a při veškeré své činnosti dbát na dobré jméno Zadavatele a nedopustit se jednání, které by mohlo dobré jméno Zadavatele jakkoliv ohrozit nebo poškodit.
- 9.7. Dodavatel se zavazuje poskytovat plnění dle této Dohody sám, nebo s využitím poddodavatelů. Dodavatel je povinen písemně informovat Zadavatele o všech svých poddodavatelích (včetně jejich identifikačních údajů a o tom, které služby pro něj v rámci předmětu plnění každý z poddodavatelů poskytuje) a o jejich změně, a to nejpozději do sedmi (7) dnů ode dne, kdy Dodavatel vstoupil s poddodavatelem ve smluvní vztah či ode dne, kdy nastala změna. Dodavatel je povinen zajistit, aby osoby, které použije k plnění této Dohody, byly písemně zavázány k tomu, aby svou činnost vykonávaly za respektování všech ustanovení tak, jak jsou pro Dodavatele sjednána v Dohodě.
- 9.8. Dodavatel je oprávněn změnit poddodavatele, pomocí něhož prokázal část splnění kvalifikace v rámci zadávacího řízení Veřejné zakázky, na základě něhož byla uzavřena rámcová Dohoda, jen z vážných objektivních důvodů a s předchozím písemným souhlasem Zadavatele, přičemž nový poddodavatel musí disponovat kvalifikací ve stejném či větším rozsahu, kterou původní poddodavatel prokázal za Dodavatele. Poddodavatel, pomocí kterého Dodavatel prokázal část splnění kvalifikace Veřejné zakázky, bude poskytovat i tomu odpovídající část plnění. Zadavatel nesmí souhlas se změnou poddodavatele bez objektivních důvodů odmítnout, pokud mu budou příslušné doklady v ujednané lhůtě předloženy.
- 9.9. Dodavatel se zavazuje uhradit Zadavateli veškerou škodu, s výjimkou případů podle ust. § 64 odst. 12 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, která mu vznikne při realizaci Dohody v případě, že poskytované plnění se ukáže být v rozporu s touto Dohodou či s platnými právními předpisy.
- 9.10. Dodavatel tímto prohlašuje, že mu nejsou známy žádné okolnosti, které by bránily uzavření této Dohody a plnění závazků z ní vyplývajících.
- 9.11. Dodavatel prohlašuje, že má veškerá povolení a/nebo souhlasy či jakákoliv jiná rozhodnutí nezbytná pro řádné plnění jeho povinností vyplývajících z této Dohody.
- 9.12. Dodavatel tímto prohlašuje, že dle jeho informací s ním nebylo zahájeno insolvenční řízení, není v úpadku, ani nelze dle jeho informací tyto skutečnosti očekávat.

- 9.13. Zadavatel má právo kdykoli si objednat u Dodavatele prostřednictvím jednotlivých Dílčích smluv další služby určené k rozšíření či zabezpečení dosud sjednaných služeb dle aktuální nabídky Dodavatele určené pro tuto Dohodu. Dodavatel takovou objednávku Zadavatele bezdůvodně neodmítne za podmínky neexistence jakýchkoli splatných závazků vůči Dodavateli či jiného porušení Dohody, příp. Dílčí smlouvy, ze strany Zadavatele.
- 9.14. Dodavatel se zavazuje zajistit přenositelnost současných telefonních čísel na nového operátora v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů. Dodavatel není odpovědný za neposkytnutí součinnosti druhé Smluvní strany nebo stávajícího operátora při zajišťování přenositelnosti.
- 9.15. Na žádost Zadavatele umožní Dodavatel dalším Zadavatelům uvedeným v Příloze č. 3. této Dohody přistoupit uzavřením Dílčích smluv k této Dohodě a užívat Služby za podmínek uvedených v této Dohodě.
- 9.16. Dodavatel přebírá v plném rozsahu odpovědnost za vlastní řízení pracovních postupů a zavazuje se po celou dobu trvání smluvního vztahu zajistit dodržování veškerých právních předpisů, zejména pak pracovněprávních (odměňování, pracovní doba, doba odpočinku mezi směnami, placené přesčasy), dále předpisů týkajících se oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, tj. zejména zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, a Zákoníku práce, a to vůči všem osobám, které se na plnění zakázky podílejí a bez ohledu na to, zda budou práce prováděny přímo Dodavatelem či jeho poddodavatelem. Dodavatel se zavazuje uhradit veškeré škody na zdraví a majetku vzniklé porušením uvedených předpisů.

10. Náhrada škody a smluvní sankce

- 10.1. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Smluvní strany nesou odpovědnost za škodu dle platných právních předpisů a této Dohody. Dodavatel odpovídá za škodu rovněž v případě, že část plnění poskytuje prostřednictvím poddodavatele.
- 10.2. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za škodu vzniklou porušením povinnosti z této Dohody, prokáže-li, že jí ve splnění takové povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Překážka vzniklá ze škůdcových osobních poměrů nebo vzniklá až v době, kdy byl škůdce s plněním smluvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byl škůdce podle smluvené povinnosti povinen překonat, ho však povinnosti k náhradě nezproští. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky bránící řádnému plnění Dohody a dále se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k jejich odvrácení a překonání.
- 10.3. Škoda se hradí v penězích, nebo, je-li to možné nebo účelné, uvedením do předešlého stavu podle volby poškozené strany v konkrétním případě.
- 10.4. Smluvní pokuty:
- 10.4.1. V případě prodlení Dodavatele s plněním povinností dle kteréhokoli z odstavců 5.3. a/nebo 5.7. této Dohody může Zadavatel po Dodavateli požadovat smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za každý i započatý den prodlení v každém jednotlivém případě;
- 10.4.2. V případě prodlení Dodavatele s plněním povinností dle odst. 5.4., 5.5. a/nebo odst. 5.6. této Dohody může Zadavatel po Dodavateli požadovat smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za každou i započatou hodinu (60 minut) prodlení v každém jednotlivém případě;

- 10.4.3. V případě prodlení Dodavatele s plněním povinností dle Přílohy č. 1 Dohody, odst. 2.2. může Zadavatel po Dodavateli požadovat smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč za každý i započatý den prodlení.
- 10.4.4. V případě prodlení Dodavatele se zřízením služby VPS ve lhůtě dle Přílohy č. 1 Dohody, odst. 3.1. může Zadavatel po Dodavateli požadovat smluvní pokutu ve výši 30 000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 10.4.5. V případě prodlení Dodavatele s přenesením telefonních čísel a provedením migrace SIM ve lhůtě dle Přílohy č. 1 Dohody, odst. 3.3. může Zadavatel po Dodavateli požadovat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou jednotlivou SIM kartu a každý i započatý den prodlení kromě případů, kdy Dodavatel prokáže, že nedodržení tohoto termínu je způsobeno okolnostmi, které nemohl ovlivnit.;
- 10.4.6. Za každé jednotlivé porušení povinnosti týkající se ochrany Důvěrných informací dle čl. 11. této Dohody, je Zadavatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 100.000,- Kč.
- 10.5. Zaplacením smluvní pokuty není jakkoliv dotčen nárok Zadavatele na náhradu škody; nárok na náhradu škody je Zadavatel oprávněn uplatnit vedle smluvní pokuty v plné výši. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno splnění povinnosti, která je prostřednictvím smluvní pokuty zajištěna.
- 10.6. Smluvní pokutu je Zadavatel oprávněn jednostranně započíst jako slevu z ceny formou jednostranného zápočtu proti jakékoliv splatné i nesplatné pohledávce Dodavatele vůči Zadavateli.
- 10.7. Smluvní pokuta i úrok z prodlení jsou splatné do 15 kalendářních dnů po obdržení jejich vyúčtování.

11. Ochrana důvěrných informací

- 11.1. Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se Smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se Smluvní strany seznámí při realizaci předmětu Dohody nebo v souvislosti s touto Dohodou, jsou obchodním tajemstvím. Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost o uvedených skutečnostech a informacích, které označí jako důvěrné, a to až do doby, kdy se informace této povahy stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti.
- 11.2. Smluvní strany se zavazují, že informace uvedené povahy jiným subjektům nesdělí, nepředají, ani nevyužijí pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazují se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům, kteří jsou pověřeni plněním Dohody a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Smluvní strany se zavazují zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.
- 11.3. V případě porušení obchodního tajemství ve smyslu § 2985 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), použijí Smluvní strany prostředky právní ochrany proti nekalé soutěži.
- 11.4. Poškozená smluvní strana má právo na náhradu škody, která jí takovýmto jednáním druhé smluvní strany vznikne. Povinnost plnit ustanovení čl. 11. této Dohody se nevztahuje na informace, které:
- mohou nebo musejí být zveřejněny na základě platných právních předpisů,
 - byly písemným souhlasem obou smluvních stran zproštěny těchto omezení,
 - jsou známy nebo byly zveřejněny jinak než následkem zanedbání povinnosti jedné ze smluvních stran,

- příjemce je zná dříve, než je sdělí smluvní strana,
 - jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona,
 - smluvní strana je sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.
 - je Zadavatel povinen sdělit svému zakladateli.
- 11.5. Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na ukončení platnosti této Dohody.
- 11.6. Dodavatel se zavazuje učinit taková opatření, aby osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků z této Dohody, zachovávaly mlčenlivost o veškerých skutečnostech, údajích a datech (osobních či jiných), o nichž se dozvěděly při výkonu své práce, včetně těch, které zadavatelé evidují pomocí výpočetní techniky, či jinak. Za porušení tohoto závazku se považuje i využití těchto skutečností, údajů a dat, jakož i dalších vědomostí pro vlastní prospěch Dodavatele, prospěch třetí osoby nebo pro jiné důvody. Toto ujednání platí i v případě nahrazení uvedených právních předpisů předpisy jinými. Za porušení tohoto závazku je Dodavatel povinen zaplatit druhé Smluvní straně v každém jednotlivém případě smluvní pokutu ve výši 500 000,-Kč.
- 11.7. Závazky Smluvních stran uvedené v tomto článku trvají i po skončení smluvního vztahu.

