

Příloha č. 1

Specifikace požadovaných telekomunikačních služeb

1. Vymezení předmětu a rozsahu plnění VZ

Předmětem plnění veřejné zakázky je poskytování mobilních hlasových, mobilních datových a pevných hlasových telekomunikačních služeb v rozsahu specifikovaném zadávacími podmínkami. Součástí plnění je zajištění všech činností souvisejících se zajištěním požadovaných služeb. **Poskytováním telekomunikačních služeb** se rozumí zejména poskytování telekomunikačních hlasových a datových služeb v dále uvedeném rozsahu, a to následovně:

- poskytování mobilních hlasových služeb,
- poskytování mobilních datových služeb,
- poskytování pevných hlasových služeb,
- maximální dostupnost a spolehlivost služby, garance dostupnosti služby,
- zajištění potřebného rozsahu telefonních čísel,
- zabezpečení zákaznické podpory.

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

Celkový počet poptávaných hlasových SIM karet a datových služeb je dohromady cca 1640 ks a 2x ISDN 30 PRI.

Výměna SIM karet – poskytovatel zajistí dodání nových SIM karet (s dosavadními telefonními čísly) na každý Krajský pozemkový úřad (pro KPÚ a příslušné pobočky) a na ústředí Státního pozemkového úřadu (Seznam Krajských pozemkových úřadů je Přílohou č. 3 smlouvy). Poskytovatel předá nové SIM karty objednateli na příslušných Krajských pozemkových úřadech a v budově ústředí Státního pozemkového úřadu ve lhůtě ve lhůtě stanovené v čl. IV. smlouvy. Seznam migrovaných čísel předá objednatel poskytovateli po nabytí účinnosti smlouvy.

Maximální dostupnost a spolehlivost služby se rozumí:

- Poskytovatel se zavazuje zajistit objednateli rozsah pokrytí Služby, a to mobilní hlasové služby, signálem sítě poskytovatele zahrnujícího pokrytí minimálně **95 %** populace na území České republiky.
- Dále se poskytovatel zavazuje zajistit dostupnost pokrytí signálem GSM ve všech budovách SPÚ (24/7) dle přílohy č. 3 smlouvy.

2. Telekomunikační služby

Ceny za požadované služby jsou uvedeny v Ceníku, který je Přílohou č. 2 smlouvy (dále jen „**Ceník**“). V případě, že SIM bude používána jen část měsíce (např. aktivace v průběhu měsíce

nebo odpojení na prázdniny apod.), bude poskytovatel účtovat poměrnou částku měsíční paušální platby za hlasový tarif.

a) Tarif bez volných minut a SMS v rámci EU

Poskytovatel bude poskytovat hlasový tarif bez volných minut a SMS, v jehož rámci se **nepřipouštějí žádné volné minuty ani volné SMS či jiné volné jednotky pro SIM karty/eSIM**. Objednatel bude hradit pouze rozsah poskytnutých služeb a měsíční paušální poplatek spojený s tarifem. Měsíční paušální poplatek spojený s tarifem bude účtován v maximální výši 1,- Kč bez DPH za 1 SIM kartu/eSIM.

U vnitrostátního volání (kategorie volání do sítí O2 Czech Republic a.s., T-Mobile Czech Republic a.s., Vodafone Czech Republic a.s. a volání do standardně tarifovaných pevných sítí) bude aplikována jednotná minutová sazba.

V rámci uvedeného tarifu budou garantovány jednotkové ceny (paušál a jednotná minutová sazba) uvedené poskytovatelem v Ceníku. U dalších odebraných služeb neoceněných v nabídce poskytovatele jako např. speciální barevné linky budou účtovány ceny v běžně nabízených ceníkových sazbách daného zřizovatele.

Poskytovatel bude provádět účtování hovorů tak, že první minuta odchozího hovoru bude účtována jako celá minuta a poté po vteřinách s tím, že cena každé vteřiny bude vždy rovna 1/60 ceny odchozího hovoru za minutu.

