

Příloha č. 1 – Cenová nabídka

Základní předmět plnění veřejné zakázky

	Druh požadovaných služeb	Jednotka	Cena za jednotku v Kč bez DPH (u jednotky SIM se předpokládá cena za soubor služeb za měsíc)	Předpokládaný počet jednotek celkem za měsíc	ÚHKT	ÚPMD	Cena celkem v Kč bez DPH za měsíc	Sazba DPH v %	Cena celkem v Kč s DPH za měsíc	Poznámka
1.	SIM - typ 1									
a.	Hlasové služby: neomezené volání do všech mobilních a pevných sítí v ČR (včetně VPN)									
b.	Textové služby (SMS): neomezení odesílání SMS do všech mobilních sítí (včetně VPN)									
c.	Mobilní datové služby: neomezené využívání dat (rychlost minimálně 10 Mbit)									
2.	SIM - typ 2									
a.	Hlasové služby: neomezené volání do všech mobilních a pevných sítí v ČR (včetně VPN)									
b.	Textové služby (SMS): neomezení odesílání SMS do všech mobilních sítí (včetně VPN)									
c.	Mobilní datové služby: neomezené využívání dat (rychlost minimálně 20 Mbit)									
3.	SIM - typ 3									
a.	Hlasové služby: neomezené volání do všech mobilních a pevných sítí v ČR (včetně VPN)									
b.	Textové služby (SMS): neomezení odesílání SMS do všech mobilních sítí (včetně VPN)									
c.	Mobilní datové služby: neomezené využívání dat (neomezená rychlost)									
4.	SIM - typ 4									
a.	Hlasové služby: neomezené volání do všech mobilních a pevných sítí v ČR (včetně VPN)									
b.	Textové služby (SMS): neomezení odesílání SMS do všech mobilních sítí (včetně VPN)									
c.	Mobilní datové služby: využití dat minimálně 10 GB									
5.	SIM - typ 5									
a.	Hlasové služby: neomezené volání do všech mobilních a pevných sítí v ČR (včetně VPN)									
b.	Textové služby (SMS): neomezení odesílání SMS do všech mobilních sítí (včetně VPN)									
c.	Mobilní datové služby: využití dat minimálně 5 GB									
6.	SIM - typ 6									
a.	Hlasové služby: neomezené volání do všech mobilních a pevných sítí v ČR (včetně VPN)									
b.	Textové služby (SMS): neomezení odesílání SMS do všech mobilních sítí (včetně VPN)									
c.	Mobilní datové služby: využití dat minimálně 3 GB									
7.	SIM - typ 7									
a.	Hlasové služby: neomezené volání do všech mobilních a pevných sítí v ČR (včetně VPN)									
b.	Textové služby (SMS): neomezení odesílání SMS do všech mobilních sítí (včetně VPN)									
8.	SIM - typ 8									
a.	Mobilní datové služby: využití dat minimálně 10 GB, s možností kombinace těchto datových služeb k SIM - typ 7, 15									
9.	SIM - typ 9									
a.	Mobilní datové služby: využití dat minimálně 5 GB, s možností kombinace těchto datových služeb k SIM - typ 7, 15									
10.	SIM - typ 10									
a.	Mobilní datové služby: využití dat minimálně 3 GB, s možností kombinace těchto datových služeb k SIM - typ 7, 15									
11.	SIM - typ 11									
a.	Mobilní datové služby: využití dat minimálně 1 GB, s možností kombinace těchto datových služeb k SIM - typ 7, 15									
12.	SIM - typ 12									
a.	Hlasové služby: neomezené volání do všech mobilních a pevných sítí v ČR (včetně VPN)									
13.	SIM - typ 13									
a.	Textové služby (SMS): neomezené odesílání SMS do všech mobilních sítí (včetně VPN)									
14.	SIM - typ 14									

a.	Textové služby (SMS): odesílání pouze na čísla v rámci VPN - předpokládaný počet je max. 500 SMS za měsíc/SIM					
15.	SIM - typ 15					
a.	Hlasové služby: volání do všech mobilních a pevných sítí v ČR, cena za 1 minutu - účtuje se první minuta a pak po vteřinách (volání v rámci VPN zdarma), kombinovatelné s mobilními datovými službami SIM - typ 8, 9, 10					
b.	Textové služby (SMS): odesílání SMS do všech mobilních sítí, cena za 1 SMS					
16.	SIM - typ 16					
a.	Hlasové služby: volání do všech mobilních a pevných sítí v ČR, cena za 1 minutu - účtuje se první minuta a pak po vteřinách (volání v rámci VPN zdarma)					
b.	Textové služby (SMS): odesílání SMS do všech mobilních sítí, cena za 1 SMS					
c.	Mobilní datové služby: využití dat minimálně 1 GB					
NABÍDKOVÁ CENA ZA JEDEN MĚSÍC V KČ BEZ DPH						
NABÍDKOVÁ CENA ZA JEDEN MĚSÍC VČETNĚ DPH						
CELKOVÁ NABÍDKOVÁ CENA (v Kč bez DPH, za dobu plnění 24 měsíců)				1 306 800,00 Kč		
CELKOVÁ NABÍDKOVÁ CENA - DPH (v Kč, za dobu plnění 24 měsíců)				274 428,00 Kč		
CELKOVÁ NABÍDKOVÁ CENA (v Kč včetně DPH, za dobu plnění 24 měsíců)				1 581 228,00 Kč		

Účastník vyplní nabídkovou cenu za jednotku v Kč bez DPH za měsíc a sazbu DPH v % do žlutě podbarveného pole, obsah a vzorce ostatních buňek nesmí upravovat.

Počet jednotek přiřazený k předmětných službám je stanoven jako předpokládaný a po dobu trvání smlouvy může být proměnlivý.

Nabídková cena účastníka bude obsahovat veškeré poskytované slevy, bonusy a náklady.

Zadavatel si v souladu se zadávací dokumentací vyhrazuje právo v případě potřeby požadovat aktivaci služeb roaming (zahrnující hlasové, textové a datové služby) pro zónu II. a III. k výše uvedeným typům SIM karet.

Datum: viz el. podpis

Jméno a podpis: Bc. Kateřina Lukášová

Bonusové body

Předmět	Minimální požadavek za sdružené zadavatele		Jednotka	Bonusové body k nákupu nových zařízení* po dobu trvání smlouvy (24 měsíců) nabídnuté účastníkem pro sdružené zadavatele	
	ÚHKT	ÚPMD		ÚHKT	ÚPMD
Bonusové body určené k nákupu nových zařízení			body		
Celkový počet bodů minimálních požadavků za sdružené zadavatele			Celkový počet bonusových bodů (pro sdružení zadavatelů za 24 měsíců)		

Účastník vyplní žlutě podbarvená pole.

Zadavatel pro potřeby hodnocení nabídek počítá s tím, že 1 bonusový bod = 1 Kč.

Zadavatel požaduje podíl bonusových bodů ÚHKT : ÚPMD v poměru 2 : 1.

Zadavatel za nová zařízení považuje běžné mobilní telefony, chytré mobilní telefony a jim podobná koncová zařízení související s poskytováním služby předmětné veřejné zakázky.

Datum: viz el. podpis

Jméno a podpis: Bc. Kateřina Lukášová

Zaměstnanecký program (pro zaměstnance a rodinné příslušníky)

Tarif/typ	Minimální požadavky v rámci zaměstnaneckého programu	Jednotka	Cena za jednotku v Kč bez DPH za měsíc	Sazba DPH v %	Cena celkem v Kč s DPH za měsíc / SIM
1.	Neomezené volání a neomezené sms do všech sítí + neomezená mobilní data (bez omezení rychlosti)				
	Neomezeně				
2.	Neomezené volání a neomezené sms do všech sítí + neomezená mobilní data (s omezením rychlosti max. 20 Mb/s)				
	10 Mbps				
3.	Neomezené volání a neomezené sms do všech sítí + neomezená mobilní data (s omezením rychlosti max. 10 Mb/s)				
	10 Mbps				
4.	Neomezené volání a neomezené sms do všech sítí + mobilní data 10 GB				
	14 GB				
5.	Neomezené volání a neomezené sms do všech sítí + mobilní data 5 GB				
	6 GB				
6.	Neomezené volání a neomezené sms v síti operátora + mobilní data 5 GB				
	1 GB				
7.	Neomezené volání a neomezené sms v síti operátora + 200 minut do ostatních sítí + mobilní data 5 GB				
	1,5 GB				
8.	Mobilní data s připojením 10 GB				
	10 GB				
9.	Mobilní data s připojením 5 GB				
	5 GB				
10.	Internet do notebooku/tabletu 10 GB				
	10 GB				
11.	Internet do notebooku/tabletu 20 GB				
	20 GB				
12.	Internet na doma - rychlost připojení 100 Mbps (bez FUP)				
	100 Mbps				
13.	Internet na doma - rychlost připojení 200 Mbps (bez FUP)				
	250 Mbps				
14.	Internet na doma - rychlost připojení 500 Mbps (bez FUP)				
	500 Mbps				
NABÍDKOVÁ CENA ZA JEDEN MĚSÍC BEZ DPH					
NABÍDKOVÁ CENA ZA JEDEN MĚSÍC VČETNĚ DPH					
CELKOVÁ NABÍDKOVÁ CENA ZA DOBU PLNĚNÍ 24 měsíců			144 317,36 Kč		
CELKOVÁ NABÍDKOVÁ CENA ZA DOBU PLNĚNÍ 24 měsíců - DPH			30 306,64 Kč		
CELKOVÁ NABÍDKOVÁ CENA ZA DOBU PLNĚNÍ 24 měsíců VČETNĚ DPH					174 624,00 Kč

Předpokládaný minimální počet SIM karet v rámci zaměstnaneckého programu pro jednoho zaměstnance: 10 ks.
Informace: ÚHKT a ÚPMD mají dohromady zhruba 1000 zaměstnanců.
Účastník vyplní hodnoty / typ sítě do žlutě podbarvených polí; obsah a vzorce ostatních buněk nesmí upravovat.
Účastník vyplní všechny hodnoty ve sloupci "B". V případě, že účastník neposkytuje služby ve požadované hodnotě, doplní skutečnou poskytovanou hodnotu a odpovídající cenu za jednotku.

Datum: viz el. podpis

Jméno a podpis: Bc. Kateřina Lukášová
Zaměstnanecký program
Revize 1

Příloha č. 2 – Zadávací dokumentace, obchodní podmínky a minimální specifikace předmětu plnění VZ

VEŘEJNÁ ZAKÁZKA MALÉHO ROZSAHU

Veřejná zakázka malého rozsahu (dále jen „veřejná zakázka“) je zadávána dle § 6 a § 31 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění, tedy mimo režim zákona.

NÁZEV VEŘEJNÉ ZAKÁZKY MALÉHO ROZSAHU

Mobilní, komunikační a související služby IV – společné zadávání

Evidenční číslo zadavatele:	VZ23173
------------------------------------	---------

Analogicky v souladu s § 7 odst. 1 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění, a na základě Smlouvy o společném zadávání ze dne 20.10.2023 je toto výběrové řízení realizováno jako společné zadání veřejné zakázky sdružením zadavatelů ÚSTAVU HEMATOLOGIE A KREVŇÍ TRANSFUZE V PRAZE a ÚSTAVU PRO PÉČI O MATKU A DÍTĚ.

Sdružení zadavatelů je pro účely realizace předmětné veřejné zakázky zastupováno Ústavem hematologie a krevní transfuze v Praze (dále jen „zástupce sdružení zadavatelů“).

IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE SDRUŽENÝCH ZADAVATELŮ

Název:	ÚSTAV HEMATOLOGIE A KREVŇÍ TRANSFUZE V PRAZE (ÚHKT)
Sídlo:	U Nemocnice 2094/1, 128 20 Praha 2
IČO: / DIČ:	00023736 / CZ00023736
Osoba zastupující zadavatele:	Prof. MUDr. Petr Cetkovský, Ph.D. MBA ředitel ÚHKT

Název:	ÚSTAV PRO PÉČI O MATKU A DÍTĚ (ÚPMD)
Sídlo:	Podolské nábřeží 157/36, 147 00 Praha 4
IČO: / DIČ:	00023698 / CZ00023698
Osoba zastupující zadavatele:	doc. MUDr. Jaroslav Feyereisl, CSc. ředitel ÚPMD

Druh veřejné zakázky:	služby
CPV – kód a název:	64200000-8 Telekomunikační služby
Předpokládaná hodnota:	1 990 000,- Kč bez DPH

Obsah

Obsah.....	2
1. Vymezení předmětu veřejné zakázky a podmínek plnění.....	3
2. Místo a doba plnění.....	4
3. Způsobilost a kvalifikace účastníků	4
4. Platnost nabídky	6
5. Nabídková cena a kritéria hodnocení.....	6
6. Podmínky a požadavky na zpracování nabídky	8
7. Další práva a podmínky vyhrazené zadavatelem	10
8. Prohlídka místa plnění.....	12
9. Obecná ustanovení o zadávací dokumentaci	12
10. Lhůta a způsob podání nabídky	12
11. Přílohy zadávací dokumentace	13

1. Základní informace

Zadavatel zadává tuto veřejnou zakázku analogicky v souladu s § 6 zákona. Na základě § 6 odst. 4 zákona zadavatel v zadávací dokumentaci zohlednil povinnost dodržovat zásady odpovědného zadávání, a to do té míry, kterou považuje k povaze a smyslu zadávané veřejné zakázky za možnou a přiměřenou i s ohledem na ostatní zásady uvedené v § 6 zákona.

Sociálně odpovědné zadávání kromě důrazu na čisté ekonomické parametry zohledňuje také související dopady zejména v oblasti zaměstnanosti, sociálních a pracovních práv a životního prostředí. Zadavatel od dodavatele vyžaduje při plnění předmětu veřejné zakázky zajistit legální zaměstnávání, férové pracovní podmínky a odpovídající úroveň bezpečnosti práce pro všechny osoby, které se na plnění veřejné zakázky podílejí. Dodavatel je povinen zajistit tento požadavek zadavatele i u svých poddodavatelů.

Zadavatel zohlednil sociálně odpovědné zadávání stanovením povinnosti zajištění férových podmínek v dodavatelském řetězci, legální zaměstnávání osob a zajištění férových a důstojných pracovních podmínek pracovníkům podílejícím se na plnění smlouvy.

Zadavatel současně zohlednil environmentálně odpovědné zadávání, když v obchodních podmínkách veřejné zakázky stanovil podmínku, že je dodavatel při realizaci předmětu plnění veřejné zakázky povinen dodržovat platné technické normy a ekologické požadavky ve vztahu k životnímu prostředí.

V rámci inovací se odpovědné zadávání u této zakázky neuplatňuje, jelikož služby budou uskutečňovány, podle již standardní specifikace a inovace veřejné zakázky je v tomto případě bezpředmětná.

S ohledem na povahu veřejné zakázky zadavatel neidentifikoval žádná další témata odpovědného zadávání, která by byla v souladu s vymezeným účelem této veřejné zakázky, jejím předmětem, zásadami rovného přístupu a zákazem diskriminace ve vztahu k dodavatelům a principy hospodárnosti a efektivnosti. Výše uvedené povinnosti odpovědného zadávání jsou zahrnuty v obchodních podmínkách veřejné zakázky.

2. Vymezení předmětu veřejné zakázky a podmínek plnění

2.1. Předmětem plnění zakázky je poskytování telekomunikačních služeb pro ÚHKT a ÚPMD.

2.2. Specifikace předmětu plnění

- Poskytování hlasových a datových telekomunikačních služeb prostřednictvím sítě mobilního operátora. Podrobná specifikace je uvedena v příloze č. 7 zadávací dokumentace – Specifikace předmětu plnění.

Minimální požadavky na poskytování hlasových a datových telekomunikačních služeb prostřednictvím sítě mobilního operátora pro konkrétní SIM kartu (účastnická identifikační karta – subscriber identity module) včetně požadovaných počtů a specifikace jsou uvedeny v příloze č. 5 zadávací dokumentace – Položkový rozpočet. Tato příloha, účastníkem řádně vyplněná, bude přílohou rámcové smlouvy. V položkovém rozpočtu účastník **vyplní všechna pole na všech listech, která jsou žlutě podbarvena.**

2.3. Zadavatel si dále analogicky v souladu s § 100 odst. 1 zákona vyhrazuje právo následující změny závazku ze smlouvy:

- Poptat další služby (vždy podle aktuálně platných ceníků služeb vybraného dodavatele), které nejsou přímo specifikovány v zadávací dokumentaci, a to zejména služby roamingu zahrnující hlasové, textové

a datové služby k poskytovaným SIM kartám dle potřeb zadavatele, které není možné předem specifikovat. Předpokládaná hodnota těchto nových dodávek a služeb činí 100 000,- Kč bez DPH.

3. Místo a doba plnění

<u>Doba plnění:</u>	ÚHKT – 24 měsíců od účinnosti rámcové smlouvy (nejdříve od 1.1. 2024) ÚPMD – 24 měsíců od účinnosti rámcové smlouvy (nejdříve od 14.1.2024)
<u>Místo plnění:</u>	ÚHKT, U Nemocnice 2094/1, 12800 Praha 2 ÚPMD, Podolské nábřeží 157/36, 147 00 Praha 4

4. Způsobilost a kvalifikace účastníků

4.1. Základní způsobilost

- Splnění účastník doloží čestným prohlášením (podepsaným osobou oprávněnou za účastníka jednat) uvedeným v příloze č. 2 zadávací dokumentace

4.2. Profesní způsobilost

- Účastník ve své nabídce předloží oprávnění k podnikání (výpis z obchodního nebo živnostenského rejstříku) vztahující se k předmětu veřejné zakázky.
- Účastník ve své nabídce předloží osvědčení vydané Českým telekomunikačním úřadem k výkonu činnosti dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů o výkonu komunikační činnosti, která je předmětem podnikání v elektronických komunikacích.
 - veřejná mobilní síť elektronických komunikací
 - veřejná mobilní telefonní síť
 - veřejně dostupná telefonní služba
 - služby přenosu dat
 - služby přístupu k síti internet
 - pronájem okruhů
 - šíření rozhlasového a televizního signálu
 - veřejná síť pro přenos rozhlasového a televizního vysílání

4.3. Seznam kvalifikovaných dodavatelů a systém certifikovaných dodavatelů

- Splnění základní a profesní způsobilosti může účastník prokázat také předložením výpisu ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů nebo předložením certifikátu vydaného v rámci systému certifikovaných dodavatelů.

4.4. Způsob prokazování kvalifikace prostřednictvím jiných osob

Pokud dodavatel nebude schopen prokázat splnění určité části kvalifikace požadované zadavatelem v plném rozsahu, je oprávněn splnění kvalifikace v chybějícím rozsahu prokázat prostřednictvím jiných osob. Dodavatel je v takovém případě povinen zadavateli předložit:

- a) doklady prokazující splnění profesní způsobilosti (výpis z obchodního rejstříku nebo jiné obdobné evidence, pokud jiný právní předpis zápis do takové evidence vyžaduje),

- b) doklady prokazující splnění chybějící části kvalifikace prostřednictvím jiné osoby,
- c) doklady o splnění základní způsobilosti a
- d) písemný závazek jiné osoby k poskytnutí plnění určeného k plnění veřejné zakázky nebo k poskytnutí věcí nebo práv, s nimiž bude dodavatel oprávněn disponovat v rámci plnění veřejné zakázky, a to alespoň v rozsahu, v jakém jiná osoba prokázala kvalifikaci za dodavatele.

Má se za to, že požadavek podle písm. d) předchozího odstavce je splněn, pokud obsahem písemného závazku jiné osoby je společná a nerozdílná odpovědnost této osoby za plnění veřejné zakázky společně s dodavatelem.

4.5. Prokazování kvalifikace v případě společné účasti dodavatelů

V případě společné účasti dodavatelů prokazuje základní způsobilost a profesní způsobilost zákona každý dodavatel samostatně. Zbývající část kvalifikace prokazují dodavatelé a jiné osoby společně.

4.6. Prokazování kvalifikace prostřednictvím jednotného evropského osvědčení pro veřejné zakázky

Dodavatel je oprávněn nahradit požadované doklady prokazující kvalifikaci jednotným evropským osvědčením pro veřejné zakázky.

4.7. Kvalifikace získaná v zahraničí

Kvalifikaci získanou v zahraničí prokazuje dodavatel doklady vydanými podle právního řádu země, ve které byla získána, a to v rozsahu požadovaném zadavatelem.

4.8. Technická kvalifikace

- Účastník předloží seznam významných služeb realizovaných dodavatelem v posledních 3 letech, s uvedením jejich rozsahu a doby plnění. Z předloženého seznamu musí vyplývat, že účastník (dodavatel) v uvedeném období realizoval nejméně **2 významné služby**, a to stejného či obdobného charakteru jako je předmět zakázky, (tj. služby související s telekomunikačními službami), realizované v posledních 3 letech před zahájením zadávacího řízení (tzn., že dodávka byla v průběhu této doby dokončena, v případě plnění pravidelné povahy je rozhodný rozsah zakázky realizovaný v průběhu této doby), spolu s uvedením ceny, popisu dodávky, doby plnění a identifikace objednatele, a to v součtu v hodnotě minimálně **900 000,- Kč bez DPH za obě poskytnuté služby**. Zadavatel doporučuje použít vzorový formulář dle přílohy č. 3 zadávací dokumentace.

4.9. Pravost a stáří dokladů prokazujících splnění kvalifikace

- Účastník v rámci své nabídky předkládá kopie dokladů prokazujících splnění kvalifikace. Účastník je povinen prokázat splnění kvalifikace ve lhůtě pro podání nabídek.
- Doklady prokazující splnění základní a profesní způsobilost a ekonomickou kvalifikaci podle bodů 4.1 až 4.3 musí prokazovat splnění požadovaného kritéria způsobilosti nejpozději v době 3 měsíců přede dnem zahájení výběrového řízení.

4.10. Účastník je oprávněn prokázat splnění kvalifikace v chybějícím rozsahu prostřednictvím poddodavatele, a to v části technické kvalifikace nebo profesní způsobilosti, kromě předložení výpisu z obchodního rejstříku, pokud je v něm účastník zapsán, či výpisu z jiné obdobné evidence, pokud je v ní účastník zapsán. Účastník v takovém případě předkládá:

- doklady prokazující splnění profesní způsobilosti poddodavatelem, tj. výpis z obchodního rejstříku poddodavatele, pokud je v něm poddodavatel zapsán, či výpis z jiné obdobné evidence, ve které je poddodavatel zapsán dle zvláštního právního předpisu,

- doklady prokazující splnění chybějící části kvalifikace prostřednictvím poddodavatele,
- doklady o splnění základní způsobilosti poddodavatelem a
- písemný závazek poddodavatele k poskytnutí plnění určeného k plnění veřejné zakázky či k poskytnutí věcí či práv, s nimiž bude dodavatel oprávněn disponovat v rámci plnění veřejné zakázky, a to alespoň v rozsahu, v jakém poddodavatel prokázal splnění kvalifikace za dodavatele. Obsahem takového závazku musí být společná a nerozdílná odpovědnost dodavatele a poddodavatele za plnění předmětu veřejné zakázky.