12. Finanční kontrola; kontrola projektu

- 12.1. Dodavatel poskytne Zadavateli či oprávněným orgánům maximální možnou součinnost při provádění kontroly projektu, z něhož je plnění Dohody hrazeno, zejména předloží na vyžádání doklady vztahující se k předmětu Dohody a doloží další významné skutečnosti požadované Zadavatelem či oprávněným orgánem. Dodavatel je povinen umožnit Zadavateli či oprávněným orgánům výkon práva kontroly, a to po celou dobu, po kterou je to vyžadováno závaznými pravidly daného operačního programu případně jinými předpisy EU nebo ČR, tj. např. pro OP JAK do 31. 12. 2040. Po tuto dobu je také povinen zajistit i archivaci dokladů vztahující se k předmětu Dohody. V případě, že dojde k financování plnění z této Dohody z dalšího operačního programu (programů), vyhrazuje si Zadavatel požadavek příslušnou archivační lhůtu, včetně práv kontroly, dále prodloužit, a to v závislosti na aktuálních předpisech konkrétního programu. V případě, že taková potřeba nastane, bude Dodavatel ze strany Zadavatele o tomto písemně informován. Dodavatel se v takovém případě zavazuje se s příslušnou změnou seznámit a respektovat ji.
- 12.2. Dodavatel souhlasí s využíváním údajů o službě a poskytování informací o službě třetím osobám v rozsahu nezbytném pro účely administrace a pro účely informovanosti a publicity specifikovanými v příslušných právních předpisech, především v zákoně č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, nařízení Komise (ES) č. 1828/2006 a Zákona.
- 12.3. Dodavatel v dohodách se svými poddodavateli umožní řídicímu orgánu operačního programu, jež je v gesci Zadavatele, kontrolu poddodavatelů v rozsahu dle předchozího bodu.

13. Závěrečná ustanovení

- 13.1. Práva povinnosti Smluvních stran touto Dohodou výslovně neupravená se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku ve znění pozdějších předpisů.
- 13.2. Smluvní strany si ve smyslu ust. § 1765 odst. 2 občanského zákoníku ujednaly, že Dodavatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností.
- 13.3. Pokud kterékoli ustanovení této Dohody nebo jeho část je nebo se stane neplatným či nevynutitelným, nebude mít tato neplatnost či nevynutitelnost vliv na platnost či vynutitelnost

ostatních ustanovení této Dohody nebo jejích částí, pokud nevyplývá přímo z obsahu této Dohody, že toto ustanovení nebo jeho část nelze oddělit od dalšího obsahu. V takovém případě se obě Smluvní strany zavazují neúčinné a neplatné ustanovení nahradit novým ustanovením, které je svým účelem a významem co nejbližší ustanovení této Dohody, jež má být nahrazeno.

- 13.4. Smluvní strany potvrzují, že si při uzavírání Dohody vzájemně sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž ví nebo vědět musí, tak, aby se každá ze Smluvních stran mohla přesvědčit o možnosti uzavřít platnou Dohodu a aby byl každé ze Smluvních stran zřejmý zájem druhé Smluvní strany Dohodu uzavřít. Smluvní strany prohlašují, že se dohodly o veškerých náležitostech Dohody.
- 13.5. Tato Dohoda nabývá platnosti dnem jejího podpisu druhou ze Smluvních stran. Účinnosti nabývá Dohoda dnem jejího zveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), a **uzavírá se na dobu určitou 36 měsíců od nabytí účinnosti. Ukončením platnosti a účinnosti této Dohody nezanikají uzavřené Dílčí smlouvy na plnění.** Z toho důvodu každá jednotlivá Dílčí smlouva musí být uzavřena na dobu určitou a musí obsahovat ustanovení o době platnosti a okamžiku účinnosti a podmínkách výpovědi. Zánik této Dohody nezakládá žádné ze Smluvních stran jakýkoli nárok jednostranně měnit podmínky a ustanovení Dílčí smlouvy, včetně podmínek cenových. Dílčí smlouvy, na které se vztahuje zákon o registru smluv, nabývají platnosti dnem jejich podpisu druhou ze Smluvních stran a účinnosti dnem jejich zveřejnění v registru smluv. Realizace plnění je možná až od data účinnosti. Dílčí smlouvy, na které se nevztahuje zákon o registru smluv, nabývají účinnosti dnem jejich podpisu druhou ze Smluvních stran.
- 13.6. Tato Dohoda může být doplňována nebo měněna pouze v těch částech, které nemají vliv na podmínky zadávacího řízení, a to pouze ve formě písemných číslovaných dodatků. Podstatná změna Dohody není přípustná. Za podstatnou změnu Dohody jsou považovány změny zadávacích podmínek (zejména v předmětu, technické specifikaci nebo obchodních a platebních podmínkách), které by mohly mít vliv na okruh původních zájemců či uchazečů o veřejnou zakázku.
- 13.7. Tuto Dohodu lze ukončit dohodou smluvních stran nebo odstoupením Centrálního zadavatele v případech podstatného porušení Dohody ze strany Dodavatele ve smyslu ustanovení § 2002 občanského zákoníku a dále v případě, že:
- 13.7.1. Dodavatel bude déle než pět (5) dnů v prodlení s poskytnutím Plnění dle Dohody;
 - 13.7.2. Kvalita či jakost poskytnutého Plnění opakovaně, tj. nejméně dvakrát (2 x), vykáže nižší než smlouvenou kvalitu či jakost, není-li kvalita či jakost smlouvena, pak kvalitu či jakost obvyklou;
 - 13.7.3. Dodavatel opakovaně, tj. nejméně dvakrát (2 x), nepotvrdí Výzvu Zadavatele k Plnění ve sjednaném termínu;
 - 13.7.4. Dodavatel je v likvidaci nebo vůči jeho majetku probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení; a
 - 13.7.5. Dodavatel bude pravomocně odsouzen pro trestný čin. V případě, že je zahájeno trestní stíhání Dodavatele, zavazuje se Dodavatel o tomto bez zbytečného odkladu Zadavatele písemně informovat;
 - 13.7.6. V případě, kdy ÚOHS konstatuje, že veřejná zakázka, na jejímž základě byla podepsána Dohoda, byla zadána v rozporu s ustanovením Zákona.
- Odstoupení je účinné okamžikem jeho doručení Dodavateli, nestanoví-li v doručeném Odstoupení Zadavatel jeho účinnost jiným způsobem.

- 13.8. Smluvní strany mohou tuto Dohodu ukončit rovněž výpovědí bez uvedení důvodu, a to s šestiměsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé Smluvní straně.
- 13.9. Dnem doručení písemností odeslaných na základě této Dohody nebo v souvislosti s ní, pokud není prokázán jiný den doručení, se má na mysli nejpozději třetí pracovní den po odeslání.
- 13.10. Pro případ, že tato Dohoda není uzavírána za přítomnosti obou Smluvních stran, platí, že Dohoda nebude uzavřena, pokud ji Dodavatel podepíše s jakoukoliv změnou či odchylkou, byť nepodstatnou, nebo dodatkem.
- 13.11. Tato Dohoda je vyhotovena v elektronické podobě a bude Smluvními stranami podepsána kvalifikovaným elektronickým podpisem.
- 13.12. V souladu se zákonem o registru smluv zajistí Zadavatel uveřejnění celého textu Dohody, vyjma osobních údajů, a metadat Dohody v registru smluv, včetně případných oprav uveřejnění s tím, že nezajistí-li Zadavatel uveřejnění Dohody nebo metadat Dohody v registru smluv do 30 dnů od uzavření Dohody, pak je oprávněn zajistit jejich uveřejnění Dodavatel ve lhůtě tří měsíců od uzavření Dohody. Dodavatel bere na vědomí, že dle výše uvedeného budou zveřejněny i jednotlivé Dílčí smlouvy, splňují-li však samy o sobě zákonné podmínky pro uveřejnění v registru smluv. Dodavatel rovněž souhlasí s tím, že metadata vztahující se k Dohodě a Dílčím smlouvám mohou být zveřejněna též na webových stránkách Zadavatele.
- 13.13. Dodavatel bere na vědomí povinnost Zadavatele uveřejnit tuto Dohodu také v souladu s ust. § 219 Zákona.
- 13.14. Kontaktní údaje Smluvních stran pro doručování ve věcech týkajících se Dohody jsou následující:
- Kontaktní osoba Centrálního zadavatele ve věcech smluvních:
[REDACTED], [REDACTED], tel.: + [REDACTED]
nebo osoby jím pověřené
- Kontaktní osoba Dodavatele ve věcech smluvních:
[REDACTED], [REDACTED], tel.: [REDACTED] 158
- Kontaktní osoba Centrálního zadavatele pro Dílčí smlouvu na poskytování Služeb:
Operační programy – [REDACTED], [REDACTED], tel.: + [REDACTED]
Úřad MŠMT – [REDACTED], [REDACTED], tel.: [REDACTED]
nebo osoby jimi pověřené
- Kontaktní osoba Dodavatele pro Dílčí smlouvu na poskytování Služeb:
[REDACTED], [REDACTED], tel.: [REDACTED]
- 13.15. Nedílnou součástí této Dohody jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1 – Specifikace Plnění Služeb
- Příloha č. 2 – Specifikace cen
- Příloha č. 3 – Seznam Zadavatelů
- Příloha č. 4 – VOP Dodavatele

NA DŮKAZ TOHO, že Smluvní strany s obsahem Dohody souhlasí, rozumí ji a zavazují se k jejímu plnění, připojují své podpisy a prohlašují, že tato Dohoda byla uzavřena podle jejich svobodné a vážné vůle prosté tísně, zejména tísně finanční.