A dále nebudou služby účtovány v závislosti na časovém rozmezí (ve špičce, mimo špičku apod.). Poskytovatel uvádí v Ceníku jen jednu jednotkovou cenu volání pro celé časové pásmo.

b) Tarif s neomezeným voláním a SMS v rámci EU

V rámci tarifu s neomezeným vnitrostátním provozem poskytovatel poskytuje jednotnou paušální měsíční cenu tarifu za neomezené vnitrostátní volání a vnitrostátní SMS. Nad rámec ceny tarifu bude objednatel hradit pouze rozsah dalších odebraných služeb oceněných jednotkovými cenami v Ceníku poskytovatele pro hlasový tarif bez volných minut a SMS (např. MMS, roamingová volání atd.), nebo dalších odebraných služeb neoceněných v nabídce poskytovatele jako např. speciální barevné linky, a to v běžně nabízených ceníkových sazbách daného zřizovatele.

V rámci uvedeného tarifu bude garantována nabídková cena uvedená v Ceníku po celou dobu trvání smlouvy.

c) Tarif s měsíční paušální platbou – 2x ISDN 30 PRI

Poskytovatel provede připojení 2x ISDN 30 PRI na adrese Husinecká 1024/11a, 130 00 Praha 3-Žižkov, se zachováním čísla 729 922 XXX. Objednatel požaduje hlasový tarif bez volných

minut a SMS, v jehož rámci se nepřipouštějí žádné volné minuty ani volné SMS či jiné volné jednotky pro službu 2x ISDN 30 PRI. Objednatel bude hradit pouze rozsah poskytnutých služeb a měsíční paušální poplatek spojený s tarifem za 2x ISDN 30 PRI. Měsíční paušální poplatek spojený s tarifem bude účtován v Kč bez DPH za kompletní službu 2x ISDN 30 PRI.

U vnitrostátního volání (kategorie volání do sítě **O2 Czech Republic a.s.**, T-Mobile Czech Republic a.s., Vodafone Czech Republic a.s. a volání do standardně tarifovaných pevných sítí) bude aplikována jednotná minutová sazba.

V rámci uvedeného tarifu budou garantovány jednotkové ceny (paušál a jednotná minutová sazba) uvedené poskytovatelem v Ceníku. U dalších odebraných služeb neoceněných v Ceníku, který je Přílohou č. 2 smlouvy jako např. speciální barevné linky, budou účtovány ceny v běžně nabízených ceníkových sazbách daného poskytovatele.

Objednatel dále požaduje účtování hovorů tak, že první minuta odchozího hovoru bude účtována jako celá minuta a poté po vteřinách s tím, že cena každé vteřiny bude vždy rovna 1/60 ceny odchozího hovoru za minutu.

A dále nebudou služby účtovány v závislosti na časovém rozmezí (ve špičce, mimo špičku apod.). Poskytovatel uvádí v Ceníku jen jednu jednotkovou cenu volání pro celé časové pásmo.

d) Tarif s měsíční paušální platbou za poskytování virtuální privátní sítě (VPS)

Poskytovatel propojí všechny SIM karty/eSIM objednatele a ISDN 30 PRI (tel. číslo 729 922 XXX) spadající pod tuto veřejnou zakázku do jedné virtuální privátní sítě včetně virtuální ústředny (dále jen „**VPS**“). Poskytovatel provede bezplatné zřízení VPS do 7 dnů od nabytí účinnosti smlouvy. V rámci poskytování tarifu VPS bude zajištěn neomezený objem volání mezi všemi SIM kartami/eSIM objednatele a ISDN 30 PRI (tel. číslo 729 922 XXX). Poskytovatel uvedl cenu za používání této služby v Ceníku. Zřízení VPS bude poskytovatelem objednateli neprodleně oznámeno e-mailem.

e) Zřízení a poskytování služby ECT pro přepojování telefonních hovorů

Poskytovatel poskytuje zřízení služby ECT (Explicit Call Transfer) pro přepojování telefonních hovorů v rámci VPS, které je zejména využíváno u přístrojů Jablocom, případně jiné alternativní služby, jež zajistí přepojování telefonních hovorů (měsíční paušální cena za poskytování této služby je uvedena v Ceníku. Přepojování probíhá po poradě s uživatelem čísla, na něž je přepojení provedeno.

f) Hlasový roaming

Poskytovatel poskytuje možnost aktivace a deaktivace roamingu na všech užívaných SIM kartách/eSIM, jeho zapojení a vypojení během lhůty 1 hodiny na žádost kontaktní osoby objednatele, nejdéle však do 2 hodin od přijetí požadavku.

g) Mobilní datové služby

Poskytovatel poskytuje u všech SIM karet/eSIM aktivaci datových služeb volitelně nastavitelnou.