5. Platnost nabídky

5.1. Účastník je svou nabídkou vázán po dobu 90 dní od lhůty pro podání nabídek.

6. Nabídková cena a kritéria hodnocení

6.1. Zpracování nabídkové ceny:

- Nabídková cena bude zpracována v souladu se zadávací dokumentací. Nabídková cena bude obsahovat veškeré náklady účastníka spojené s realizací dodávky předmětu veřejné zakázky.
- Účastník vyplní přílohu č. 5 Položkový rozpočet (list „Základní předmět plnění VZ“) této zadávací dokumentace uvede celkovou nabídkovou cenu v korunách českých bez DPH, sazbu DPH a cenu s DPH. Současně cenu bez DPH uvede v krycím listu nabídky, příloha č. 1 této zadávací dokumentace. V případě rozdílného uvedení cen platí cena uvedená v Položkovém rozpočtu.
- Za celkovou nabídkovou cenu je považována cena celkem v Kč bez DPH za dobu plnění 24 měsíců jako Kritérium A.
- Účastník vyplní přílohu č. 5 Položkový rozpočet (list „Bonusové body“) této zadávací dokumentace uvede Celkový počet bonusových bodů a tento počet uvede v krycím listu nabídky, příloha č. 1 této zadávací dokumentace. V případě rozdílného uvedení bonusových bodů platí hodnota uvedená v Položkovém rozpočtu.
- Za Celkový počet bonusových bodů je považován součet bonusových bodů poskytnutých jednotlivým účastníkům – sdruženým zadavateli (ÚHKT a ÚPMD), vždy v poměru 2 : 1 (ÚHKT : ÚPMD). Celkový počet bonusových bodů je Kritérium B.
- Veškeré ceny (Kritérium A) musí být uvedeny v Kč na dvě desetinná místa, hodnota Kritéria B musí být dělitelná 3 beze zbytku.
- Účastník vyplní přílohu č. 5 Položkový rozpočet (list „Zaměstnanecký program“) této zadávací dokumentace uvede Celkovou nabídkovou cenu zaměstnaneckého programu v korunách českých bez DPH, sazbu DPH a cenu s DPH.
- Nabídková cena bez DPH je stanovena jako cena nejvýše přípustná.

6.2. Způsob hodnocení nabídek:

- Základním hodnotícím kritériem veřejné zakázky je ekonomická výhodnost analogicky v souladu s § 114 zákona. Zadavatel bude hodnotit ekonomickou výhodnost nabídek na základě nejvýhodnějšího poměru nabídkové ceny a nejnižších nákladů životního cyklu analogicky v souladu s § 114 odst. 2 zákona.

- Pro hodnocení nabídek použije hodnotící komise bodovací stupnici v rozsahu 0 až 100 bodů. Každé jednotlivé nabídce je dle váhy, resp. dílčí váhy přidělena příslušná bodová hodnota, která odráží úspěšnost předmětné nabídky v rámci dílčího hodnotícího kritéria. Jednotlivé přidělené body budou dále přepočteny podle váhy dílčího hodnotícího kritéria.
- Hodnoceny budou pouze takové nabídky, které budou úplné a v souladu s touto zadávací dokumentací.

ID hodnotícího kritéria / váha [%]:	Hodnotící / dílčí hodnotící kritérium
Kritérium A) / váha 90 %	Celková nabídková cena [Kč] bez DPH
Kritérium B) / váha 10 %	Celkový počet bonusových bodů

Hodnotící Kritérium A)

Nabídky budou seřazeny podle výše Celkové nabídkové ceny.

V případě hodnocení nabídek podle dílčího hodnotícího kritéria A) „Celková nabídková cena“ hodnocená nabídka získá bodovou hodnotu dle vzorce:

$$100 \times \frac{\text{nejvýhodnější nabídka, tj. nejnižší nabídková cena v Kč bez DPH (hodnota)}}{\text{nabídková cena v Kč bez DPH (hodnota) hodnocené nabídky}}$$

kde hodnocenou cenou je celková nabídková cena hodnocené nabídky v Kč bez DPH (cena celkem v Kč bez DPH za měsíc). Přepočet bude proveden s přesností na dvě desetinná místa.

Celkový výsledek nabídky každého z dodavatelů bude následně přepočítán vahou kritéria, tj. 90 % na tři desetinná místa.

Hodnotící Kritérium B)

V případě hodnocení nabídek podle dílčího hodnotícího kritéria B) „Celkový počet bonusových bodů“ hodnocená nabídka získá bodovou hodnotu dle tabulky:

Kritérium B) / váha 10 %	Celkový počet bonusových bodů
	Od 0 – do 90 000 bodů (0 bodů), tj. bonusové body k nákupu nových zařízení nabídnuté účastníkem v položkovém rozpočtu (list 3)
	Od 90 001 – do 135 000 bodů (10 bodů), tj. bonusové body k nákupu nových zařízení nabídnuté účastníkem v položkovém rozpočtu (list 3)
	Od 135 001 – do 180 000 bodů (20 bodů), tj. bonusové body k nákupu nových zařízení nabídnuté účastníkem v položkovém rozpočtu (list 3)
	Od 180 001 – do 225 000 bodů (30 bodů) tj. bonusové body k nákupu nových zařízení nabídnuté účastníkem v položkovém rozpočtu (list 3)
	Od 225 001 – do 300 000 bodů (50 bodů) tj. bonusové body k nákupu nových zařízení nabídnuté účastníkem v položkovém rozpočtu (list 3)

	Od 300 001 – do 450 000 bodů výše (80 bodů) tj. bonusové body k nákupu nových zařízení nabídnuté účastníkem v položkovém rozpočtu (list 3)
	Od 450 001 výše (100 bodů) tj. bonusové body k nákupu nových zařízení nabídnuté účastníkem v položkovém rozpočtu (list 3)

Celkový počet získaných hodnotícího kritéria B) bude následně přepočítán vahou kritéria, tj. 10 % na tři desetinná místa.

Nejvýhodnější nabídkou pak bude nabídka, která po vyhodnocení všech dílčích kritérií a po sečtení bodových hodnot získaných v rámci vyhodnocení všech dílčích kritérií získá nejvyšší počet bodů.

- 6.3. V případě rovnosti nabídkových cen u více nabídek rozhodne o vítězné nabídce los. Účastníci, jejichž nabídky dosáhnou rovnosti v nabídkových cenách, budou oprávněni se tohoto losování zúčastnit. Zadavatel odešle těmto účastníkům alespoň tři pracovní dny přede dnem konání losování informace o čase a místě konání losování.

7. Podmínky a požadavky na zpracování nabídky

- 7.1. Nabídka bude předložena pouze a výhradně v elektronické podobě prostřednictvím elektronického nástroje zadavatele TENDERARENA v českém nebo slovenském jazyce, a to v kartě rozhraní elektronického nástroje k příslušné veřejné zakázce s názvem: „Mobilní, komunikační a související služby IV. – společné zadávání“.

Odkaz na elektronický nástroj zadavatele: <https://tenderarena.cz/dodavatel/seznam-profilu-zadavatelu/detail/Z0001235>

- 7.2. Nabídka bude předložena v elektronické formě v českém, případně slovenském jazyce. Elektronické dokumenty Zadavatele v editovatelném formátu (např. doc(x), xls(x)...) účastník řádně vyplní na vyznačených místech. V položkovém rozpočtu (příloha č. 5 zadávací dokumentace) **účastník vyplní všechna pole na všech listech, která jsou žlutě podbarvena**, ostatní nijak neupravuje. Dále účastník na vyznačeném místě přílohy doplní datum jméno a funkci oprávněné osoby, a tím stvrzuje, že všechny jím uvedené údaje v příloze odpovídají nabízenému plnění. Na základě kompletně vyplněného přílohy č. 5 zadávací dokumentace zadavatel provede posouzení nabídky, tj. posouzení, zda nabídka vyhovuje požadavkům zadávacích podmínek.
- 7.3. Účastník ve své nabídce prokáže zadavateli splnění způsobilosti a kvalifikace a dalších požadavků zadavatele obsažených v této zadávací dokumentaci.
- 7.4. Obchodní podmínky jsou podrobněji stanoveny v příloze č. 6 této zadávací dokumentace. Všechny obchodní podmínky uvedené v příloze č. 6 této zadávací dokumentace budou zapracovány do návrhu rámcové smlouvy, kterou účastník předloží ve své nabídce.
- 7.5. Nabídku zadavatel doporučuje datovat, a na příslušných přílohách a prohlášeních požaduje podepsat za účastníka statutárními orgány nebo osobou prokazatelně oprávněnou jednat za účastníka v souladu se způsobem podepisování za společnost uvedeném v obchodním rejstříku, popř. osobou zmocněnou k takovému úkonu; v takovém případě doloží účastník v nabídce originál nebo kopii plné moci.

- 7.6. Dodavatel předloží ve své nabídce formou čestného prohlášení seznam poddodavatelů, kteří se budou podílet na plnění dané veřejné zakázky s uvedením konkrétní části veřejné zakázky, kterou budou plnit. V případě, že účastník nehodlá plnit předmět zakázky prostřednictvím poddodavatele, uvede toto v čestném prohlášení (Čestné prohlášení o poddodavatelích je přílohou č. 4 zadávací dokumentace).
- 7.7. Dodavatel předloží Čestné prohlášení účastníka výběrového řízení (dále jen „účastník“), ve kterém bude uveden přehled všech výrobců komunikačních prvků a souvisejících prvků (v osobním vlastnictví či pronájmu účastníka), které budou využívány při poskytování služeb pro sdružení zadavatelů. Čestné prohlášení bude samostatnou přílohou nabídky.
- 7.8. Zadavatel doporučuje, aby jednotlivé listy nabídky, včetně příloh byly řádně očíslovány vzestupnou řadou.
- 7.9. Nabídka nesmí obsahovat přepisy a opravy, které by mohly zadavatele uvést v omyl.
- 7.10. Nabídka bude zpracována v českém jazyce. Dokumenty vyhotovené v jiném než českém nebo slovenském jazyce musí být opatřeny překladem do českého jazyka. Doklady o vzdělání v latinském jazyce se předkládají bez překladu.
- 7.11. Účastník musí podat nabídku na celou veřejnou zakázku, tj předmět plnění vymezený v bodě 2.1. a 2.2. této zadávací dokumentace.
- 7.12. Zadavatel doporučuje následující řazení dokumentů nabídky:
- 1) Krycí list nabídky vyplněný, zadavatel doporučuje podepsat osobou oprávněnou za účastníka jednat (příloha č. 1 zadávací dokumentace).
 - 2) Čestné prohlášení o splnění základní způsobilosti (příloha č. 2 zadávací dokumentace), zadavatel doporučuje podepsat osobou oprávněnou za účastníka jednat.
 - 3) Dokumenty způsobilosti a kvalifikace, že dodavatel splňuje požadované předpoklady (viz kapitola 4 zadávací dokumentace).
 - 4) Seznam významných služeb (příloha č. 3 zadávací dokumentace), zadavatel doporučuje podepsat osobou oprávněnou za účastníka jednat.
 - 5) Čestné prohlášení o poddodavatelích dle bodu 7.6. těchto zadávací dokumentace (příloha č. 4 zadávací dokumentace).
 - 6) Čestné prohlášení o dodržení nařízení RADY EU č. 2022/576 (příloha č. 8 zadávací dokumentace), zadavatel doporučuje podepsat osobou oprávněnou
 - 7) Čestné prohlášení o zajištění společensky odpovědného plnění veřejné zakázky (příloha č. 9 zadávací dokumentace), zadavatel doporučuje podepsat osobou oprávněnou
 - 8) Položkový rozpočet předmětu zakázky. Účastník předloží Položkový rozpočet ve formátu pdf, zadavatel doporučuje podepsat osobou oprávněnou za účastníka jednat.
 - 9) Položkový rozpočet předmětu zakázky v editovatelném formátu (docx nebo xlsx).
 - 10) Návrh rámcové smlouvy včetně příloh (minimálně specifikace předmětu plnění VZ viz příloha č. 7 této zadávací dokumentace a položkový rozpočet viz příloha č. 5 této zadávací dokumentace, návrh zpracuje účastník, do návrhu zapracuje stanovené obchodní podmínky – příloha č. 6 zadávací dokumentace).