Za Centrálního zadavatele:

Za Dodavatele:

V Praze, dne dle elektronického podpisu

V Praze, dne dle elektronického podpisu







**ředitel odboru majetkoprávního a veřejných
zakázek**

manažer pro významné zákazníky

Příloha č. 1 – Specifikace Plnění Služeb

1. Fixní služby:

Předmětem poskytovaných fixních telekomunikačních služeb pouze pro potřeby centrálního zadavatele budou zejména tyto činnosti:

1.1. Popis veřejné hlasové přípojky

Zadavatel požaduje poskytování veřejných hlasových telefonních služeb, a to prostřednictvím fixní přípojky ISDN PRI ve třech lokalitách, přičemž Zadavatel připouští použití jiné technologie (např VoIP) při zachování funkce faxů a modemů. V případě využití jiné technologie než ISDN PRI, musí být ze strany Dodavatele garantována a zajištěna plná kompatibilita se stávajícím vybavením Zadavatele, a to bez jakýchkoliv nákladů na straně Zadavatele nad rámec nabídkových cen. Síť v Praze má provolbu 23481XXXX (10000 čísel) rozdělené do tří lokalit:

- Karmelitská 8, místnost B062
 - Provolba 234 811 xxx, 234 812 xxx, 234 813 xxx, 234 816 xxx, 234 817 xxx, 234 818 xxx, 234 819 xxx
 - Provolba v národním formátu 9číslic
 - CLIP v národním formátu 9číslic
 - 2x ISDN PRI (ISDN30) – 60 kanálů
 - Nemovitost se nachází v památkové rezervaci hl. města Prahy a je tedy třeba počítat s omezeními z tohoto plynoucími
- Českomoravská 2420/15
 - Provolba 234 814 xxx
 - Provolba v národním formátu 9číslic
 - CLIP v národním formátu 9číslic
 - 1x ISDN PRI (ISDN30) – 30 kanálů
- Senovážné náměstí 25, místnost v přízemí
 - Provolba 234 815 xxx
 - Provolba v národním formátu 9číslic
 - CLIP v národním formátu 9číslic
 - 1x ISDN PRI (ISDN30) – 30 kanálů
 - Nemovitost se nachází v památkové rezervaci hl. města Prahy a je tedy třeba počítat s omezeními z tohoto plynoucími

Zadavatel požaduje, aby prostřednictvím telefonní přípojky měl zajištěn přístup k veřejně dostupným telefonním službám poskytovaným Dodavatelem, případně i jinými poskytovateli služeb elektronických komunikací. Konkrétně Zadavatel hodlá nepřetržitě a v plně automatickém režimu uskutečňovat:

- volání na fixní linky ČR
- volání na mobilní linky ČR
- volání do neveřejných telefonních sítí ČR
- volání na tísňová čísla
- mezinárodní volání do pevných i mobilních sítí
- volání do neveřejných telefonních sítí mimo ČR
- volání do sítí jiných poskytovatelů telekomunikačních služeb
- přenos faxů a dat v hovorovém pásmu
- volání na „barevné linky“
- volání na informační služby a objednávání služeb

1.2. Koncový bod přípojky

- koncovým bodem digitální přípojky bude síťové zakončení bez vestaveného zdroje pro omezené napájení připojených koncových zařízení Zadavatele;
- síťová zakončení přípojek budou instalována v budovách Zadavatele v konkrétních místnostech určených Zadavatelem. S jejich umístěním mají Dodavatelé právo se seznámit v průběhu prohlídky místa plnění;
- ke zřízení požadovaných přípojek může Dodavatel využít vlastní přípojné vedení nebo přípojné vedení pronajaté od jiného poskytovatele;
- odchozí volání budou vedena přímo, prostřednictvím připojení do sítě Dodavatele;
- Zadavatel požaduje zabezpečit na přípojce pro pobočkovou ústřednu přímou provolbu z veřejné telefonní sítě na pobočkové linky.

2. Mobilní služby:

Požadavky na pokrytí mobilních služeb:

Dodavatel garantuje nepřetržité pokrytí signálem pro níže uvedené služby na území ČR minimálně na úrovni 95 % populace (platí pro hlasové i datové služby), kde za pokryté se má území s hodnotami signálu od -94 dBm.

Dodavatel garantuje dostupnost těchto služeb minimálně na úrovni kvalitativních parametrů stanovených v rámci podmínek udělení licence pro poskytování telekomunikačních služeb Českým telekomunikačním úřadem.

Dodavatel garantuje 100% pokrytí signálem pro níže uvedené služby v kancelářských prostorách níže uvedených budov využívaných Zadavatelem.

- Budovy ve vlastnictví Zadavatele zapsané v katastru nemovitostí – Katastrální úřad pro hlavní město Prahu, Katastrální území Malá Strana [727091], Číslo LV 139.
- Budovy využívané Zadavatelem zapsané v katastru nemovitostí – Katastrální úřad pro hlavní město Prahu, Katastrální území Nové Město [727181], Číslo LV 246
- Budovy využívané Zadavatelem zapsané v katastru nemovitostí – Katastrální úřad pro hlavní město Prahu, Katastrální území Holešovice [730122], Číslo LV 7682.
- Budova využívaná Zadavatelem na adrese Harfa Office Park, Českomoravská 2420/15, 190 00 Praha 9

Na některé z uvedených budov se vztahuje památková ochrana nebo jsou navíc vedeny jako kulturní památky a je třeba toto brát v úvahu (viz katastr nemovitostí).

Předmětem poskytovaných mobilních telekomunikačních služeb budou zejména tyto činnosti:

2.1. Hlasové služby, SMS a datové služby

Zadavatel požaduje zajištění standardních mobilních hlasových služeb poskytovaných na základě standardu GSM ve struktuře:

- odchozí a příchozí hovory do/ze všech tuzemských i zahraničních mobilních i pevných sítí;
- veškeré příchozí hovory, SMS, MMS atd. v ČR a EU budou pro Zadavatele zdarma;
- zmeškané hovory, zdarma;
- přidržení hovoru, zdarma;
- přesměrování hovoru (do hlasové schránky nebo na jiné tel. číslo), zdarma;
- signalizace (i více hovorů), zdarma;
- blokování hovorů, zdarma;
- konferenční hovory, zdarma;
- možnost skrytí telefonního čísla volanému, zdarma;
- využití hlasové schránky nebo registrování zmeškaného hovoru (upozornění přes SMS zprávu), zdarma;
- volání „na čísla tísňových linek“, zdarma;

Zadavatel si vyhrazuje právo odebírat od Dodavatele i služby, jejichž cena není dána nabídkou Dodavatele v rámci této VZ, přičemž takové služby Dodavatel zajistí maximálně za ceny uvedené ve veřejně dostupném ceníku služeb Dodavatele pro korporátní zákazníky nebo firemní zákazníky s odpovídající velikostí či objemem odebíraných služeb.

Dodavatel zajistí zdarma na všech SIM kartách Zadavatele znemožnění odchozích volání na linky se zvláštním (vyšším) cenovým tarifem, a to včetně textových služeb (Premium SMS a Dárcovské SMS) a služeb třetích stran. Dodavatel zajistí zdarma na vybraných SIM kartách Zadavatele nastavení dalších omezení na odchozí volání, včetně volání do zahraničních pevných a mobilních sítí. Všechna nastavení budou provedena na základě požadavku Zadavatele.

- Zadavatel požaduje tyto tarify:

2.1.1. Tarif bez volných minut a SMS

Dodavatel zajistí za jednotkovou cenu služby vnitrostátního odchozího volání a zasílání zpráv SMS a ostatních běžných služeb (včetně roamingu v EU). Dodavatel bude účtovat Zadavateli rozsah poskytnutých služeb oceněných jednotkovými cenami příslušné služby + měsíční paušální poplatek spojený s tarifem. Dodavatel je povinen účtovat odchozí vnitrostátní volání minutovou sazbou za první minutu hovoru a sekundovou sazbou ve výši 1/60 minutové sazby za každou další sekundu hovoru po první minutě volání. Pro potřeby účtování poskytnutých služeb se stanovuje jednotné časové pásmo, to znamená, že pro potřeby účtování poskytnutých služeb se neuvažují období špiček pracovního dne, období mimo špičku, dny pracovního volna a podobně.

2.1.2. Tarif s neomezeným vnitrostátním provozem

V rámci tarifu s neomezeným vnitrostátním provozem Zadavatel požaduje uvést jednotnou paušální měsíční cenu tarifu za neomezené vnitrostátní volání a vnitrostátní SMS do všech běžných sítí v rámci ČR (včetně roamingu v EU).

2.1.3. Tarif s neomezeným vnitrostátním provozem + datový tarif 1,5 / 3 / 5 / 10 / 20 / 30 GB

V rámci tarifu s neomezeným vnitrostátním provozem a datového tarifu 1,5 / 3 / 5 / 10 / 20 / 30 Zadavatel požaduje uvést jednotnou paušální měsíční cenu ke každé kombinaci tarifu za neomezené vnitrostátní volání, vnitrostátní SMS do všech běžných sítí v rámci ČR včetně jedné z variant datového tarifu 1,5 / 3 / 5 / 10 / 20 / 30 GB (včetně hlasového a datového roamingu v EU).

Pro datový tarif platí podmínky uvedené v části 2.1.6. Datové služby.

2.1.4. Tarif s neomezeným vnitrostátním provozem + datový tarif s neomezenými daty s rychlostí minimálně 10 Mbit/s

V rámci tarifu s neomezeným vnitrostátním provozem a datového tarifu s neomezenými daty s rychlostí minimálně 10 Mbit/s Zadavatel požaduje uvést jednotnou paušální měsíční cenu tarifu za neomezené vnitrostátní volání, vnitrostátní SMS do všech běžných sítí v rámci ČR včetně datového tarifu s neomezenými daty s rychlostí minimálně 10 Mbit/s (včetně roamingu v EU).

