

SÚJB je zařazen do péče o významné zákazníky společnosti Vodafone, v rámci které mu je přiřazena **jedna kontaktní osoba** [REDAKCE], která osobně vyřizuje a dohlíží na řešení všech provozních požadavků, jako jsou například informace o fakturacích, případné reklamace či v neposlední řadě servis v případě výpadku služeb. Obchodní potřeby i nadále zastřešuje obchodní zástupce.

Přiřazený pracovník tak zajišťuje efektivní komunikaci, jak interně, tak i směrem k zákazníkovi dle dohodnutých pravidel. Komunikační kanály (telefonická a elektronická komunikace) jsou podporovány v režimu **24/7/365**.

V rámci péče o významné zákazníky je zároveň pro zákazníka zřízena vedle přímých kontaktů na přiřazeného pracovníka i speciální bezplatná linka a e-mailová adresa.

Kontakt:

- Telefon: Bezplatná linka **800 777 780**
- Email: **VIP.podpora@vodafone.cz**
- Email: **VIP.prodej@vodafone.cz**
- Fax: **776 971 968**

Klíčové odpovědnosti VIP specialisty:

- Osobní dohled nad řešením zákaznických požadavků
- Eviduje a vlastní všechny nahlášené poruchy
- Eviduje postup odstraňování poruch
- Proaktivní komunikace se zákazníkem / zajištění pravidelné komunikace při řešení požadavku/ komunikace ohledně stavu nahlášené poruchy a postupu jejího odstranění
- Poskytuje uživateli souhrnné informace o všech poruchách v příslušných obdobích
- Úzká spolupráce s dohledovým centrem, obchodním oddělením a oddělením podpory prodeje a péče (Back Office)
- Řeší případné reklamace
- Optimalizuje ve spolupráci se zákazníkem obchodním oddělením portfolio služeb a zařízení
-

Zajištění záručního a pozáručního servisu telekomunikačních zařízení.

Vodafone Czech Republic a.s. se zavazuje, že bude zajišťovat záruční i pozáruční servisu telefonů příslušenství. Toto bude provádět autorizovanými servisními místy příslušného výrobce, do všech požadovaných destinací v rámci ČR. Seznam našich partnerů naleznete na www.vodafone.cz v sekci **Telefony a koncová zařízení/ Servisní střediska**. V případě poruchy HW Vodafone Czech Republic a.s. zajistí vyzvednutí přístroje u zákazníka a poté doručení zpět na požadovanou adresu Státního úřadu pro jadernou bezpečnost.

Opravy mobilních telefonů na počkání

Na prodejně Praha – Příkopy máme technika společnosti Britex, který opravuje některé závady telefonů na počkání. Tento technik opravuje závady telefonů značek - Sony Ericsson, Samsung, LG, Huawei, ZTE, Nokia a iPhone. Budete tedy během pár minut vědět, jestli svůj telefon budete mít opraven na počkání nebo to bude oprava většího rozsahu (telefon je poslán standardně do servisu).

Účtovací období

Účtovací cyklus je nastaven na období **od 1. do posledního dne v měsíci**.

Mobilní telefony a HW BUDGET

Společnost Vodafone Czech Republic a.s. nabízí Státnímu úřadu pro jadernou bezpečnost pořízení mobilních telefonů dle vlastního výběru z ceníku pro firemní zákazníky.

Pro nákup přístrojů bude využito ve výši 35.000,- Kč/ročně (bez DPH). Po uplynutí 12 měsíců od nabytí účinnosti Smlouvy (a poté vždy po uplynutí dalších 12 měsíců dle doby trvání Smlouvy) bude Účastníkovi připsána na jeho účet v systémech Vodafone nová sleva na příslušný rok vždy ve výši 35.000,- Kč (bez DPH). Telefony jsou nedotované, stávají se ihned majetkem Státního úřadu pro jadernou bezpečnost.

Pokrytí pro datové připojení

Kdykoliv u Vodafonu mluvíme o službě Připojení, pak si můžete být jistí, že za ní stojí, znalcům technologií velmi dobře známé, GPRS, EDGE, 3G a nově CDMA. To jsou technologie mobilních datových přenosů, které vám (jednoduše řečeno) umožní připojit se na internet a WAP bez drátu zapíchnutého někde do zdi. Nejlepší na nich je, že pracují na stejném rozhraní, takže můžete plynule přecházet z jedné do druhé a zpět, aniž by se spojení přerušilo. Díky tomu si můžete být jistí, že s námi budete surfovat rychleji než dřív.