- 11) Nabídka zaměstnaneckého programu a bonusových bodů uvedených v příloze č. 5 této zadávací dokumentace (nacenění a případné doplnění další specifikace dle nabídky účastníka). Zástupce sdružení zadavatelů v příloze č. 5 této zadávací dokumentace uvádí minimální požadavky.
- 12) Přehled komunikačních prvků formou čestného prohlášení dle čl. 7.7.
- 13) Další dokumenty požadované v zadávací dokumentaci.

8. Další práva a podmínky vyhrazené zadavatelem

- 8.1. Zadávací podmínky uvedené v této zadávací dokumentaci jsou pro účastníky závazné.
- 8.2. Jednotliví účastníci jsou povinni zdržet se jakýchkoli jednání, která by mohla narušit transparentní a nediskriminační průběh zadávacího řízení, zejména pak jednání, v jejichž důsledku by mohlo dojít k narušení soutěže mezi účastníky v rámci zadání veřejné zakázky.
- 8.3. Zástupce sdružení zadavatelů si v průběhu lhůty pro podání nabídek vyhrazuje právo dodatečně změnit či doplnit zadávací dokumentaci veřejné zakázky.
- 8.4. Zástupce sdružení zadavatelů si vyhrazuje právo neuzavřít smlouvu s žádným účastníkem a odmítnout všechny předložené nabídky, a to ve formě zrušení této zakázky, a to i bez udání důvodu.
- 8.5. Zástupce sdružení zadavatelů si vyhrazuje, že nesplnění některého z požadavků specifikace předmětu plnění veřejné zakázky nebo dalších požadavků zadávací dokumentace, může být důvodem k vyloučení nabídky účastníka z posuzování a hodnocení nabídek.
- 8.6. Pro zamezení výkladovým různicím v budoucnu zadavatel uvádí, že účastník není oprávněn podmínit zadavatelem navrhované podmínky stanovené v zadávací dokumentaci a mající vliv na posouzení, hodnocení a vzájemnou porovnatelnost nabídek, žádnými protipodmínkami či kontranabídkami z jeho strany kromě těch, jejichž uvedení dovolil zadavatel účastníkům těchto zadávacích podmínek – typicky tedy není dovoleno připojení vlastních obchodních podmínek či úprava k zadávací dokumentaci připojeného návrhu smlouvy v jiných částech než těch, v nichž jsou účastníkům zadávacího řízení změny dovoleny souslovím „**DOPLNÍ ÚČASTNÍK**“.
- 8.7. Zástupce sdružení zadavatelů si vyhrazuje, v případě mimořádných, nepředvídatelných a nepřekonatelných událostí a překážek, jejichž vznik ani trvání nemohl Zástupce sdružení zadavatelů objektivně ovlivnit ani předvídat, zejména poté v případě vzniku událostí tzv. vyšší moci, jako epidemie, pandemie, válka, živelné události apod., právo možnosti posun termínu zahájení plnění, případně odložení části nebo celého plnění předmětu smlouvy a vybranému dodavateli z takového posunu nevyplyvá právo účtovat smluvní pokuty, navýšení ceny nebo náhradu škody. Zástupce sdružení zadavatelů si rovněž vyhrazuje právo možnosti posunutí termínu zahájení plnění, případně odložení plnění předmětu zakázky z důvodu své organizační a provozní potřeby a vybranému dodavateli z takového posunu za žádných okolností nemůže vyplývat právo na účtování jakýchkoliv smluvních pokut, navýšení cen či náhrad škod.
- 8.8. Zástupce sdružení zadavatelů si vyhrazuje právo neposkytovat náhradu nákladů, které účastník vynaložil na účast v zadávacím řízení.
- 8.9. Zástupce sdružení zadavatelů neposkytuje zálohy.
- 8.10. Zástupce sdružení zadavatelů nepřipouští variantní řešení.

- 8.11. Veřejná zakázka není rozdělena na části.
- 8.12. Zástupce sdružení zadavatelů si vyhrazuje právo požadovat před uzavřením Rámcové smlouvy vybraného dodavatele, který je právnickou osobou, aby předložil:
- a) identifikační údaje všech osob, které jsou jeho skutečným majitelem podle zákona o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu,
 - b) doklady, z nichž vyplývá vztah všech osob podle písmene a) k dodavateli; těmito doklady jsou zejména:
 - 1. výpis z obchodního rejstříku nebo jiné obdobné evidence,
 - 2. seznam akcionářů,
 - 3. rozhodnutí statutárního orgánu o vyplacení podílu na zisku,
 - 4. společenská smlouva, zakladatelská listina nebo stanovy.
- 8.13. Zástupce sdružení zadavatelů může požadovat před uzavřením smlouvy po vítězném účastníkovi předložení originálu nebo ověřené kopie dokladů prokazujících splnění kvalifikace.
- 8.14. Zástupce sdružení zadavatelů si vyhrazuje právo možnosti snížení nabídkové ceny vybraného dodavatele na základě dodatku po podpisu smlouvy.
- 8.15. Zástupce sdružení zadavatelů si vyhrazuje právo neuzavřít smlouvu s vybraným dodavatelem, který je:
- a) ruským státním příslušníkem, fyzickou či právnickou osobou, subjektem či orgánem se sídlem v Rusku,
 - b) právnickou osobou, subjektem nebo orgánem, který je z více než 50 % přímo či nepřímo vlastněný některým ze subjektů uvedených v písmeni a), nebo
 - c) dodavatelem jednajícím jménem nebo na pokyn některého ze subjektů uvedených v písmenu a) nebo b), a to s ohledem na přímo aplikovatelné nařízení Rady EU č. 2022/576

Zadavatel si dále vyhrazuje, aby vybraný dodavatel před uzavřením smlouvy nahlásil veškeré poddodavatele, kteří plní více než 10 % hodnoty zakázky a kteří spadají do výše uvedených definic pod písm. a) až c). Takového poddodavatele není možné využít, a to ani v průběhu plnění veřejné zakázky. V opačném případě musí dojít k ukončení smluvního vztahu s dodavatelem.

Dodavatel vyplní v této souvislosti do nabídky i Čestné prohlášení, které je přílohou č. 8 této zadávací dokumentace.

- 8.16. V případě uzavření smlouvy na plnění této veřejné zakázky je vybranému dodavateli známa povinnost zadavatele uveřejnění smlouvy zadavatelem v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb. o registru smluv.
- 8.17. Upozornění na možnost označení obchodního tajemství
- 8.17.1. Zástupce sdružení zadavatelů upozorňuje na skutečnost, že vybraný dodavatel bude oprávněn před uzavřením smlouvy označit skutečnosti, které jsou jeho obchodním tajemstvím ve smyslu § 504 občanského zákoníku. Tyto skutečnosti pak nebudou zveřejněny a při zveřejnění smlouvy v Registru smluv budou začerněny.
 - 8.17.2. Účastník vezme na vědomí, že za obchodní tajemství mohou být považovány pouze konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti, které souvisejí se závodem a jejichž vlastník zajišťuje ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení (§ 504 občanského zákoníku). Jakékoli skutečnosti, které nejsou s to naplnit všechny uvedené znaky, nebudou za obchodní tajemství považovány.
 - 8.17.3. Za účelem označení skutečností, které splňují výše uvedené znaky, a jsou tak obchodním tajemstvím, žádá Zástupce sdružení zadavatelů o zpracování čestného prohlášení. Pokud nebude

čestné prohlášení předloženo nejpozději spolu s podpisem uzavírané Smlouvy, bude mít Zástupce sdružení zadavatelů za to, že vybraný dodavatel žádné informace ve smlouvě uvedené nepovažuje za obchodní tajemství, a smlouva tak bude zveřejněna v plném rozsahu s uvedením všech údajů, s výjimkou těch, na něž se vztahují výjimky zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv.

- 8.18. Ve smyslu § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, je vybraný dodavatel osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly.

9. Prohlídka místa plnění

- 9.1. S ohledem na povahu předmětu veřejné zakázky se ve lhůtě pro podání nabídek prohlídka místa plnění nekoná.

10. Obecná ustanovení o zadávací dokumentaci

- 10.1. Zadávací dokumentace je souhrnem požadavků zadavatele a nikoli konečným souhrnem veškerých požadavků vyplývajících z obecně závazných právních předpisů. Účastníci jsou proto povinni při zpracování své nabídky postupovat nejen podle požadavků obsažených v zadávací dokumentaci, ale rovněž podle požadavků stanovených příslušnými obecně závaznými předpisy.

- 10.2. Zadávací dokumentace je dostupná na profilu Zástupce sdružení zadavatelů:

<https://tenderarena.cz/dodavatel/seznam-profilu-zadavatelu/detail/Z0001235>

- 10.3. Účastník je oprávněn požadovat po Zástupci sdružení zadavatelů dodatečné informace k zadávacím podmínkám. Žádost účastníka musí být písemná a musí být doručena nejpozději 48 hodin v pracovní dny před koncem lhůty pro podání nabídek. Doručení žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace je možné následujícími způsoby:

- skrze elektronický nástroj Zástupce sdružení zadavatelů:

<https://tenderarena.cz/dodavatel/seznam-profilu-zadavatelu/detail/Z0001235>

(zadavatel preferuje tento způsob);

- e-mailem na zakazky@uhkt.cz (předmět: VZ23173 – Žádost o vysvětlení zadávací dokumentace)

- 10.4. Vysvětlení zadávací dokumentace budou uveřejněna stejným způsobem, jakým uveřejnil Zástupce sdružení zadavatelů zadávací dokumentaci, a to na profilu Zástupce sdružení zadavatelů.

11. Lhůta a způsob podání nabídky

11.1. Konec lhůty pro podání nabídek je: 21.11.2023; 13:00 hod.

- 11.2. Otevírání nabídek proběhne elektronicky prostřednictvím profilu Zástupce sdružení zadavatelů bez přítomnosti účastníků výběrového řízení. Nabídky v elektronické podobě otevře Zástupce sdružení zadavatelů po uplynutí lhůty pro podání nabídek, otevřením nabídky v elektronické podobě se rozumí zpřístupnění jejího obsahu Zástupci sdružení zadavatelů.