Dodavatel zajistí poskytování datových služeb připojení k internetu s neomezeným objemu přenesených dat s rychlostí minimálně 10 Mbit/s.

Vyjma výše uvedeného pro datový tarif platí podmínky uvedené v části 2.1.6. Datové služby.

2.1.5. Tarif s neomezeným vnitrostátním provozem + datový tarif s neomezenými daty bez omezení rychlosti

V rámci tarifu s neomezeným vnitrostátním provozem a datového tarifu s neomezenými daty bez omezení rychlosti Zadavatel požaduje uvést jednotnou paušální měsíční cenu tarifu za neomezené vnitrostátní volání, vnitrostátní SMS do všech běžných sítí v rámci ČR včetně datového tarifu s neomezenými daty bez omezení rychlosti (včetně roamingu v EU).

Dodavatel zajistí poskytování datových služeb připojení k internetu s neomezeným objemu přenesených dat bez omezení rychlosti.

Vyjma výše uvedeného pro datový tarif platí podmínky uvedené v části 2.1.6. Datové služby.

2.1.6. Datové služby

Datové služby podle uvedených tarifů mohou být poskytovány samostatně, nebo společně s poskytováním hlasových služeb na jednom účastnickém čísle. A to buď jako výše uvedené tarify obsahující hlasové i datové služby nebo jako kombinace výše uvedených hlasových služeb a níže uvedených datových služeb.

Dodavatel zajistí na požadavek Zadavatele službu statická IP adresa a veřejná statická IP adresa bez blokáce a bez filtrování přenosu protokolů založených na IP přenosu.

Dodavatel zajistí možnost úplného zamezení datových přenosů u jednotlivých uživatelů jak na území ČR, tak i v zahraničí při roamingu. Všechna nastavení budou provedena na základě požadavku Zadavatele.

Dodavatel v rámci datových služeb zajistí možnost využívání více alternativních technologií dle standardů např. LTE, 5G a popř. dalších technologií zavedených v době platnosti RD, resp. Dílčí smlouvy, v závislosti na výhodnosti jejich použití vzhledem k místním podmínkám tak, aby uživatel měl v daném místě a čase k dispozici připojení technologií s nejvyšší rychlostí nebo propustností sítě.

Zadavatel požaduje tyto tarify:

2.1.6.1. Datový tarif s omezením objemu dat nejméně 1,5 GB/ 3 / 5 / 10 / 20 / 30 / 50 GB

Pro každou z dále uvedených variant objemu přenesených dat Dodavatel zajistí za jednotnou paušální cenu poskytování datových služeb připojení k internetu. Jedná se o varianty objemu přenesených dat do 1,5 / 3 / 5 / 10 / 20 / 30 / 50 GB/kalendářní měsíc. Po překročení daného objemu přenesených dat pro konkrétní variantu v daném kalendářním měsíci je Dodavatel oprávněn snížit rychlost dalších

datových přenosů. Takto snížená rychlost však nesmí být nižší než 64 kbit/s (účinnost takového omezení se vztahuje pouze na daný měsíc, ve kterém došlo k vyčerpání limitu). Dodavatel je oprávněn účtovat k jednotné paušální ceně dodatečnou platbu za navýšení datového limitu dle aktuálního ceníku služeb Dodavatele pro korporátní zákazníky nebo firemní zákazníky s odpovídající velikostí či objemem odebíraných služeb nebo nižší, pouze za předpokladu, že Zadavatel o navýšení datového limitu prokazatelně Dodavatele požádá.

Datové služby podle těchto tarifů mohou být poskytovány samostatně, nebo společně s poskytováním hlasových služeb na jednom účastnickém čísle.

2.2. Roaming a mezinárodní volání

Dodavatel zajistí aktivaci a deaktivaci roamingu na všech užívaných SIM kartách, jeho zapojení a vypojení během lhůty 2 hodin na žádost Zadavatele, nejdéle však do 24 hodin od přijetí požadavku.

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

3. Společná ustanovení (fixní i mobilní služby):

3.1. Virtuální privátní síť (VPS)

Dodavatel zajistí zřízení a provoz jednotné virtuální privátní sítě (dále jen „VPS“) s připojením všech účastnických čísel (mobilní i fixní) provozovaných na základě Dohody, resp. příslušné Dílčí smlouvy, do této VPS. Volání a SMS mezi účastnickými čísly v rámci VPS se účtuje sazbou 0 Kč. Přesměrování hovorů v rámci VPS se účtuje sazbou 0 Kč. VPS musí být uvedena do provozu a všechna telefonní čísla Zadavatele provozovaná podle této Dohody, resp. příslušné Dílčí smlouvy, musí být do této VPS začleněna nejpozději do 48 hodin od ukončení přenosu čísla do sítě vybraného Dodavatele.

Zřízení VPS a uvedení do provozu zajistí Dodavatel na vlastní náklady.

3.2. Zákaznická podpora

Pro komunikaci při využívání veškerých služeb Dodavatel zajistí po celou dobu trvání RD a Dílčích smluv:

- obchodního zástupce, který je povinen se na vyzvání dostavit do sídel Zadavatelů;
- jediné centrální pracoviště zákaznické podpory pro významné zákazníky s možností zadávání požadavků, nahlašování poruch a uplatňování reklamací telefonicky a prostřednictvím e-mailu nebo přímého přístupu do rozhraní operátora, popř. faxu;
- přístup k zadávání požadavků na helpdesk operátora 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (možnost zablokování SIM, aktivace a deaktivace roamingu apod.);
- zablokování užívání SIM karet pro odchozí hovor u ztracených či odcizených telefonních přístrojů na základě žádosti administrátorů služeb Zadavatelů nebo konkrétního zaměstnance Zadavatelů, a to bez zbytečného odkladu poté, co se o této skutečnosti Dodavatel dozví, nejpozději však do 10 minut od takového oznámení;
- aktivaci/reaktivaci ostatních (s výjimkou služeb upravených v této zadávací dokumentaci odlišně) služeb, resp. realizaci požadované změny poskytnutí služeb ve lhůtě do 12 hodin od doručení požadavku Zadavatele Dodavateli. Případně-li běh lhůty uvedené v předchozích bodech na sobotu, neděli či jiný státem uznaný svátek, uvedený běh lhůty se přeruší a doběhne v nejbližší následující pracovní den.
- možnost kontroly využívaných služeb prostřednictvím webového rozhraní i pro uživatele jednotlivých SIM.

Dodavatel v nabídce uvede detailně způsob uplatňování a vypořádání reklamací, které od Zadavatelů obdrží.

3.3. Převedení stávajících služeb v případě volby jiného než stávajícího operátora

V případě, že na základě tohoto zadávacího řízení dojde ke změně současného poskytovatele služeb, Zadavatel požaduje přenesení všech stávajících účastnických (telefonních) čísel (včetně případného zajištění tzv. přenositelnosti současných účastnických čísel v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů) k vybranému poskytovateli, a to čísel jak mobilních, tak fixních.

Dodavatel v nabídce uvede konkrétní návrh postupu případného přenosu mobilních a fixních čísel, u mobilních včetně způsobu zajištění a aktivace nových SIM karet a přehrání přenositelných dat z původní SIM karty do SIM karet nových. Dodavatel v nabídce poskytne termínový harmonogram pro přenos čísel. Realizací tohoto převodu nesmí být nijak omezen provoz Zadavatele a rozsah poskytovaných služeb.

Součástí plnění předmětu veřejné zakázky není úhrada případných sankcí při ukončování stávajících smluv s operátory.

Zadavatel požaduje, aby přenos účastnických čísel k novému poskytovateli služeb a jako jeho součást rovněž uživatelem volitelná možnost přidělení vhodného bloku účastnických čísel z číslovacího plánu operátora, byl proveden bezplatně.

4. Ostatní

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

4.2. Zadavatel si vyhrazuje právo neodebrat předpokládaný rozsah uvedený v této Dohodě.

4.3. Zadavatel může v případě jeho potřeby využít všechny ostatní služby nad rámec služeb uvedených v této Dohodě poskytované v danou chvíli Dodavatelem, a to maximálně za ceny uvedené ve veřejně dostupném ceníku služeb Dodavatele pro korporátní zákazníky nebo firemní zákazníky s odpovídající velikostí či objemem odebíraných služeb.

Příloha č. 2 – Specifikace cen

Základní tarif	Jednotka	Jednotková cena za 1 měsíc bez DPH
Minutový	1 SIM	
- odchozí hovory v rámci mobilní sítě operátora (včetně roamingu EU)	1 min	
- odchozí hovory do ostatních mobilních a pevných sítí v ČR (včetně roamingu EU)	1 min	
- hovory v rámci VPS	1 min	
- SMS v ČR roaming EU v rámci sítě operátora	1 SMS	
- SMS v ČR roaming EU mimo síť operátora	1 SMS	
Hlasový tarif s neomezeným voláním a SMS v ČR a zóně EU	1 SIM	
Hlasový tarif s neomezeným voláním a SMS v ČR a zóně EU + 1,5 GB dat	1 SIM	
Hlasový tarif s neomezeným voláním a SMS v ČR a zóně EU + 3 GB dat	1 SIM	
Hlasový tarif s neomezeným voláním a SMS v ČR a zóně EU + 5 GB dat	1 SIM	
Hlasový tarif s neomezeným voláním a SMS v ČR a zóně EU + 10 GB dat	1 SIM	
Hlasový tarif s neomezeným voláním a SMS v ČR a zóně EU + 20 GB dat	1 SIM	
Hlasový tarif s neomezeným voláním a SMS v ČR a zóně EU + neomezená data (minimální rychlost 10 Mbit/s)	1 SIM	
Hlasový tarif s neomezeným voláním a SMS v ČR a zóně EU + neomezená data (neomezená rychlost)	1 SIM	
Mobilní internet		
Datový tarif v ČR a zóně EU 1,5 GB dat	1 SIM	
Datový tarif v ČR a zóně EU 3 GB dat	1 SIM	
Datový tarif v ČR a zóně EU 5 GB dat	1 SIM	
Datový tarif v ČR a zóně EU 10 GB dat	1 SIM	
Datový tarif v ČR a zóně EU 20 GB dat	1 SIM	
B. Mezinárodní volání		
Mezinárodní volání – mobil		
Státy EU	1 min	
Státy Evropy mimo EU	1 min	
Ostatní svět	1 min	
C. Pevná linka		
Fixní poplatky		
ISDN30	1 ks	
Hlasové služby – Poplatky za provoz		
Hovory do mobilních sítí	1 min	
Místní hovory (ČR)	1 min	