Ceny

Po dobu trvání písemné smlouvy na dobu neurčitou budou zákazníkovi poskytnuty následující podmínky: Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH 20%.

Exkluzivní bonus na mobilní telefony na každý rok spolupráce:

Bonus na nákup nových mobilních telefonů a příslušenství	35 000 Kč
----------------------------------------------------------	-----------

Ceník paušálních plateb/měsíc:

Typ paušální platby	Počet uživatelů	Měsíční platba za uživatele	Celková měsíční platba
Uživatel mobilního čísla	84	1 Kč	84 Kč
Uživatel pevného čísla	x	0 Kč	0 Kč

Ceník paušálních plateb/měsíc:

Žádné paušální platby nebudou klientovi fakturovány.

Vodafone OneNet

Směr	Vodafone Obejet	
	sít' Vodafone cena za minutu	ostatní sítě cena za minutu
Pevná-Pevná	0,5 Kč	0,5 Kč
Pevná-Mobil	1,5 Kč	1,5 Kč
Mobil – Pevná	0,8 Kč	1,2 Kč
Mobil – Mobil	0,8 Kč	1,2 Kč
VPN-vnitrofiremní volání všemi směry		0 Kč-neomezeně
SMS	0,50 Kč	0,50 Kč
MMS	3,75 Kč	3,75 Kč

Ceník – datové tarify:

Neomezená data – platí jak pro vysokorychlostní, tak pro nízkorychlostní připojení k internetu bez FUP

Připojení „Na skok“

0,000322 Kč/kB

0,322 Kč/kB

Roaming - Hlasové služby a SMS

Vodafone World Roaming

Jedná se o základní roamingový tarif, v jehož rámci pro vás máme připraveno 231 roamingových partnerů ve 121 zemích rozdělených do tří zón.

Ceny pro Státní úřad pro jadernou bezpečnost

	Odchozí hovor	Příchozí hovor	Odeslání SMS
Zóna 1	4,96	1,90	1,40
Zóna 2	12,61	7,35	4,00
Zóna 3	25,21	14,71	6,00

Odchozí hovory v Zóně 1 jsou po provolané půlminutě účtovány po vteřinách. Příchozí hovory Zóně 1 jsou účtovány po vteřinách. V Zóně 2 a 3 jsou všechny hovory účtovány po minutách. Ve všech evropských zemích je volání na tísňovou linku 112 zdarma.

1) Zóna 1

Andorra, Belgie, Bulharsko, Chorvatsko, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, Gibraltar, Irsko, Island, Itálie, Jersey, Kypr, Lichtenštejnsko, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Maďarsko, Malta, Manský ostrov, Monako, Německo, Nizozemí, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Rumunsko, Řecko, San Marino, Slovensko, Slovinsko, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Vatikán, Velká Británie

2) Zóna 2

Albánie, Anguilla, Antigua a Barbuda, Aruba, Austrálie, Barbados, Bělorusko, Bermudské ostrovy, Bosna a Hercegovina, Britské Panenské ostrovy, Černá Hora, Čína, Dominikánská republika, Egypt, Grenada, Haiti, Indie, Izrael, Jamaica, Japonsko, Jihoafrická republika, Kajmanské ostrovy, Kanada, Korejská republika, Kosovo, Makedonie, Maroko, Mexiko, Moldávie, Nový Zéland, Ostrovy Turks a Caicos, Portoriko, Singapur, Společenství Dominika, Srbsko, Svatá Lucie, Svatý Kryštof a Nevis, Svatý Vincenc a Grenadiny, Tunisko, Turecko, Ukrajina, USA, Vietnam, Západní Samoa

3) Zóna 3

Afghánistán, Alžír, Angola, Argentina, Arménie, Ázerbajdžánská republika, Bahrajn, Bangladéš, Bolívie, Brazílie, Burkina Faso, Chile, Ekvádor, Filipíny, Gabon, Gambie, Ghana, Gruzie, Guatemala, Guinea, Honduras, Hongkong, Indonésie, Irák, Írán, Jemen, Jordánsko, Kambodža, Katar, Kazachstán, Keňa, Kolumbie, Kuba, Kuvajt, Kyrgyzsko, Libanon, Libérie, Macao, Madagaskar, Malajsie, Maledivy, Mauricius, Mongolsko, Mosambik, Namibie, Niger, Nigérie, Nikaragua, Omán, Pákistán, Paraguay, Peru, Rusko, Salvador, Saúdská Arábie, Seychely, Spojené arabské emiráty, Srí Lanka, Súdán, Sýrie, Tádžikistán, Tajwan, Tanzánie, Thajsko, Turkmenistán, Uganda, Uruguay, Uzbekistán, Zambie