12. Přílohy zadávací dokumentace

- Příloha č. 1: Krycí list nabídky
- Příloha č. 2: Čestné prohlášení účastníka o splnění základní způsobilosti
- Příloha č. 3: Seznam významných dodávek
- Příloha č. 4: Čestné prohlášení o poddodavatelích
- Příloha č. 5: Položkový rozpočet
- Příloha č. 6: Obchodní podmínky
- Příloha č. 7: Specifikace předmětu plnění
- Příloha č. 8: Čestné prohlášení o dodržení nařízení Rady EU č. 2022/576
- Příloha č. 9: Čestné prohlášení o zajištění společensky odpovědného plnění veřejné zakázky

OBCHODNÍ PODMÍNKY

Zástupce sdružení zadavatelů: ÚSTAV HEMATOLOGIE A KREVŇÍ TRANSFUZE V PRAZE (ÚHKT)
Sídlo: U Nemocnice 2094/1, 128 00 Praha 2
Zastoupený: Prof. MUDr. Petr Cetkovský, Ph.D., MBA
IČO / DIČ: 00023736 / CZ00023736

Název zakázky:

Mobilní, komunikační a související služby IV. – společné zadávání

Každý ze sdružených zadavatelů uzavře s dodavatelem vlastní rámcovou smlouvu. Požadavky na obchodní podmínky, které budou návrhy rámcových smluv (dále jen „smlouva“) obsahovat, jsou uvedeny v bodu 1. Společné požadavky pro sdružení zadavatelů, 2. Výhradní požadavky pro zadavatele ÚHKT a 3. Výhradní požadavky pro zadavatele ÚPMD s tím, že požadavky uvedené v bodu 1. budou obsahovat smlouvy obou zadavatelů, požadavky uvedené v bodu 2. pouze smlouva zadavatele ÚHKT a požadavky uvedené v bodu 3. pouze smlouva zadavatele ÚPMD.

1. Společné požadavky pro sdružení zadavatelů:

- Veškeré smluvní vztahy budou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky.
- Předmětem smlouvy bude závazek dodavatele poskytovat zadavateli stanovené mobilní hlasové a datové telekomunikační služby (dále jen „služby“). Služby dodavatele budou probíhat v souladu s požadavky zadavatele, které jsou uvedeny v příloze č. 7 této zadávací dokumentace.
- Dodavatel bude povinen započít s plnohodnotným poskytováním služeb zadavateli ode dne účinnosti smlouvy.
- Úhrada za poskytnuté plnění bude prováděna v české měně, případně v jiné měně platné v budoucnu na území České republiky.
- Zadavatel bude povinen hradit pouze služby dodavatelem skutečně poskytnuté.
- Ceny nabídnuté dodavatelem v příloze č. 5 zadávací dokumentace jsou stanoveny jako ceny závazné, nejvýše přípustné a nepřekročitelné.
- Zadavatel není povinen v souvislosti s poskytováním služeb dle této smlouvy hradit dodavateli jakékoliv finanční záruky nebo finanční zálohy. Zároveň dodavatel není oprávněn požadovat po zadavateli minimální měsíční plnění.
- Podrobné elektronické rozúčtování čerpaných služeb podle konkrétních telefonních čísel za účtovací období (kalendářní měsíc) včetně identifikace plateb 3 stranám za poskytované prémiové služby (např. hovory, SMS, platby za služby).
- Úhrada za poskytnuté služby bude zadavatelem hrazena vždy jednou měsíčně zpětně za uplynulý kalendářní měsíc (účtovací období) na základě faktur (daňových dokladů) vystavených dodavatelem, a to dle seznamu SIM karet. Měsíční plnění je vždy samostatným zdanitelným plněním.
- V případě prodloužení zadavatele s úhradou řádně fakturované ceny je dodavatel oprávněn požadovat zaplacení zákonného úroku z prodlení z nezaplacené částky ve výši odpovídající platné

právní úpravě za každý i započatý den prodlení. Úrok z prodlení bude vyúčtován samostatným daňovým dokladem, splatnost smluvní pokuty činí 30 kalendářních dnů ode dne doručení druhé smluvní straně.

- Reklamace vyúčtovaných služeb se uplatňuje písemně (postačí e-mailem) na kontaktní adresu dodavatele ve lhůtě do 15 dnů.
- Dodavatel reklamaci na poskytování služby vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě do 15 dnů od doručení reklamace. V případě roamingových služeb dodavatel reklamaci vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě do 60 dnů od doručení reklamace. O vyřízení reklamace pořídí dodavatel písemný záznam, který bude zaslán kontaktní osobě zadavatele, která reklamaci podávala. V případě nesouhlasu s vyřízením reklamace je zadavatel oprávněn uplatnit námitky u Českého telekomunikačního úřadu.
- V případě, že bude dodavatel v prodlení s poskytnutím služby volání v mobilní síti déle než 90 dnů od zahájení plnění předmětu smlouvy, je dodavatel povinen uhradit zadavateli smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč za každý započatý den prodlení, pokud prodlení není způsobeno poskytováním telefonní služby v souladu s § 99 odst. 3 zákona č. 127/2005 o elektronických komunikacích.
- Zadavatel požaduje provedení migrace telefonních čísel zdarma. Telefonní čísla budou převedena po dohodě se zadavatelem bez ohledu na to, zda realizace převedení připadne na pracovní dny či dny pracovního klidu (předpokládané datum zahájení předmětu plnění dle veřejné zakázky) tak, aby migrace (výpadek, tj. nedostupnost telefonního čísla při přechodu mezi poskytovateli služeb) nebyla delší než 2 hodiny. Pokud dodavatel tento termín nesplní, tak zadavatel požaduje smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý započatý den prodlení za každou jednotlivou SIM kartu. Pro včasné a řádné přenesení čísla zajistí zadavatel součinnost se stávajícím dodavatelem mobilních služeb. Neposkytnutí součinnosti dle předchozí věty zprošťuje dodavatele povinnosti úhrady smluvní pokuty dle tohoto odstavce.
- V případě změny kontaktní osoby je povinen dodavatel i zadavatel se navzájem písemně informovat bez zbytečného odkladu poté, co ke změně této osoby dojde.
- Smlouva s dodavatelem je uzavřena do konce kalendářního měsíce, ve kterém dodavatel splní závazek poskytnout zadavateli veřejně dostupné služby elektronické komunikace za smluvnou cenu veřejné zakázky, nejdéle však na dobu 24 měsíců. Tímto není dotčeno právo smluvních stran ukončit trvání smluvního vztahu rovněž na základě příslušných ustanovení obecně závazných právních předpisů z důvodu porušení povinnosti některou ze smluvních stran.
- Zadavatel je oprávněn vypovědět smlouvu kdykoliv bez udání důvodu, výpovědní lhůta činí 3 měsíce bez nároku na jakoukoliv kompenzaci dodavateli. Výpovědní lhůta běží od prvního dne následujícího měsíce po doručení výpovědi dodavateli.
- Vzhledem k tomu, že zadavatel je poskytovatelem zdravotní péče podle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (dále jen "zákon o zdravotních službách"), v platném znění, a výpadek poskytovaných služeb dodavatelem by mohl zapříčinit vážné ohrožení zdraví pacientů, požaduje zadavatel zakotvit do smluvních podmínek jednorázovou smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč v případě, že by výpadek poskytovaných služeb byl delší než 30 min, a to za každý jednotlivý případ.
- Smluvní strany vylučují použití § 2050 a § 2051 občanského zákoníku.

- V případě, že výpadek poskytovaných služeb bude trvat déle než 48 hodin, jedná se o podstatné porušení smlouvy a zadavatel může odstoupit od smlouvy okamžitě.
- Všechny spory vznikající z této smlouvy a v souvislosti s ní budou rozhodovány podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění. Místně příslušným soudem je soud, v jehož obvodu je sídlo zadavatele.
- Zadavatel je oprávněn požadovat opakované prodloužení smlouvy za podmínek sjednaných v této smlouvě vždy maximálně o 3 měsíce bez nároku na jakoukoliv kompenzaci dodavateli.
- Jestliže zadavatel přejde po skončení smlouvy k jinému dodavateli veřejně dostupné služby elektronické komunikace, dodavatel se zavazuje umožnit přechod plynule bez zbytečného odkladu tak, aby zadavateli nenastal výpadek v elektronické komunikaci.
- Dodavatel předloží v nabídce návrhu smlouvy, který bude ze strany dodavatele podepsán statutárním orgánem nebo osobou příslušně zmocněnou; prostá kopie zmocnění bude v takovém případě součástí nabídky dodavatele.
- Dodavatel plně odpovídá za škody, které způsobí svou činností zadavateli a/nebo činností svých pracovníků a/nebo činností třetí osoby, kterou pověří prováděním technických prací.
- Komunikace se zadavatelem bude probíhat v českém jazyce.
- Kontaktní osoby odpovědné za realizaci předmětu plnění veřejné zakázky obou stran budou uvedeny ve smlouvě (zadavatel uvede kontaktní osoby do návrhu smlouvy až před jejich podpisem s vybraným dodavatelem).
- Dodavatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen “zákon o finanční kontrole”), osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
- Dodavatel souhlasí se zveřejněním všech náležitostí smluvního vztahu včetně uzavíraných smluv včetně případných dodatků a výsledků zadávacího řízení na profilu zadavatele nebo jiným způsobem, určeným zadavateli, jako přímo řízené organizaci Ministerstva zdravotnictví a dále dle ustanovení § 219 odst. 1 písm. a) zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, a dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, zákonem stanoveným způsobem.
- Dodavatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost ve vztahu ke všem informacím a skutečnostem, které se dozví o zadavateli, jeho zaměstnancích, pacientech atd. v souvislosti s uzavřením a plněním smluv, pokud tyto informace mají povahu obchodního tajemství, osobních údajů nebo mají být z jiných důvodů chráněny před zveřejněním. Dodavatel je povinen nakládat s osobními údaji a zejména s údaji o zdravotním stavu, genetickými a biometrickými údaji v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR) a příslušnými ustanoveními zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Povinnost mlčenlivosti platí rovněž o skutečnostech, na něž se vztahuje povinnost mlčenlivosti zdravotnických pracovníků, zejména podle ustanovení § 51 zákona o zdravotních službách a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Dodavatel se dále zavazuje, pakliže to bude v konkrétním případě relevantní, uzavřít se zadavatelem smlouvu o zpracování osobních údajů dle GDPR.
- Nedílnou součástí návrhu smlouvy bude cenová kalkulace (příloha č. 5 ZD – Položkový rozpočet).

- Fakturovaná částka je splatná bezhotovostně, a to bankovním převodem na bankovní účet dodavatele uvedený na příslušné faktuře.
- Fakturovaná částka se považuje za uhrazenou dnem, kdy bude odepsána z účtu zadavatele ve prospěch účtu dodavatele.
- Zadavatel má právo vrátit bez zaplacení fakturu, pokud tato neobsahuje náležitosti obecně závazných právních předpisů a/nebo je neúplná nebo obsahuje nesprávné údaje nebo bude-li vystavena v rozporu s termínem sjednaným ve smlouvě. V dané souvislosti zadavatel uvede důvody, pro které fakturu vrací. Dodavatel je povinen podle povahy nesprávnosti předmětnou fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Oprávněným vrácením faktury se ukončuje běh lhůty její splatnosti. Nová lhůta splatnosti běží znovu od počátku ode dne, kdy je zadavateli doručena opravená nebo nově vyhotovená faktura.
- Zadavatel má právo provést zajišťovací úhradu DPH na účet příslušného finančního úřadu, a to za předpokladu, že se dodavatel stane ke dni uskutečnění zdanitelného plnění nespolehlivým plátcem dle ustanovení § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty.
- Dodavatel prohlašuje, že jeho účet uvedený na příslušné faktuře je účtem, který je správcem daně zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup a že zůstane takovým účtem do doby splatnosti fakturované částky.
- Dodavatel nesmí postoupit pohledávku nebo její část vyplývající ze smlouvy třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu zadavatele.
- Nedílnou součástí návrhu smlouvy bude dále úplný soupis služeb a požadavků uvedených v příloze č. 7 ZD – Specifikace předmětu plnění VZ).
- Fakturace v rámci Zaměstnaneckého programu bude probíhat přímo mezi poskytovatelem služby a zaměstnancem.
- Dodavatel se zavazuje zajistit v rámci plnění této smlouvy legální zaměstnávání osob a zajistí pracovníkům podílejícím se na plnění smlouvy férové a důstojné pracovní podmínky. Férovými a důstojnými pracovními podmínkami se rozumí takové pracovní podmínky, které splňují alespoň minimální standardy stanovené pracovněprávními a mzdovými předpisy. Dodavatel je povinen zajistit splnění požadavků tohoto ustanovení smlouvy i u svých poddodavatelů. Nesplnění povinností dodavatelem dle tohoto ujednání smlouvy se považuje za podstatné porušení smlouvy s možností odstoupení objednatele od této smlouvy.
- Dodavatel je povinen dodržovat platné technické normy a ekologické požadavky ve vztahu k životnímu prostředí.