A. Další služby			
Název služby	Jednotka	Maximální jednotková cena za 1 měsíc bez DPH	
Hlasový tarif s neomezeným voláním a SMS v ČR a zóně EU + 30 GB dat	1 SIM		
Datový tarif v ČR a zóně EU 30 GB dat	1 SIM		
Datový tarif v ČR a zóně EU 50 GB dat	1 SIM		
Datový balíček s objemem dat v zemích mimo EU 100 MB – zóna 2	1 SIM		
Datový balíček s objemem dat v zemích mimo EU 300 MB – zóna 2	1 SIM		
Datový balíček s objemem dat v zemích mimo EU 1 GB – zóna 2	1 SIM		
Datový balíček s objemem dat v zemích mimo EU 100 MB – zóna 3	1 SIM		
Datový balíček s objemem dat v zemích mimo EU 300 MB – zóna 3	1 SIM		
Datový balíček s objemem dat v zemích mimo EU 1 GB – zóna 3	1 SIM		
SMS			
Státy EU	1 SMS		
Státy Evropy mimo EU	1 SMS		
Ostatní svět	1 SMS		
MMS			
MMS do národních sítí	1 MMS		
MMS na e-mail	1 MMS		
Státy EU	1 MMS		
Státy Evropy mimo EU	1 MMS		
Ostatní svět	1 MMS		
Roaming			
Státy Evropy mimo EU	1 min		
Ostatní svět	1 min		
Pevná linka – Hlasové služby – Poplatky za provoz			
Mezinárodní hovory – státy EU	1 min		
Mezinárodní hovory – státy Evropy mimo EU	1 min		
Mezinárodní hovory – ostatní svět	1 min		
Hovory do neveřejných sítí	1 min		

Příloha č. 3 – Seznam veřejných zadavatelů

Veřejný zadavatel	Ulice, č.p.	PSČ	Město	IČ
Česká republika – Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy	Karmelitská 529/5	118 12	Praha 1, Malá Strana	00022985
Komise J.Williamy Fulbrighta	Karmelitská 378/17	118 00	Praha 1, Malá Strana	43000681
Diagnostický ústav pro mládež, Praha 2, Lublaňská 33	Lublaňská 1724/33	120 00	Praha 2	49625357
Dětský domov se školou a základní škola, Těrlicko-Horní Těrlicko	Promenádní 561/16	735 42	Těrlicko-Horní Těrlicko	62331507
Dětský diagnostický ústav, základní škola a školní jídelna, Praha 4, U Michelského lesa 222	U Michelského lesa 222	140 00	Praha 4 - Michle	48134333
Dětský diagnostický ústav, dětský domov se školou, středisko výchovné péče, základní škola a školní jídelna, Homole 90	Homole 90	370 01	České Budějovice	60076178
Škola Jaroslava Ježka, Mateřská škola, základní škola, praktická škola a základní umělecká škola pro zrakově postižené, Praha 1, Loretánská 19 a 17	Loretánská 17 a 19	118 00	Praha 1 - Hradčany	48134546
Mateřská škola, základní škola a střední škola pro sluchově postižené, České Budějovice, Riegrova 1	Riegrova 1812/1	370 01	České Budějovice	60075961
Výchovný ústav, dětský domov se školou, základní škola, střední škola a školní jídelna, Hostouň, Chodské náměstí 131	Chodské náměstí 131	345 25	Hostouň	48342998
Výchovný ústav, dětský domov se školou, středisko výchovné péče, základní škola, střední škola a školní jídelna, Děčín XXXII, Vítězství 70	Vítězství 70	407 11	Děčín XXXII-Boletice nad Labem	47274379
Dětský domov se školou, středisko výchovné péče a základní škola, Praha 2, Jana Masaryka 16	Jana Masaryka 64/16	120 00	Praha 2	65993381
Dětský domov se školou, středisko výchovné péče a základní škola Sedlec – Prčice	Luční 330	257 91	Sedlec – Prčice	61660116
Výchovný ústav, středisko výchovné péče a střední škola Buškovice	Buškovice 203	441 01	Podbořany	49123947
Výchovný ústav a středisko výchovné péče, Pšov 1	Pšov	441 01	Podbořany	49123734
Výchovný ústav, dětský domov se školou, základní škola, střední škola a školní jídelna, Místo 66	Místo 66	431 58	Místo	61345741
Výchovný ústav, dětský domov se školou, střední škola, základní škola a školní jídelna, Počátky, Horní 617	Horní 617	394 64	Počátky	70845280

Diagnostický ústav Brno, středisko výchovné péče a základní škola, Brno, Hlinky 140	Hlinky 140	603 69	Brno	00567256
Výchovný ústav a střední škola, Olešnice na Moravě, Trpínská 317	Trpínská 317	679 74	Olešnice na Moravě	62073079
Výchovný ústav, střední škola a školní jídelna Višňové, Zámek 1	Zámek 1	671 38	Višňové	49438921
Výchovný ústav a střední škola, Dřevohostice, Novosady 248	Novosady 248	751 14	Dřevohostice	70259917
Dětský domov se školou, základní škola a školní jídelna, Veselíčko 1	Veselíčko 1	751 25	Veselíčko	70259895
Dětský domov se školou a základní škola, Ostrava-Kunčice, Jeseninova 4	Jeseninova 31/4	719 00	Kunčice	75096382
Výchovný ústav Ostrava – Hrabůvka	Slezská 49/23	700 30	Ostrava – Hrabůvka	62348043
Dětský domov se školou a základní škola, Kostelec nad Orlicí, Tyršova 7	Tyršova 7	517 41	Kostelec nad Orlicí	60884754
Dětský domov se školou, základní škola a školní jídelna, Horní Maršov, Temný Důl 16	Temný Důl 16	542 26	Horní Maršov	60153628
Výchovný ústav, Středisko výchovné péče HELP, základní škola a střední škola, Střílky, Zámecká 107	Zámecká 107	768 04	Střílky	47935740
Výchovný ústav Husův domov a školní jídelna, Dvůr Králové nad Labem, Vrchlického 700	Vrchlického 700	544 01	Dvůr Králové nad Labem	62048660
Dům zahraniční spolupráce	Na Poříčí 1035/4	110 00	Praha – Nové Město	61386839
Dětský domov se školou, základní škola a školní jídelna, Měcholupy 2	Měcholupy 2	339 01	Klatovy	61781517
Dětský domov se školou, středisko výchovné péče a základní škola, Chrudim, Čáslavská 624	Čáslavská 624	537 01	Chrudim IV	60103264
Dětský domov se školou, středisko výchovné péče, základní škola a školní jídelna, Dobřichovice, Pražská 151	Pražská 151	252 29	Dobřichovice	61384810
Národní technická knihovna	Technická 2710/6	160 80	Praha 6 - Dejvice	61387142
Výchovný ústav, střední škola a základní škola Terešov	Terešov 1	338 08	Zbiroh	48380253
Výchovný ústav, středisko výchovné péče a střední škola, Jindřichův Hradec, Gymnazijní 118	Gymnazijní 118	377 01	Jindřichův Hradec	60816911
Dětský domov se školou, základní škola a školní jídelna, Chrastava, Školní 438	Školní 438	463 31	Chrastava	70866937

Dětský diagnostický ústav, středisko výchovné péče, základní škola a školní jídelna, Hradec Králové, Říčařova 277	Říčařova 277/10	503 01	Hradec Králové	62690001
Pedagogické centrum pro polské národnostní školství Český Těšín	Ostravská 612/21	737 01	Český Těšín	63024675
Výchovný ústav, střední škola a školní jídelna, Žulová, Komenského 154	Komenského 154	790 65	Žulová	64988287
Dětský domov se školou, základní škola a středisko výchovné péče, Jiříkov	Čapkova 814/5	407 53	Jiříkov	00412040
Mateřská škola, základní škola a střední škola pro sluchově postižené, Valašské Meziříčí, Vsetínská 454	Vsetínská 454/53	757 01	Valašské Meziříčí	00843598
Dětský diagnostický ústav, základní škola a školní jídelna, Bohumín – Šunychl 463	Šunychelská 463	735 81	Bohumín – Šunychl	62331264
Výchovný ústav, základní škola, střední škola a středisko výchovné péče, Nový Jičín	Divadelní 881/12	741 01	Nový Jičín	00601586
Výchovný ústav, dětský domov se školou, středisko výchovné péče, střední škola a základní škola, Moravský Krumlov	Nádražní 698	672 01	Moravský Krumlov	49438905
Diagnostický ústav pro mládež, dětský domov se školou, středisko výchovné péče a základní škola, Ostrava – Kunčičky	Škrobálkova 206/16	718 00	Ostrava – Kunčičky	00601969
Národní pedagogické muzeum a knihovna J.A. Komenského	Valdštejská 161/20	118 00	Praha 1 - Malá Strana	61387169
Dětský domov se školou, základní škola a školní jídelna Žlutice, Jiráskova 344	Jiráskova 344	364 52	Žlutice	70845433
Dětský domov se školou, základní škola a školní jídelna, Hamr na Jezeře, Školní 89	Školní 89	471 28	Hamr na Jezeře	62237047
Základní škola a mateřská škola logopedická, Brno, Veslařská 234	Veslařská 339/234	637 00	Brno – Pisárky	62157787
Dětský diagnostický ústav, středisko výchovné péče a základní škola, Liberec	U Opatrovny 444/3	460 01	Liberec	46748083
Dětský domov se školou, základní škola a školní jídelna, Bystřice pod Hostýnem, Havlíčkova 547	Havlíčkova 547	768 61	Bystřice pod Hostýnem	63458896
Obchodní akademie, odborná škola a praktická škola Olgy Havlové, Janské Lázně	Obchodní ulice 282	542 25	Janské Lázně	49290274
Centrum pro zjišťování výsledků vzdělávání	Jankovcova 933/63	170 00	Praha 7 - Holešovice	72029455
Základní škola pro tělesně postižené, Opava, Dostojevského 12	Dostojevského 1669/12	746 01	Opava	47813229
Národní pedagogický institut České republiky	Senovážné náměstí 872/25	110 00	Praha 1	45768455
Konzervatoř a střední škola Jana Deyla, příspěvková organizace Praha 1	Maltézské nám. 476/14	118 44	Praha 1 - Malá Strana	61387339