Roaming – Data a MMS

Připojení – Datový a MMS roaming Připojení roaming pro tarify		
Zóna	GPRS + WAP	MMS
Zóna 1	25,00 Kč za 1 MB	9,50 Kč

Zóna 2	208,33 Kč za 1 MB	9,50 Kč
Zóna 3	250,00 Kč za 1 MB	9,50 Kč

Účtovací krok - 100kB u GPRS , 10kB u WAPu

Ceny za 1 MB /MMS bez 20% DPH.

Celý svět je rozdělen do tří cenových roamingových zón, v jejichž rámci mají zákazníci garantované stejné ceny datového roamingu.

Zóna 1 – Andorra, Belgie, Bulharsko, Chorvatsko, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, Gibraltar, Irsko, Island, Itálie, Jersey, Kypr, Lichtenštejnsko, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Maďarsko, Malta, Manský ostrov, Monako, Německo, Nizozemí, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Rumunsko, Řecko, San Marino, Slovensko, Slovinsko, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Vatikán, Velká Británie

Zóna 2 – Albánie, Anguilla, Antigua a Barbuda, Aruba, Austrálie, Barbados, Bělorusko, Bermudské ostrovy, Bosna a Hercegovina, Britské Panenské ostrovy, Černá Hora, Čína, Dominikánská republika, Egypt, Grenada, Haiti, Indie, Izrael, Jamaica, Japonsko, Jihoafrická republika, Kajmanské ostrovy, Kanada, Korejská republika, Kosovo, Makedonie, Maroko, Mexiko, Moldávie, Nový Zéland, Ostrovy Turks a Caicos, Portoriko, Singapur, Společenství Dominika, Srbsko, Svatá Lucie, Svatý Kryštof a Nevis, Svatý Vincenc a Grenadiny, Tunisko, Turecko, Ukrajina, USA, Vietnam, Západní Samoa

Zóna 3 – Afghánistán, Alžír, Angola, Argentina, Arménie, Ázerbajdžánská republika, Bahrajn, Bangladéš, Bolívie, Brazílie, Burkina Faso, Chile, Ekvádor, Filipíny, Gabon, Gambie, Ghana, Gruzie, Guatemala, Guinea, Honduras, Hongkong, Indonésie, Irák, Írán, Jemen, Jordánsko, Kambodža, Katar, Kazachstán, Keňa, Kolumbie, Kuba, Kuvajt, Kyrgyzsko, Libanon, Libérie, Macao, Madagaskar, Malajsie, Maledivy, Mauricius, Mongolsko, Mosambik, Namibie, Niger, Nigérie, Nikaragua, Omán, Pákistán, Paraguay, Peru, Rusko, Salvador, Saúdská Arábie, Seychely, Spojené arabské emiráty, Srí Lanka, Súdán, Sýrie, Tádžikistán, Tajwan, Tanzánie, Thajsko, Turkmenistán, Uganda, Uruguay, Uzbekistán, Zambie

Volání do zahraničí – mezinárodní hovory

Ceny pro Státní úřadu pro jadernou bezpečnost

Region	Volání z mobilního tel. čísla na pevné linky nebo na mobil	Volání z pevné linky na mobil	Volání z pevné linky na pevnou
Region 1	3,50	3,50	1,40
Region 2	4,75	4,00	1,40
Region 3	6,50	5,50	4,50
Region 4	12,50	9,00	7,50
Region 5	17,50	12,50	10,00
Kanada, USA	4,75	4,00	4,00

Region 1: Rusko, Slovensko, Ukrajina

Region 2: Albánie, Alžírsko, Andorra, Austrálie, Belgie, Bosna a Hercegovina, Bulharsko, Chorvatsko, Černá Hora, Čína, Dánsko, Estonsko, Faerské ostrovy, Finsko, Francie, Gibraltar, Guadeloupe, Hongkong, Irsko, Island, Itálie, Japonsko, Jihoafrická republika, Lichtenštejnsko, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Maďarsko, Makedonie, Malta, Mexiko, Monako, Německo, Nizozemí, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Rumunsko, Řecko, San Marino, Singapur, Slovinsko, Srbsko, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Vatikán, Velká Británie