2. Výhradní požadavky pro zadavatele ÚHK

- Fakturu bude dodavatel zadavateli zasílat elektronicky a výhradně na email: faktury@uhkt.cz.
- Splatnost faktur dodavatele činí 30 kalendářních dnů ode dne jejich doručení zadavateli. Faktura musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a dále bude obsahovat výčet poskytnutých služeb zadavateli.
- Nedílnou součástí návrhu smlouvy bude cenová kalkulace vztahující se k danému zadavateli (příloha č. 5 zadávací dokumentace – Položkový rozpočet).

3. Výhradní požadavky pro zadavatele ÚPMD

- Fakturu bude dodavatel zadavateli zasílat fakturace@upmd.eu. Elektronická faktura musí splňovat veškeré zákonné podmínky pro elektronickou fakturaci dle § 26 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a bude předána ve formátu PDF a případně ISDOC nebo ISDOCX verze 5.2 nebo vyšší. Zhotovitel je dále oprávněn vystavit fakturu ve formátu, který je v souladu s evropským standardem elektronické faktury dle technické normy ČSN EN 16931-1:2017.
- Splatnost faktur dodavatele činí 30 kalendářních dnů ode dne jejich doručení zadavateli. Faktura musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty a dále bude obsahovat výčet služeb poskytnutých zadavateli.
- Nedílnou součástí návrhu smlouvy bude cenová kalkulace vztahující se k danému zadavateli (příloha č. 5 zadávací dokumentace – Položkový rozpočet).

Návrh rámcových smluv nesmí obsahovat ustanovení, které by bylo v rozporu s uvedenými obchodními podmínkami nebo které by znevýhodňovalo jednoho ze sdružených zadavatelů.

SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ VZ

Zástupce sdružení zadavatelů:	ÚSTAV HEMATOLOGIE A KREVNÍ TRANSFUZE V PRAZE (ÚHKT)
Sídlo:	U Nemocnice 2094/1, 128 00 Praha 2
Zastoupený:	Prof. MUDr. Petr Cetkovský, Ph.D., MBA
IČO / DIČ:	00023736 / CZ00023736

Název zakázky:

Mobilní, komunikační a související služby IV – společné zadávání

Vymezení předmětu plnění veřejné zakázky:

Předmětem plnění veřejné zakázky je poskytování hlasových a datových telekomunikačních služeb prostřednictvím mobilního operátora (včetně všech činností souvisejících se zajištěním těchto služeb), a to minimálně v rozsahu:

- zajištění mobilních hlasových služeb,
- zajištění služeb SMS,
- zajištění mobilních datových služeb,
- záruka spolehlivosti služby,
- zajištění potřebného rozsahu telefonních čísel,
- zabezpečení zákaznické podpory.

Celkový objem požadovaných služeb, který bude předmětem plnění této veřejné zakázky, je blíže specifikován níže a zároveň v příloze č. 5 ZD – Položkový rozpočet.

Veškeré níže uvedené technické podmínky poskytování telekomunikačních služeb představují minimální úroveň poskytovaných služeb, která musí být účastníkem zajištěna po celou dobu trvání smlouvy.

Požadavek na mobilní hlasové služby

- odchozí a příchozí hovory do/ze všech tuzemských a zahraničních mobilních a pevných sítí;
- odchozí a příchozí hovory v zahraničí
- garance dostupnosti a pokrytí služby minimálně v sídle zadavatelů.

Požadavek na textové služby (SMS)

- možnost odesílat a přijímat SMS do/ze všech tuzemských mobilních sítí;
- možnost odesílat a přijímat SMS do/ze zahraničních sítí;
- garance dostupnosti a pokrytí služby minimálně v sídle zadavatelů.

Požadavek na datové služby v mobilních telefonech

- pro datové tarify možnost využívání (v rámci nabídnuté služby) více různých alternativních technologií dle standardu GPRS, GPRS/EDGE, UMTS, 3G, HSDPA, CDMA, 4G/LTE, 5G a vyšší generace;
- garance dostupnosti a pokrytí služby minimálně v sídle zadavatelů.

Požadavky na služby virtuální podnikové sítě

- zajištění služby virtuální podnikové sítě (VPN) včetně zřízení připojení v sídle zadavatele;
- propojení všech SIM karet zadavatele do jedné VPN;
- nulové zřizovací poplatky a zřízení VPN ke dni zahájení poskytování plnění služby;
- volání v ČR v rámci VPN bude zdarma (bezplatné) pro všechny SIM karty zadavatele a pro neomezený objem volání v rámci VPN;
- garance dostupnosti a pokrytí služby minimálně v sídle zadavatelů;
- mít možnost v budoucnu navýšit množství dle svých komunikačních potřeb.

Požadavek na zaměstnanecký program

- dodavatel nabídne ve své nabídce tarify za zvýhodněné ceny pro zaměstnance a rodinné příslušníky zaměstnance zadavatele v minimálním rozsahu uvedeném v příloze č. 5 ZD.

Požadavek na bonusové body určené k nákupu nových zařízení

- možnost využít bonusových bodů na pořízení nového zařízení ve formě běžných mobilních telefonů, chytrých mobilních telefonů a jim podobných koncových zařízení souvisejících s poskytováním služeb po dobu trvání smluvního vztahu. Bonusové body nabídne sám účastník dle svého uvážení a možností.

Doplňkové služby a administrativní úkony

- možnost bezplatné aktivace (resp. deaktivace) a používání níže uvedených doplňkových služeb na všech využívaných SIM (myšleno hlasových, není-li uvedeno jinak):
 - identifikace volajícího,
 - konferenční hovory,
 - přesměrování na jiný mobilní telefon,
 - přesměrování do hlasové schránky,
 - notifikace zmeškaných volání,
 - změna fakturačních údajů (např. změna fakturační adresy),
 - podrobný elektronický účet,
 - centrální správa poskytovaných služeb pro administrátora zadavatele,

- opis faktury,
- aktivace a deaktivace SIM karty,
- výměna SIM karty za mikro/nano SIM kartu,
- výměna nefunkční SIM karty za novou,
- změna tarifu,
- odpojení SIM karty z provozu z důvodu dočasného nevyužívání služeb,
- aktivace SIM karty po ukončení z důvodu dočasného nevyužívání služeb na SIM kartě,
- odpojení z důvodů ztráty či krádeže,
- reaktivace telefonního čísla po ztrátě či krádeži,
- blokace a reaktivace roamingu, mezinárodních hovorů, datových služeb apod.,
- převod SIM karty pod smlouvu zadavatele (včetně přenesení tel. čísla) bez sankce v rámci jednoho poskytovatele služeb,
- převod SIM karty mimo smlouvu zadavatele (včetně uvolnění tel. čísla) bez sankce v rámci jednoho poskytovatele služeb,
- dodání dalších SIM karet za stejných podmínek jako mají aktivní SIM karty po dobu trvání smluvního vztahu (předpokládané navýšení o 20 % SIM karet v průběhu kontraktu),
- doručení SIM karet do sídla zadavatele,
- zadavatel požaduje mít k dispozici zásobu SIM karet bez přiřazeného tel. čísla po operativní řešení zničení/nefunkčnosti/poškození stávajících používaných SIM karet,
- možnost blokace zadavatelem vybraných příchozích a odchozích služeb včetně prémiových služeb (např. hovory, SMS, platby za služby),
- možnost blokace služeb telefonního čísla při překročení zadavatelem stanoveného finančního limitu pro služby daného telefonního čísla,
- možnost využití DUO SIM karet,
- možnost využití eSIM v případě poskytování či po zřízení této služby mobilním operátorem.

Přenesení telefonních čísel a migrace služeb

- zachování stávajících telefonních čísel tak, aby bylo zajištěno přechodu současných telefonních čísel v souladu se zákonnými předpisy.

Zákaznická podpora

- Možnost využívání veškerých služeb dodavatele po dobu trvání smlouvy k dispozici:
 - obchodní zástupce;

- jediné centrální pracoviště zákaznické podpory pro významné zákazníky s možností zadávání požadavků, nahlašování poruch a uplatňování reklamací prostřednictvím e-mailu nebo přímého přístupu do rozhraní operátora;
- přístup k zadávání požadavků na helpdesk operátora 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (možnost zablokování SIM, aktivace a deaktivace roamingu apod.).
- zajištění zablokování užívání SIM karet pro odchozí hovor u ztracených či odcizených telefonních přístrojů na základě žádosti kontaktní osoby zadavatele, a to bez zbytečného odkladu poté, co se o této skutečnosti dodavatel dozví, nejpozději však do 30 minut od takového oznámení;
- zajištění aktivace/reaktivace ostatních služeb, resp. realizaci požadované změny poskytnutí služeb ve lhůtě do 2 hodin od přijetí požadavku zadavatele (nejdéle však do 24 hod. od přijetí požadavku zadavatele). Případně-li běh lhůty na sobotu, neděli či jiný státem uznaný svátek, uvedený běh lhůty se přeruší a doběhne v nejbližší následující pracovní den.

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 Junkovských 2808/2, 155 00 Praha 5 – Stodůlky, IČO: 25788001, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6064 (dále jen „**Vodafone**“), jako poskytovatele **služeb elektronických komunikací a dalších služeb** (dále společně jen „**služby**“), a práva a povinnosti vás jako **účastníka a uživatele** těchto služeb (dále jen „Všeobecné podmínky“).

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

2. Smlouva o poskytování služeb

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

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

2.3 Smlouva je uzavřena, jakmile si ujednáme její obsah a zpravidla není uzavírána v písemné formě. Není-li smlouva písemná, pak její obsah tvoří vždy náš návrh smlouvy přijatý způsobem, který tento návrh umožňoval. Případné potvrzení smlouvy, které byste nám následně 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 **Informací pro účastníka a uživatele o zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů** (dále jen „**Informace pro zákazníka**“). V souladu s Informací pro zákazníka musíme také ověřit, zda uzavření smlouvy není v rozporu s našimi právy chráněnými zájmy. Dále je třeba ověřit vaši platební historii v registru důlužníků či veřejných rejstřících a vaše právo k místu instalace služby, pokud služba takovou instalaci vyžaduje (např. prokázáním souhlasu vlastníka domu a bytu s instalací). Pokud zjistíme, že existují důvody, které nám brání v uzavření smlouvy, budeme vás o nich informovat. Dojde-li k jakémukoli změně vašich údajů, je vaší povinností nás o tom informovat nejpozději do 7 dnů od data změny. Na změny, o kterých nebudeme v souladu se smlouvou informováni, nemůžeme a nebudeme brát ohled.