Výchovný ústav, středisko výchovné péče, střední škola a školní jídelna, Černovice, Jirákova 285	Jirákova 285	394 94	Černovice	70844348
Střední škola, základní škola a mateřská škola pro zdravotně znevýhodněné, Brno, Kamenomlýnská 2	Kamenomlýnská 124/2	603 00	Brno – Pisárky	65353650
Dětský domov se školou, středisko výchovné péče a základní škola, Jihlava	Dělnická 320/1	586 01	Jihlava	60545933
Diagnostický ústav a Středisko výchovné péče, Praha 4, Na Dlouhé mezi 19	Na Dlouhé mezi 69/19	147 00	Praha 4	61386308
Výchovný ústav, základní škola, střední škola a středisko výchovné péče, Velké Meziříčí, K Rakůvkám 1	K Rakůvkám 916/1	594 01	Velké Meziříčí	48895440
Výchovný ústav, dětský domov se školou, základní škola, střední škola a školní jídelna, Kostomlaty pod Milešovkou, Požárnická 168	Požárnická 168	417 54	Kostomlaty pod Milešovkou	61515442
Dětský domov se školou, základní škola a středisko výchovné péče, Šumperk	Vyhlička 369/1	787 01	Šumperk	00843016
Výchovný ústav, středisko výchovné péče Klíčov a střední škola	Čakovická 783/51	190 00	Praha 9 - Prosek	63110261
Výchovný ústav, střední škola a středisko výchovné péče, Hostinné, B. Smetany 474	B. Smetany 474	543 71	Hostinné	60153385
Zařízení pro děti – cizince, diagnostický ústav, středisko výchovné péče a základní škola, Praha 5, Radlická 30	Radlická 795/30	150 00	Praha 5 - Smíchov	86595971
Dětský domov a školní jídelna, Vrchlabí, Al. Jiráska 617	Al. Jiráska 617	543 01	Vrchlabí	60153261
Výchovný ústav, střední škola a školní jídelna, Obořiště 1	Obořiště 1	262 12	Obořiště	61100544
Dětský diagnostický ústav, středisko výchovné péče, základní škola a školní jídelna, Olomouc – Svatý Kopeček, Ústavní 9	Ústavní 9	772 00	Olomouc	00601811
Dětský diagnostický ústav, středisko výchovné péče, základní škola a školní jídelna Plzeň, Karlovarská 67	Karlovarská 459/67	323 00	Plzeň	49778129
Výchovný ústav, Kutná Hora, Hloušecká 279	Hloušecká 279/6	284 01	Kutná Hora	49543261
Dětský domov se školou, středisko výchovné péče a základní škola, Býchory	Býchory 152	280 02	Kolín 2	48665771
Základní škola a Střední škola Březejc, Sviny 13	Sviny 13	594 01	Velké Meziříčí	48897574
VICTORIA Vysokoškolské sportovní centrum MŠMT	Sámova 677/3	101 00	Praha 10 - Vršovice	71154639

Střední škola, základní škola a mateřská škola pro sluchově postižené, Olomouc, Kosmonautů 4	Tř. Kosmonautů 881/4	779 00	Olomouc, Hodolany	00844071
Střední škola, základní škola a mateřská škola pro sluchově postižené, Praha 5, Holečkova 4	Holečkova 104/4	150 00	Praha 5 - Smíchov	48134368
Výchovný ústav Brandýs nad Orlicí	Gen. Závady 118	566 01	Vysoké Mýto	49314904
Dětský domov se školou, základní škola a školní jídelna, Liběchov, Rumburská 54	Rumburská 54	277 21	Liběchov	49518879
Česká školní inspekce	Fráni Šrámka 2319/37	150 21	Praha – Smíchov	00638994

Příloha č. 4 – VOP Dodavatele

(Tato strana je úmyslně ponechána prázdná. VOP následují na další straně)

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



Vážený zákazníku,

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

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

Všeobecné podmínky jsou součástí smlouvy o poskytování služeb.

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

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

Těšíme se na spolupráci.

Vodafone Czech Republic a.s.

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



1. Obecná ustanovení

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

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

2. Smlouva o poskytování služeb

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. Změna smlouvy o poskytování služeb

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

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

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

3.4 Vzhledem k rozvoji služeb, změnám právních předpisů, zavádění nových služeb a technologií, změnám obchodní strategie Vodafonu (včetně změn tarifů, cen a způsobů účtování), změnám podmínek na trhu služeb nebo na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu si vyhrazueme 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 vyhrazueme právo vaši totožnost ověřit nejen heslem, ale i jiným způsobem. Pokud máme důvodné podezření, že výpověď smlouvy nebyla učiněna oprávněnou osobou, začne plynout výpovědní doba pro ukončení smlouvy až od ověření vaší totožnosti.

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

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

Ukončení z naší strany

4.5 Od smlouvy můžeme odstoupit:

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

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

5. Služby

Služby elektronických komunikací

5.1 Můžeme vám poskytovat následující základní služby elektronických komunikací:

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

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

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

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

Další služby

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

6. Cena za služby

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

8. Omezení služeb a ochrana sítě

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

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

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

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

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

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

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

8.6 Vezměte na vědomí, že nesmíte:

- a) jakkoliv zasahovat do našich zařízení a měnit jejich nastavení bez našeho předchozího souhlasu;
- b) uskutečňovat zlomyslná nebo obtěžující volání;
- c) použít SIM kartu/službu v rozporu se smlouvou či se zákonem nebo za účelem porušení smlouvy či zákona nebo ji použít jiným způsobem, než pro jaký je SIM karta/služba určena (zejména ne pro komerční ukončení hovoru prostřednictvím GSM brány apod.);
- d) poškodit nebo pozměnit software na SIM kartě (nebo se o to pokusit), zejména kopírováním nebo klonováním (v této souvislosti upozorňujeme, že SIM karta je vlastnictvím 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. Nevypytývá-li z příslušných právních předpisů jinak, nejsme odpovědní například za škody způsobené v důsledku přerušení nebo vadného poskytnutí služby, uvedení nesprávných údajů z vaší strany, viry (tzv. mobile malware), prozrazením či zneužitím hesla nebo PINu, popř. jiných kódů, ztrátou, odcizením nebo poškozením SIM karty.

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

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

10. Komunikace

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11. Právní předpisy a orgány dohledu

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

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

12. Účinnost

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

Obchodní podmínky OneNet



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

1. Obecná ustanovení, definice pojmů

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

2. Práva a povinnosti smluvních stran

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

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

- 2.9 Poskytovatel umožní Účastníkovi užívat rovněž Služby založené na přenosu informací mezi koncovým elektronickým zařízením nainstalovaným u Účastníka a veřejnou sítí elektronických komunikací Poskytovatele.

- 2.10 S ohledem na specifickou povahu fixních služeb elektronických komunikací je Poskytovatel oprávněn před zřízením (aktivací) takové Služby dle potřeby dodatečně ověřit místní a technické podmínky požadované Služby. V případě zjištění jakýchkoli překážek poskytování Služby předloží Poskytovatel Účastníku do 5 pracovních dnů od zjištění překážky návrh řešení na odstranění překážky, pro které nelze objednávkou 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 vhodném místě a konfigurováno způsobem doporučeným Poskytovatelem. V případě, že koncové či jiné zařízení bude umístěno a konfigurováno na žádost Účastníka v rozporu s těmito doporučeními, bude taková konfigurace považována za nestandardní a vylučující případnou odpovědnost Poskytovatele za nedodržení garantované úrovně kvality poskytovaných Služeb v odpovídajícím rozsahu.
- 2.21 V případě zjištění neoprávněného zásahu do instalace či konfigurace instalovaného zařízení bez vědomí Poskytovatele či poruchy související či vyplývající z nestandardní instalace a nutnosti servisního zásahu Poskytovatele či smluvního partnera Poskytovatele je Poskytovatel rovněž oprávněn účtovat Účastníkovi cenu za neoprávněný servisní výjezd ve výši dle platného Ceníku. V uvedených případech Poskytovatel rovněž nenese jakoukoli odpovědnost za nedodržení garantované úrovně kvality poskytovaných Služeb.
- 2.22 V případě, že Poskytovatel jako součást Služby pronajal Účastníkovi koncové zařízení či jiné věci sloužící k provozování sjednané Služby, je Účastník povinen umožnit Poskytovateli na základě jeho výzvy ve lhůtě určené Poskytovatelem deinstalaci tohoto zařízení, případně je v této lhůtě Poskytovateli vrátit. V případě porušení této povinnosti se Účastník zavazuje uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši rovnající se ceně uvedené v Dílčí smlouvě jako pořizovací cena konkrétního zařízení.
- 2.23 V případě, že mezi smluvními stranami bude uzavřena Dílčí smlouva, na základě které bude mít Účastník zájem o zřízení Služby, k jejímuž řádnému fungování je třeba zřídit přípojku (koncový bod), souhlasí Účastník s tím, že nemůže bez souhlasu Poskytovatele objednat, resp. nechat přeložit/ přemístit, provést změnu nebo zrušení 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 dobou 3 měsíce, která začne běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Poskytovateli. Uvedené neplatí pro Dílčí smlouvy, na jejichž základě Poskytovatel poskytuje Účastníkovi veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, Účastník i Poskytovatel je oprávněn takové Dílčí smlouvy vypovědět před uplynutím sjednané minimální doby trvání, přičemž taková Dílčí smlouva bude ukončena do 30 dnů od doručení výpovědi, pokud nebude dohodnuto jinak.
- 4.3 Účastník dále nemůže ukončit trvání Dílčí smlouvy, pokud jsou Služby poskytované prostřednictvím této smlouvy nezbytné pro poskytování dalších souvisejících Služeb na základě jiné Dílčí smlouvy, jejíž minimální doba trvání ještě neuplynula; pakliže k ukončení takové Dílčí smlouvy dojde, a to z důvodu na straně Účastníka (zejména odstoupením od Dílčí smlouvy či od Smlouvy ze strany Poskytovatele, ukončením podnikatelské činnosti Účastníka apod.), je Poskytovatel v takovém případě oprávněn doučtovat Účastníkovi cenu takové Služby do konce doby trvání závazku, sjednané v příslušné Dílčí smlouvě, což neplatí, pokud je Účastníkem fyzická osoba podnikající.
- 4.4 V případě, že na základě technického šetření bude zjištěno, že Službu nelze z technických nebo jiných objektivních příčin zřídit za podmínek sjednaných v Dílčí smlouvě, oznámením uvedené skutečnosti Účastníkovi Dílčí smlouva zaniká, nebude-li mezi stranami písemně dohodnuto jinak.