Region 3: Vietnam, Bělorusko, Izrael, Kypr, Libye, Spojené arabské emiráty, Tunisko, Turecko

Region 4: Angola, Argentina, Arménie, Ázerbajdžánská republika, Brazílie, Chile, Egypt, Filipíny, Gruzie, Indie, Indonésie, Írán, Jordánsko, Kazachstán, Korejská republika, Kuba, Kuvajt, Kyrgyzsko,

Libanon,

Malajsie, Maroko, Moldávie, Mongolsko, Nigérie, Nový Zéland, Pákistán, Peru, Saúdská Arábie, Sýrie, Tádžikistán, Tajwan, Thajsko, Turkmenistán, Uzbekistán, Venezuela

Region 5: Afghánistán, Americká Samoa, Anguilla, Antarktida, Antigua a Barbuda, Aruba, Ascension, Australská teritoria, Bahamy, Bahrajn, Bangladěš, Barbados, Belize, Benin, Bermudské ostrovy, Bhutan, Bolívie, Botswana, Britské Panenské ostrovy, Brunej, Burkina Faso, Burundi, Cookovy ostrovy, Čad, Diego Garcia, Dominikánská republika, Džibuti, Ekvádor, Etiopie, Falklandské ostrovy, Fidži, Francouzská Guayana, Francouzská Polynésie, Gabon, Gambie, Ghana, Grenada, Grónsko, Guam, Guatemala, Guayana, Guinea, Guinea-Bissau, Haiti, Honduras, Irák, Jamaica, Jemen, Kajmanské ostrovy, Kambodža, Kamerun, Kapverdy, Katar, Keňa, Kiribati, Kolumbie, Komory a Mayotte, Kongo, Kostarika, Laos, Lesotho, Libérie, Macao, Madagaskar, Malawi, Maledivy, Mali, Marshallovy ostrovy, Martinik, Mauricius, Mauritanie, Mayotte, Mikronésie, Montserrat, Mosambik, Myanmar (Barma), Namibie, Nauru, Nepál, Niger, Nikaragua, Niue, Nizozemské Antily, Nová Kaledonie, Omán, Ostrovy Turks a Caicos, Palauské ostrovy, Panama, Papua-Nová Guinea, Paraguay, Pobřeží slonoviny, Portoriko, Reunion, Rovnicková Guinea, Rwanda, Salvador, Senegal, Severní Korea, Seychely, Sierra Leone, Somálsko, Srí Lanka, Středoafrická republika, Súdán, Surinam, Sv. Helena, Sv. Pierre & Miquelon, Svatá Lucie, Svatý Kryštof a Nevis, Svatý Vincenc a Grenadiny, Svazijsko, Šalomounovy ostrovy, Tanzánie, Togo, Tokelau, Tonga, Trinidad a Tobago, Tuvalu, Uganda, Uruguay, Vanuatu, Wallis a Futuna, Zambie, Samoa, Zimbabwe

Přenositelnost čísel, uvolnění čísel od současného poskytovatele

V rámci přechodu na služby Vodafone OneNet od jiného operátora vám nabízíme možnost ponechat si svá stávající mobilní a pevná čísla. Jednoduše je přeneseme do sítě Vodafone, a to pouze samotná telefonní čísla, ne konkrétní služby nebo tarify.

Přenesení mobilního a pevného čísla je možné pouze mezi operátory a pouze v rámci ČR. V případě přenosu mobilních čísel dostanete od nás novou SIM kartu, ale dál budete používat své původní číslo. S touto službou nemusíte upozorňovat své obchodní partnery na změnu čísla, tisknout nové vizitky a firemní materiály či aktualizovat svoje zápisy v různých veřejných databázích.

Časový harmonogram přenesení a zprovoznění mobilních čísel zákazníka je následující:



Časový harmonogram přenesení a zprovoznění pevných čísel zákazníka je následující:

Přenos pevných čísel je realizovaný na základě podpisu formuláře CAF, ve kterém je specifikován rozsah portovaných čísel. Po podpisu formuláře je se zákazníkem vyhotoven harmonogram portace čísel, který si obě smluvní strany odsouhlasí. Od objednání portace v systémech Vodafone Czech republic je vždy minimálně 10 pracovních dní do samotné portace čísel.