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

2.7 Před uzavřením smlouvy se prosím seznámte s podmínkami návrhu smlouvy, jednotlivých marketingových akcí, podmínkami jednotlivých služeb, ceníkem služeb, platnými Všeobecnými podmínkami a Informací 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 provozování 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 uzavíráme 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 uzavíráme smlouvu s využitím prostředků komunikace na dálku nebo mimo obchodní místo Vodafone, můžete i bez uvedení důvodu od smlouvy odstoupit, o čemž nás musíte informovat do 14 dnů od jejího uzavření (můžete využít vzorový formulář, který je dostupný na Internetové stránce). Pokud ale přes odstoupení od smlouvy využijete některé služby, jsme oprávněni po vás požadovat jejich úhradu.

3. Změna smlouvy o poskytování služeb

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

3.2 Změnu smlouvy nemusíme přijmout, pokud budete mít dlužné částky po splatnosti, či omezené nebo přerušené poskytování služeb. Pokud budou splněny podmínky pro provedení požadované změny smlouvy, je nutné uzavřít dohodu o změně smlouvy a úhradě dodatečné jistiny (pokud bude s ohledem na podmínky požadované služby dodatečná jistina požadována). Změnu provedeme zpravidla do jednoho týdne od uzavření dohody podle předchozí věty, pokud se nedohodneme jinak nebo pokud jiná lhůta 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 Vodafone. I v tomto případě je nutné nás o odstoupení informovat do 14 dnů od změny smlouvy. Pokud i přes odstoupení od změny smlouvy využijete některé služby, jsme oprávněni po vás požadovat jejich úhradu. Upozorňujeme, že na základě odstoupení od změny smlouvy vám nastavíme služby tak, jak byly nastaveny před změnou smlouvy, pokud to bude technicky možné a pokud se nedohodneme jinak.

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

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

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

4. Ukončení smlouvy o poskytování služeb

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

Ukončení z vaší strany

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

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

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

Ukončení z naší strany

4.5 Od smlouvy můžeme odstoupit:

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

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

5. Služby

Služby elektronických komunikací

5.1 Můžeme vám poskytovat následující základní služby elektronických komunikací:

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

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

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

- 5.4** V pohraničních oblastech České republiky se vaše zařízení může připojit k mobilní síti zahraničního poskytovatele a vy tak začnete využívat služby zahraničního poskytovatele (roaming), ačkoliv budete stále na území České republiky.
- 5.5** S využitím mobilních sítí zahraničních poskytovatelů vám umožňujeme užívat datové služby také mimo území České republiky. Více informací a aktuální ceny najdete na Internetové stránce. Máte možnost kdykoliv využít datových služeb jiného poskytovatele pro zajištění regulovaných datových roamingových služeb, odděleně od domácích a neregulovaných roamingových služeb poskytovaných ze strany Vodafone, a to bez poplatku a bez nutnosti změnit své telefonní číslo nebo SIM kartu – tzv. oddělený prodej datových roamingových služeb. Podmínky a další informace jsou k dispozici na Internetové stránce.
- 5.6** V souladu s roamingovou regulací máme možnost uplatňovat jistá omezení spočívající v neposkytování služeb regulovaného roamingu nebo v omezení čerpání národních jednotek v rámci podmínek některých tarifů.
- 5.7** Poskytujeme také možnost volat bezplatně na čísla tísňového volání. Při volání na tato čísla, případně na vyžádání příslušného pracoviště pro příjem tísňových volání, zároveň v souladu s právními předpisy poskytujeme příslušnému pracovišti pro příjem tísňových volání údaje o lokalizaci volajícího.
- 5.8** Pokud k užívání služby bude nezbytné zprovoznění koncového místa (tzn. účastnické zásuvky) v místě instalace, typicky v případě služby kabelové televize, je potřeba nám takové místo za účelem instalace a řádného provozu služby na naši žádost zpřístupnit. V opačném případě nebude možné vám službu poskytovat.
- Další služby**
- 5.9** Služby třetích stran jsou upraveny ve zvláštních podmínkách pro tyto služby a jsou dostupné prostřednictvím speciálních telefonních čísel, včetně zkrácených telefonních čísel, a to jak pomocí volání, tak pomocí SMS.
- 5.10** Část služeb třetích stran představuje zároveň platební služby ve smyslu zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů.
- 5.11** Mezi naše další služby patří např. poskytování převzatého rozhlasového a televizního vysílání, poskytování audiovizuální služby na vyžádání či pronájem zařízení.

6. Cena za služby

- 6.1** Cenu za služby vám budete hradit od okamžiku účinnosti smlouvy. Po skončení každého zúčtovacího období vám vystavíme vyúčtování, ve kterém vám načítujeme 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 uhradíte 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 náhradu lhůtu k plnění v délce 1 týdne ode dne doručení upozornění. Jestliže v této lhůtě vyúčtování neuhradíte, můžeme přistoupit k omezení poskytovaných služeb. Pokud ani toto opatření nepovede k nápravě, můžeme smlouvu vypovědět nebo převést vámi užívané služby na služby předplacené. Dále můžeme požadovat náhradu poplatků a nákladů spojených s vymáháním pohledávky. Jedná se o poplatek za zaslání upomínek 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** Kdykoli nás můžete požádat o vrácení přelátku (v případě pochybností si vyhražujeme právo ověřit, že o přelatek žádá oprávněná osoba). Přelatek 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 přelátku nezvolíte, použijeme jej na úhradu vyúčtování. Přelatek vám vrátíme ve lhůtě 30 dnů ode dne ukončení smlouvy (zákaznického účtu), případně od obdržení vaší žádosti o jeho vrácení. Výše uvedeným není dotčeno naše právo na započtení pohledávek.

7. Reklamacce

- 7.1** Pokud nesouhlasíte s vyúčtováním nebo nejste spokojeni/a s kvalitou poskytnuté služby, můžete podat reklamaci písemnou formou na adresu Vodafone Czech Republic a.s., Reklamační oddělení, se sídlem náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5, nebo elektronickou formou prostřednictvím reklamačního formuláře dostupného na Internetové stránce anebo osobně v kterémkoliv obchodním místě Vodafone. V případě pochybností si vyhražujeme právo ověřit, že reklamaci podala oprávněná osoba. Reklamaci vyúčtování můžete uplatnit do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování a reklamaci poskytnuté služby můžete uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby.
- 7.2** Přestože uplatníte reklamaci, musíte uhradit reklamované vyúčtování, pokud se nedohodneme jinak nebo pokud o odkladném účinku vaší reklamacce nerozhodne Český telekomunikační úřad.
- 7.3** Vaši reklamaci vyřídíme bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne jejího doručení, případně do 2 měsíců, vyžaduje-li vyřízení reklamacce projednání se zahraničním provozovatelem. Pokud bude reklamacce shledána oprávněnou a nedohodneme se jinak, započteme vám přelatek nebo zaplacenou cenu služeb oproti našim pohledávkám v následujícím nebo následujících vystavených vyúčtovacích.
- 7.4** Pokud s výsledkem reklamačního řízení nesouhlasíte, máte právo do 1 měsíce od jeho oznámení podat námitku proti vyřízení reklamacce k Českému telekomunikačnímu úřadu.
- 7.5** Reklamaci služeb třetích stran a platebních služeb uplatněte prosím u poskytovatele těchto služeb.

8. Omezení služeb a ochrana sítě

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

- a) porušíte-li povinnost stanovenou ve smlouvě nebo v právních předpisech;
- b) neuhradíte-li včas a řádně vyúčtování ani přesto, že vás na to upozorníme prostřednictvím SMS zprávy nebo jiným způsobem; po 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, že jste zneužívali/a služby (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 uzavřeli/a smlouvu na základě nepravdivých údajů nebo jste ji uzavřel/a s úmyslem neplatit za odebrané služby či zboží odebrané současně se službami, anebo vznikne důvodná obava, že nebudete hradit své závazky ze smlouvy řádně a včas (např. zahájení insolvenčního řízení, exekuce na váš majetek);
- g) v případě narušení bezpečnosti či integrity naší sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti.

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

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

8.4 Ve výjimečných případech vzhledem k technickým nebo provozním důvodům můžeme změnit vaše telefonní číslo či heslo nebo nastavení tarifu i bez vašeho souhlasu. O této změně vás samozřejmě budeme informovat, a to nejméně 5 pracovních dnů předem, bude-li to možné.

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

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

8.6 Vezměte na vědomí, že nesmíte:

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

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

9. Odpovědnost

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

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

9.3 Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro 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 adresu může být i e-mail (elektronická adresa), který nám za účelem doručování oznámení sdělíte, jestliže o tento způsob doručování požádáte nebo s ním vyslovíte souhlas.