5. Správa firemního účtu, kontaktní osoba

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

7. Zneužívání služeb

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

8. Další účastníci

- 8.1 Podmínky Smlouvy se mohou na základě písemného souhlasu Poskytovatele vztahovat i na právní subjekty, které jsou s Účastníkem v tzv. podnikatelském seskupení nebo v jiném prokazatelném vztahu ekonomické závislosti (dále „Další účastník“). Podmínkou však je písemné potvrzení Účastníka, že s přistoupením Dalšího účastníka souhlasí a že ho seznámil se všemi podmínkami Smlouvy, a uzavření příslušné písemné dohody o přistoupení, jejímž obsahem bude prohlášení Dalšího účastníka, že souhlasí s podmínkami Smlouvy a ke Smlouvě v plném rozsahu přistupuje. V případě splnění uvedených podmínek nebude Poskytovatel souhlas bezdůvodně odírat. Okamžikem nabytí účinnosti dohody o přistoupení nabývá Další účastník práv a povinností Účastníka dle této Smlouvy, s výjimkou možnosti rozhodování o přistoupení dalšího účastníka ke Smlouvě.
- 8.2 Nedohodnou-li se Poskytovatel a Další účastník jinak, smluvní vztah mezi Dalším účastníkem a Poskytovatelem zaniká ukončením Smlouvy, přičemž Účastník je oprávněn z pozice administrátora ukončit poskytování služeb pro Dalšího účastníka.
- 8.3 Veškerá Vyúčtování za zboží i Služby vystavovaná pro další účastníky budou vystavována na obchodní firmu Dalších účastníků, přičemž Účastník ručí společně a nerozdílně Poskytovateli za splnění závazků Dalších účastníků v souladu s § 1872 a násl. či v souladu s § 2018 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“).

9. Uživatel Služeb

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

10. Ukončení Smlouvy

- 10.1 Smlouva je ukončena v případě ukončení podnikatelské činnosti jedné ze smluvních stran, a to ke dni právní moci příslušného rozhodnutí. V případě, že je smluvní straně známo, že dojde k ukončení její podnikatelské činnosti, je povinna o této skutečnosti druhou smluvní stranu neprodleně informovat.
- 10.2 Smluvní strany mohou od Smlouvy odstoupit pouze z důvodů uvedených ve Smlouvě nebo z důvodů, které předpokládá ustanovení § 2001 a násl. občanského zákoníku. Odstoupení od Smlouvy z důvodů na straně Účastníka nemá vliv na povinnost Účastníka uhradit smluvní pokutu za předčasně ukončení Smlouvy.
- 10.3 Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit, a to i okamžitě, v případě podstatného porušení Smlouvy ze strany Účastníka spočívajícího zejména (I) v prodlení Účastníka s placením ceny za Služby či zboží trvajícím minimálně 30 kalendářních dnů, (II) v prodlení Účastníka se zaplacením smluvní pokuty či její části trvajícím minimálně 30 kalendářních dnů, (III) v použití SIM karet k jiným účelům, než ke kterým jsou určeny (zneužívání služeb), či porušení povinnosti uvedené v čl. 7 těchto obchodních podmínek, (IV) v poškozování koncového či jiného zařízení Poskytovatele, (V) v neposkytnutí součinnosti Účastníka nezbytné pro poskytování Služeb poskytovatelem nebo (VI) v porušení informační povinnosti o ukončení podnikatelské činnosti. Poskytovatel je dále oprávněn okamžitě odstoupit od Smlouvy nebo přerušit poskytování Služeb v případě zahájení insolvenčního řízení, v případě vydání rozhodnutí o úpadku nebo v případě, že insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo konkurs byl zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující, jakož i v případě rozhodnutí o vstupu Účastníka do likvidace. Odstoupením Poskytovatele od Smlouvy zanikají rovněž jednotlivé Dílčí smlouvy. Odstoupení je účinné dnem doručení odstoupení, není-li v odstoupení uvedeno datum pozdější. Odstoupením od Smlouvy není jakkoli dotčeno právo Poskytovatele na úhradu jakýchkoli dlužných částek, smluvních 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 dobou 3 měsíce, která začne běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Poskytovateli. Účastník je však oprávněn Smlouvu vypovědět pouze za předpokladu, že veškeré Dílčí smlouvy byly řádně ukončeny či vypovězeny (nejpozději současně s doručením výpovědi Rámcové smlouvy Poskytovateli). Výpověď je Účastník

povinen zároveň zaslat také e-mailem ze své e-mailové adresy na adresu vypoved.onenet@vodafone.cz. V případě podání výpovědi ze strany Poskytovatele budou Služby poskytované po ukončení Smlouvy účtovány dle Všeobecných podmínek a aktuálního Ceníku Poskytovatele, nebude-li dohodnuto jinak.

- 10.5 Účastník je dále oprávněn bez sankcí písemně vypovědět Smlouvu (resp. příslušnou Dílčí smlouvu) v případě změny podstatných náležitostí Smlouvy (resp. příslušné Dílčí smlouvy) nebo změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení Účastníka (s výjimkou změn vyvolaných změnou právní úpravy či rozhodnutím Českého telekomunikačního úřadu).
- 10.6 V případě podání výpovědi ze strany Účastníka je Účastník oprávněn v průběhu výpovědní doby (do ukončení Smlouvy) požádat o přenos telefonních čísel do sítě jiného operátora. V takovém případě bude Smlouva ukončena ke dni přenosu posledního telefonního čísla, nejdříve však uplynutím výpovědní doby.
- 10.7 Účastník je oprávněn v případě, že budou splněny podmínky dle článku 3 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 měsíce od doručení oznámení 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 www.vodafone.cz.

12. Ustanovení společná a závěrečná

- 12.1 Oznámení nebo žádosti, které Účastník zasílá Poskytovateli, jsou považovány za řádně doručené, pokud budou zaslány Poskytovateli písemně, a to i e-mailem (z e-mailové adresy Účastníka) na uvedená kontaktní místa: Vodafone Czech Republic a.s., Vodafone firemní péče, náměstí Junkových 2, Praha 5, 155 00, e-mailová adresa: vip@vodafone.cz, a doručeny doporučenou poštovní zásilkou nebo elektronickou poštou s potvrzením Poskytovatele o úspěšném doručení. Oznámení, která mohou být učiněna ústně, lze uskutečnit telefonicky na čísele +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 ovládaným 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 s tím, že místem pro uplatnění písemné reklamace je adresa Vodafone Czech Republic a.s., Vodafone firemní péče, náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5.
- 12.9 Poruší-li některá ze smluvních stran svou povinnost a druhé smluvní straně tím vznikne škoda, vzniká poškozené straně nárok na náhradu škody ve smyslu ustanovení § 2913 občanského zákoníku s výhradou ustanovení § 64 odst. 12 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.

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 www.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. 5. 2023 a nahrazují Obchodní podmínky OneNet ze dne 1. 5. 2020.

Reklamacie Vyúčtování / služeb elektronických komunikací

Článek I

Úvodní ustanovení

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

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

Článek II

Výklad základních pojmů

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

Článek III

Rozsah odpovědnosti

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

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

Článek IV

Právo uplatnit reklamacii, způsob, místo a lhůta uplatnění reklamacie

Způsob uplatnění reklamacie:

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

Místo uplatnění reklamacie:

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

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

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

Lhůta pro uplatnění reklamacie:

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

Článek V

Lhůty pro vyřizování reklamací

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

Článek VI

Lhůty a způsoby vrácení přeplatků cen účtovaných za služby

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

Článek VII

Náhrada škody

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

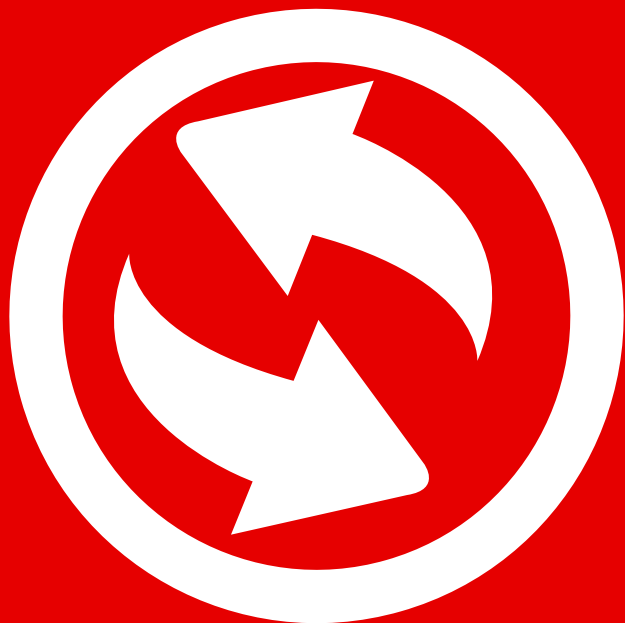
V souladu s příslušnými právními předpisy vám však neposkytneme náhradu škody, která vám vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby. Pokud bylo možno službu využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na naší straně,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

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

Článek VIII

Společná a závěrečná ustanovení

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



Reklamace
zboží

Úvodní ustanovení

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

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, notebooky, 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 odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem;
 - zboží je vhodné k účelu, pro který je kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil;
 - zboží je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci;Prodávající dále odpovídá kupujícímu, že vedle ujednaných vlastností:
 - zboží se hodí k účelu, ke kterému je určeno nebo pro který se obvykle užívá;
 - zboží odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy;
 - zboží množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením, prodávající není vázán tímto veřejným prohlášením, prokáže-li, že si ho nebyl vědom nebo že bylo v době uzavření smlouvy upraveno alespoň srovnatelným způsobem, jakým bylo učiněno, anebo že na rozhodnutí o koupi nemohlo mít vliv;
 - zboží je dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat;
 - zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů; ledaže prodávající kupujícího před uzavřením smlouvy zvlášť upozornil, že se některá vlastnost věci liší a kupující s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil.
- 5. Reklamace** – uplatněním reklamační se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí uplatnění práv vyplývajících z vadného plnění.
- 6. Prodejna Vodafonu** – provozovny Vodafonu registrované v živnostenském rejstříku (obchody, outdoor kiosky, indoor kiosky, Vodafone turné a Mini Vodafone Turné). Seznam všech provozoven je k dispozici na vodafone.cz.
- 7. Reklamující** – oprávněná osoba uplatňující práva z vadného plnění.
- 8. Autorizovaný servis Vodafonu** – autorizované servisní místo, které je Vodafonem pověřeno k provádění oprav zboží. Seznam autorizovaných servisů Vodafonu je k dispozici na vodafone.cz (viz servisní střediska).
- 9. Servisní list** – doklad vystavený autorizovaným servisem Vodafonu, v němž je uveden výsledek posouzení reklamační ze strany servisu a případně též popis vady zboží a provedené opravy.

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 jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně. To neplatí, je-li kupujícím podnikatel a z okolností je zřejmé, že se koupě týká jeho podnikatelské činnosti.

Vodafone odpovídá kupujícímu také za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací, která byla podle smlouvy provedena Vodafone nebo na jeho odpovědnost. To platí i v případě, že byla montáž nebo instalace provedena kupujícím a vada nastala v důsledku nedostatku v návodu, který k ní poskytl Vodafone.

Neprovedl-li kupující aktualizaci digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu, které jsou nezbytné, aby si věc po převzetí uchovala vlastnosti, v přiměřené době, nemá práva z vady, která vznikla pouze v důsledku neprovedené aktualizace. To neplatí v případě, že kupující nebyl upozorněn na aktualizaci nebo na důsledky jejího neprovedení anebo aktualizaci neprovedl či ji provedl nesprávně v důsledku nedostatku v návodu.

Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvou let 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.

Právo uplatnit reklamaci, způsob a místo jejího uplatnění

1. Osoby oprávněné k uplatnění reklamace:

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

2. Místo a způsob uplatnění reklamace:

Reklamací vad zboží zakoupeného u Vodafone se uplatňuje:

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

Pro vyřízení reklamace musí být následně předloženo vadné zboží a dále musí reklamující jednoznačným způsobem prokázat, že je kupujícím, tj. např. předložením faktury, záručního listu, pokud byl vystaven, apod. O reklamaci bude pořízen zápis, jehož kopii obdrží reklamující. V případě, že je reklamujícím spotřebitel, Vodafone vydá reklamujícímu při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém bude uvedeno datum, kdy spotřebitel reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje a kontaktní údaje spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. V případě, že reklamující, který je spotřebitelem, uplatní reklamaci prostřednictvím České pošty, s. p., nebo autorizovaného servisu Vodafone, potvrzení o uplatnění reklamace mu bude zasláno primárně na e-mailový kontakt reklamujícího.

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

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

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

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

3. Lhůta pro uplatnění reklamace:

1. Reklamace se uplatňuje bez zbytečného odkladu, nejpozději v době dvou let od převzetí zboží, není-li dohodnuto jinak. Pro počítání lhůt je rozhodující den uplatnění reklamace. Je-li předmětem koupě věc s digitálními vlastnostmi a mají-li být podle smlouvy digitální obsah nebo služba digitálního obsahu poskytovány soustavně po určitou dobu, může kupující vytknout vadu, která se na nich vyskytne nebo projeví v době dvou let od převzetí. Má-li být plněno po dobu delší dvou let, má kupující právo z vady, která se vyskytne nebo projeví v této době. V případě, že reklamující uplatní své právo na odstranění vady (opravu zboží) přímo u autorizovaného servisu Vodafone (viz výše) a autorizovaným servisem je zjištěno, že se jedná o neodstranitelnou vadu, za kterou Vodafone odpovídá dle zákona, je reklamující oprávněn bez zbytečného odkladu uplatnit u Vodafone své právo z odpovědnosti Vodafone za vady (jiné než na opravu zboží).

Článek V

Lhůty pro vyřizování reklamací

Reklamace se vyřizují a reklamující je o vyřízení reklamace informován ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické náročnosti uplatněné reklamace, **nejpozději však do třiceti (30) kalendářních dnů** od uplatnění reklamace u Vodafone, pokud se Vodafone s reklamujícím nedohodnou na lhůtě delší. V případě, že je reklamujícím spotřebitel a předmětem závazku bylo poskytnutí digitálního obsahu, včetně digitálního obsahu dodaného na hmotném nosiči, nebo služby digitálního obsahu, reklamace bude vyřízena v průměrně době s přihlédnutím k povaze digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu a k účelu, pro nějž je reklamující požadoval.

Článek VI

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

1. Práva z vadného plnění

V případě, že je reklamace shledána oprávněnou, má reklamující právo na odstranění vady. Podle své volby může reklamující požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. Vodafone může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady.

2. Reklamující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud:

- a) Vodafone vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím kupujícímu nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha věci a účel, pro který kupující věc koupil, nebo pokud Vodafone převzal věc na své náklady, či neprovedl demontáž vadné věci a montáž opravené nebo nové věci anebo neuhradil náklady s tím spojené;
- b) se vada projeví opakovaně;
- c) je vada podstatným porušením smlouvy, nebo

d) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou kupující obdržel. Reklamující bere na vědomí, že nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada věci nevýznamná. Reklamující bere na vědomí, že odstoupí-li od smlouvy, Vodafone mu vrátí kupní cenu bez zbytečného odkladu až poté, co Vodafone obdrží věc, nebo až poté, co mu reklamující prokáže, že věc odeslal.

O opakované vyskytnutí vady po opravě se jedná, když stejná vada, která byla ve lhůtě nejméně dvakrát bezplatně odstraňována, bude znovu oprávněně reklamována. Větším počtem vad se rozumí alespoň tři vady, které se na reklamovaném zboží vyskytnou současně.

Ostatní nároky reklamujícího vyplývající z platných právních předpisů tím nejsou dotčeny. Reklamující musí při uplatnění reklamace 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 reklamace nárok na výměnu zboží a příslušný typ zboží již není v prodeji, bude mu nabídnut obdobný typ stejné značky zboží v ceně původního zboží, případně, pokud neexistuje obdobný typ stejné značky zboží v původní ceně, bude kupujícímu vrácena kupní cena zboží. Vodafone s reklamujícím se také mohou výslovně dohodnout na výměně vadného zboží za zboží jiné značky či zboží s odlišnými vlastnostmi v cenové kategorii reklamovaného zboží.

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

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

Dokud Vodafone nesplní své povinnosti z vadného plnění, nemusí kupující platit dosud neuhrazenou kupní cenu nebo její část.

Náklady na předání věci (či demontáž) nese Vodafone.

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

2. Reklamace je shledána neoprávněnou

V případě, že je reklamace 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

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

Článek VII

Vypůjčka telefonu po dobu reklamace

Vodafone může po dobu opravy mobilního telefonu poskytnout reklamujícímu náhradní mobilní telefon, a to formou vypůjčky. Takto vypůjčený telefon je reklamující povinen užívat v souladu s účelem, ke kterému mu byl vypůjčen, a chránit ho před poškozením, ztrátou a zničením. Reklamující není oprávněn přenechat vypůjčený telefon k užívání třetím osobám a nese riziko za veškeré případné škody vzniklé v době od jeho převzetí do jeho vrácení Vodafone. V případě jeho poškození má Vodafone právo na náhradu škody, která mu tím vznikla.

Vypůjčený telefon je reklamující povinen vrátit při převzetí zboží dle čl. VIII reklamačního řádu, nejpозději 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 Vodafonu 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 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 tento reklamační řád 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 Vodafonu a na stránkách vodafone.cz.
3. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 5. 1. 2023 a plně nahrazuje reklamační řád ze dne 1. 3. 2022.