10.7 Oznámení zaslané prostřednictvím SMS či e-mailu je považováno za doručené okamžikem jeho doručení, nejpозději 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 zaslanou zásilkou se Účastníkovi nepodařilo doručit. V takovém případě se zásilka považuje za doručenou 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 Účastníkovi 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 Účastníkovi nejpozději do 15 pracovních dnů od uzavření Dílčí smlouvy, že byly při ověřování technických a místních podmínek zjištěny překážky poskytování Služby, má se za to, že žádné takové překážky neexistují.
- 2.11 Pokud dle místních a technických podmínek mohou být Služby Poskytovatelem řádně poskytovány, zavazuje se Poskytovatel příslušnou Službu zřídit (aktivovat) Účastníkovi nejpozději ve lhůtě sjednané v Dílčí smlouvě.
- 2.12 Není-li mezi smluvními stranami písemně dohodnuto jinak, je Služba zřízena, v případě, že si Účastník objednal jako součást Služby též instalaci koncového zařízení nebo jiného zařízení u Účastníka, dnem podpisu Předávacího protokolu, je-li však k použití Služby třeba ještě dalšího úkonu Poskytovatele, dnem, kdy Poskytovatel oznámí Účastníkovi, že Služba je aktivní, a v ostatních případech dnem zprovoznění Služby ze strany Poskytovatele (důkazem je záznam ze systému Poskytovatele).
- 2.13 Účastník se zavazuje poskytnout Poskytovateli plnou součinnost při zřízení Služby a prověřování místních a technických podmínek pro poskytování Služeb.
- 2.14 V případě, že si Účastník objednal jako součást Služby též instalaci koncového zařízení nebo jiného zařízení u Účastníka, zavazuje se Účastník zejména:
- (I) zajistit součinnost při přípravě stavebních a instalačních činností a za tím účelem zajistit písemný souhlas vlastníka nemovitosti s instalací zařízení, v případě nutnosti provádění stavebních úprav nemovitosti rovněž zajistit možnost uzavření nájemní smlouvy mezi Poskytovatelem a vlastníkem nemovitosti za účelem odepisování hodnoty stavebních úprav;
 - (II) na žádost poskytnout Poskytovateli stavební plány a/nebo fotodokumentaci objektu, ve kterém bude zařízení instalováno včetně všech případných plánovaných stavebních úprav, umístění staveb v příslušném objektu nebo v jeho okolí;
 - (III) zajistit na své náklady potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení (tzn. dodávku elektrické energie, potřebná povolení vyplývající z právních předpisů, zejména stavebního zákona atd.);
 - (IV) zajistit, aby prostor k umístění instalovaného zařízení splňoval minimální požadavky na ochranu před mechanickým poškozením. Z tohoto důvodu je jako součást instalace dodáván rack či polička sloužící k upevnění instalovaného zařízení, a to pro případ, že Účastník není schopen poskytnout adekvátní řešení pro instalaci. Instalace zařízení na zem, či volné umístění na zvýšeném místě, kde hrozí jeho stržení, je zakázána.
- 2.15 Účastník souhlasí s tím, že lhůta sjednaná v Dílčí smlouvě pro zřízení Služby se prodlužuje o dobu, po kterou byl Účastník v prodlení se zajištěním součinnosti. Při předání a převzetí zařízení bude vyhotoven Předávací protokol obsahující přesný popis stavu zařízení, který bude podepsán oběma smluvními stranami. Poskytovatel může být zastoupen na základě plné moci dodavatelskou firmou.
- 2.16 Účastník bere na vědomí, že s ohledem na technologický vývoj může být k řádnému poskytování Služby potřeba v době po instalaci změnit technické řešení včetně výměny instalovaného zařízení. V takovém případě se Účastník zavazuje poskytnout k tomu Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost.
- 2.17 Účastník bere na vědomí, že není-li v Dílčí smlouvě sjednáno jinak, zůstává koncové či jiné zařízení ve vlastnictví Poskytovatele.
- 2.17.1 Vzhledem k tomu se Účastník zavazuje poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost a umožnit mu přístup k tomuto zařízení za účelem jeho kontroly a pravidelné údržby, a to i v prostorách, které nemá Účastník v nájmu a patří jiné osobě. V případě poruchy zařízení je Účastník povinen Poskytovatele bez zbytečného odkladu o uvedeném informovat. Současně je Účastník povinen umožnit Poskytovateli přístup k tomuto zařízení za účelem jeho opravy nebo výměny.
- 2.17.2 Účastník není oprávněn jakýmkoli způsobem do daného zařízení zasahovat ani s tímto zařízením jakkoli manipulovat a provádět jakékoli změny v konfiguraci takového zařízení bez předchozího souhlasu Poskytovatele. Účastník je současně povinen zabezpečit zařízení před poškozením, ztrátou nebo zničením.
- 2.17.3 Účastník se v případě ukončení Dílčí smlouvy (případně Smlouvy) zavazuje umožnit Poskytovateli na základě jeho výzvy deinstalaci tohoto zařízení ve lhůtě určené Poskytovatelem. V případě porušení této povinnosti se Účastník zavazuje uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši rovnající se ceně uvedené v Dílčí smlouvě jako pořizovací cena konkrétního zařízení.
- 2.18 Účastník je povinen poskytnout Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost a umožnit mu přístup ke koncovému či jinému zařízení za účelem kontroly a údržby, jakož i zdržet se jakýchkoli zásahů, manipulace či změn v konfiguraci zařízení bez předchozího souhlasu Poskytovatele i v případě, že je koncové či jiné zařízení ve vlastnictví Účastníka. V opačném případě je odpovědnost Poskytovatele za jakoukoli škodu vzniklou Účastníkovi, zejména z důvodu nedodržení garantované úrovně kvality poskytovaných Služeb, zcela vyloučena.
- 2.19 Účastník je rovněž povinen dodržovat veškeré další instrukce Poskytovatele, týkající se zacházení s koncovými zařízeními, jejich umístěním apod.
- 2.20 Při instalaci koncových a jiných zařízení se Účastník zavazuje poskytnout Poskytovateli maximální součinnost a zajistit, aby zařízení mohlo být umístěno na vhodném místě a konfigurováno způsobem doporučeným Poskytovatelem. V případě, že koncové či jiné zařízení bude umístěno a konfigurováno na žádost Účastníka v rozporu s těmito doporučeními, bude taková konfigurace považována za nestandardní a vylučující případnou odpovědnost Poskytovatele za nedodržení garantované úrovně kvality poskytovaných Služeb v odpovídajícím rozsahu.
- 2.21 V případě zjištění neoprávněného zásahu do instalace či konfigurace instalovaného zařízení bez vědomí Poskytovatele či poruchy související či vyplývající z nestandardní instalace a nutnosti servisního zásahu Poskytovatele či smluvního partnera Poskytovatele je Poskytovatel rovněž oprávněn účtovat Účastníkovi cenu za neoprávněný servisní výjezd ve výši dle platného Ceníku. V uvedených případech Poskytovatel rovněž nenese jakoukoli odpovědnost za nedodržení garantované úrovně kvality poskytovaných Služeb.
- 2.22 V případě, že Poskytovatel jako součást Služby pronajal Účastníkovi koncové zařízení či jiné věci sloužící k provozování sjednané Služby, je Účastník povinen umožnit Poskytovateli na základě jeho výzvy ve lhůtě určené Poskytovatelem deinstalaci tohoto zařízení, případně je v této lhůtě Poskytovateli vrátit. V případě porušení této povinnosti se Účastník zavazuje uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši rovnající se ceně uvedené v Dílčí smlouvě jako pořizovací cena konkrétního zařízení.
- 2.23 V případě, že mezi smluvními stranami bude uzavřena Dílčí smlouva, na základě které bude mít Účastník zájem o zřízení Služby, k jejímuž řádnému fungování je třeba zřídit přípojku (koncový bod), souhlasí Účastník s tím, že nemůže bez souhlasu Poskytovatele objednat, resp. nechat přeložit/ přemístit, provést změnu nebo zrušení 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 doúčtovat Účastníkovi cenu takové Služby do konce doby trvání závazku, sjednané v příslušné Dílčí smlouvě, což neplatí, pokud je Účastníkem fyzická osoba podnikající.
- 4.4 V případě, že na základě technického šetření bude zjištěno, že Službu nelze z technických nebo jiných objektivních příčin zřídit za podmínek sjednaných v Dílčí smlouvě, oznámením uvedené skutečnosti Účastníkovi Dílčí smlouva zaniká, nebude-li mezi stranami písemně dohodnuto jinak.

5. Správa firemního účtu, kontaktní osoba

- 5.1 Účastník je povinen zvolit si heslo Administrátora (správce firemního účtu), po jehož uvedení je oprávněn provádět i na dálku změny v rámci jednotlivých Služeb (s výjimkou záležitostí, k nimž je vyžadována výlučně písemná forma). Účastník je dále povinen stanovit kontaktní osobu k jednání s Poskytovatelem ve všech záležitostech souvisejících se Smlouvou. Kontaktní osoba a kontaktní údaje Účastníka jsou uvedeny ve Smlouvě. Účastník je povinen bezodkladně nahlásit Poskytovateli jakoukoli změnu kontaktních údajů a osob uvedených ve Smlouvě s tím, že na žádost Poskytovatele je povinen změnu doložit.
- 5.2 Účastník je oprávněn zvolit si v rámci Dílčích smluv další osoby, které budou za něho oprávněny v rámci těchto Dílčích smluv jednat. V případě, že Účastník zvolí nějakou osobu jako tzv. technický kontakt, je tato osoba oprávněna za Účastníka vyřizovat veškeré technické náležitosti včetně podpisu Předávacích protokolů. Účastník současně potvrzuje, že od osoby uvedené jako technický kontakt získá předem souhlas k poskytnutí 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 dnů od dodání zboží, není-li dohodnuto jinak, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem. Cena za zboží se považuje za zaplacenou dnem připsání částky na bankovní účet Poskytovatele uvedený ve Smlouvě, nebo předáním hotovosti oprávněnému zástupci Poskytovatele. Nebezpečí škody na zboží přechází z Poskytovatele na Účastníka okamžikem předání zboží Účastníkovi v místě plnění, které musí být vždy Účastníkem specifikováno v objednávce.
- 6.2 V případě, že je Účastník v prodlení s placením kupní ceny zboží a neuhradí ji ani na základě upozornění v náhradní lhůtě k plnění, která činí nejméně 10 kalendářních 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 ústředních 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 předčasné ukončení Smlouvy.
- 10.3 Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit, a to i okamžitě, v případě podstatného porušení Smlouvy ze strany Účastníka spočívajícího zejména (I) v prodlení Účastníka s placením ceny za Služby či zboží trvajícím minimálně 30 kalendářních dnů, (II) v prodlení Účastníka se zaplacením smluvní pokuty či její části trvajícím minimálně 30 kalendářních dnů, (III) v použití SIM karet k jiným účelům, než ke kterým jsou určeny (zneužívání služeb), či porušení povinností 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 čísla +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 známy 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 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.

Reklamáce 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

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

Článek III

Rozsah odpovědnosti

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

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

Článek IV

Právo uplatnit reklamacii, způsob, místo a lhůty uplatnění reklamáce

Způsob uplatnění reklamáce:

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

Místo uplatnění reklamáce:

Reklámace 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 reklamáce:

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

Článek V

Lhůty pro vyřízení 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 přeplateků cen účtovaných za služby

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

Článek VII

Náhrada škody

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

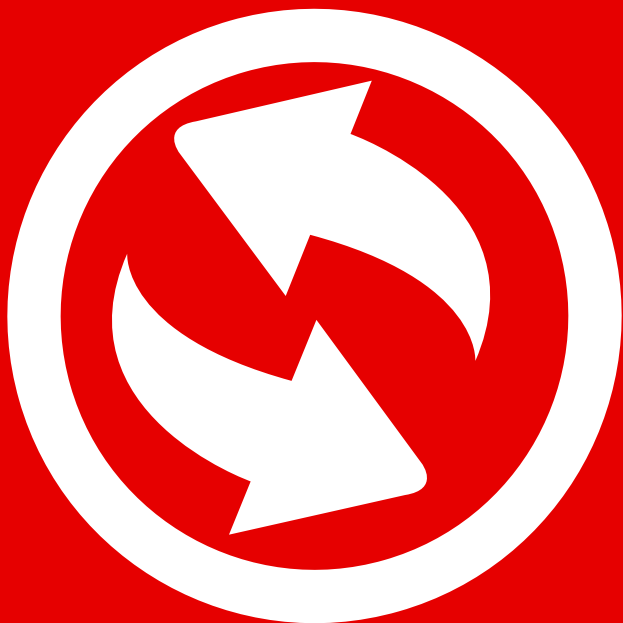
V souladu s příslušnými právními předpisy vám však neposkytneme náhradu škody, která vám vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby. Pokud bylo možno službu využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na naší straně,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

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

Článek VIII

Společná a závěrečná ustanovení

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



Reklamace
zboží

Úvodní ustanovení

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

Článek II

Výklad základních pojmů

Pro účely tohoto reklamačního řádu mají uvedené pojmy následující význam:

- 1. Zboží** – jakákoli komunikační zařízení (přístroje) a jejich příslušenství (zejména mobilní telefony, notebooky, handsfree sady, baterie), která jsou předmětem kupní smlouvy uzavřené mezi Vodafoneem 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 jakosti 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 vědomo 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 reklamace se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí uplatnění práv vyplývajících z vadného plnění.
- 6. Prodejna Vodafoneu** – provozovny Vodafoneu 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 Vodafoneu** – autorizované servisní místo, které je Vodafoneem pověřeno k provádění oprav zboží. Seznam autorizovaných servisů Vodafoneu je k dispozici na vodafone.cz (viz servisní střediska).
- 9. Servisní list** – doklad vystavený autorizovaným servisem Vodafoneu, v němž je uveden výsledek posouzení reklamace 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 neprovedení 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.

Článek IV

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. Reklamací 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

Reklamací 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, reklamací 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 reklamací shledána oprávněnou

1. Práva z vadného plnění

V případě, že je reklamací 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 průměrně 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 nejmeně 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. Reklamační je shledána neoprávněnou

V případě, že je reklamační je 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 uvedené 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. Nezárúčnická oprava zboží

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

Článek VII

Vypůjčka telefonu po dobu reklamace

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

Vypůjčený telefon je reklamující povinen vrátit při převzetí zboží dle čl. VIII reklamačního řádu, nejpozději však ve lhůtě stanovené v dohodě o 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.