Poskytovatel poskytuje tyto vybrané typy služeb:

1. mobilní datová služba primárně pro využití přímo prostřednictvím SIM v mobilních telefonech, **s měsíčním FUP ne nižším než 1 GB,**
2. mobilní datová služba primárně pro využití přímo prostřednictvím SIM v mobilních telefonech, **s měsíčním FUP ne nižším než 3 GB**
3. mobilní datová služba primárně pro využití přímo prostřednictvím SIM v mobilních telefonech, **bez FUP nižším než 10 GB**
4. mobilní datová služba primárně pro využití přímo prostřednictvím SIM v mobilních telefonech, **s měsíčním FUP ne nižším než 50 GB,**

Poskytovatel poskytuje datové mobilní služby v zahraničí tzv. „*datový tarif do zahraničí*“ za cenu uvedenou v Ceníku za **1 MB**.

Poskytovatel poskytuje pro datové služby možnost využívání (v rámci nabídnuté služby) více různých alternativních technologií dle standardu např. GPRS, GPRS/EDGE, UMTS, 4G, 5G, HSDPA, LTE, resp., aby objednatel v případě dostupnosti lepšího pokrytí nebyl omezen ve využití novější technologie.

Poskytovatel poskytuje možnost úplného zamezení datových přenosů u vybraných jednotlivých uživatelů jak na území ČR, tak i v zahraničí při roamingu.

h) Tarif prázdniny

Poskytovatel poskytuje samostatný tarif pro možnost odpojení sim karty na prázdniny. Sim karta je zablokována a neumožňuje využívat hlasové ani datové služby. Měsíční paušální poplatek spojený s tarifem prázdniny bude účtován v maximální výši 1,- Kč bez DPH za 1 SIM kartu. Minimální doba přerušení poskytování služeb je nejvýše 2 dny, maximální však není omezena.

3. Doplnkové služby a administrativní úkony

Objednatel má, v rámci ceny za tarif, možnost bezplatné aktivace níže uvedených doplňkových služeb na všech využívaných SIM (myšleno hlasových, není-li uvedeno jinak):

- identifikace volajícího,
- konferenční hovory,
- přesměrování na jiné telefonní číslo v rámci VPS,
- přesměrování do hlasové schránky,
- notifikace zmeškaných volání.

Poskytovatel bude poskytovat následující online služby – **administrativní úkony**:
- za maximální možný poplatek 1 Kč bez DPH:

- změna fakturačních údajů (např. změna fakturační adresy),
- podrobný elektronický účet za všechna tel. čísla objednatele, hlas, data, možnosti filtrování, možnosti exportů (uživatelských nebo na vyžádání), poslední zařízení registrované v síti (model zařízení, případně i IMEI nebo i S/N zařízení), spotřebovaných dat, tarifů, provolané ceny,
- zobrazení PUK,
- odpojení nebo blokace z důvodu ztráty či krádeže,
- reaktivace po ztrátě či krádeži,
- reaktivace po odpojení – prázdniny,
- opis faktury,
- výměna SIM karty za mikro/nano SIM kartu/eSIM,
- výměna nefunkční SIM karty za novou,
- změna tarifu datového i hlasového,
- blokování služeb třetích stran, např. zasílání prémiových SMS,
- blokace a reaktivace roamingu, MMS, mezinárodních hovorů, datových služeb apod.,
- převod účastnictví – převod SIM karty pod smlouvu objednatele (včetně přenesení tel. čísla),
- převod účastnictví – převod SIM karty mimo smlouvu objednatele (včetně uvolnění tel. čísla) aktivační poplatek, *
- možnost evidence tel. čísel, přiřazení jména zaměstnance, poznámky, e-mail.

* Aktivační poplatek uvedený výše představuje jednorázovou platbu spojenou s novou aktivací každé jednotlivé SIM karty/eSIM.

Příloha č. 2 - Ceník

#	Druh požadovaných služeb	Jednotka	Cena / jednotka (bez DPH)	DPH (v %)	Cena / jednotka (s DPH)
tarif s měsíční paušální platbou - SIM karty zadavatele					
Tarif bez volných minut a SMS v rámci EU					
1.	- měsíční paušální platba	1 SIM	1,00 Kč	21	1,21 Kč
2.	- do mobilní sítě poskytovatele	1 minuta	0,40 Kč	21	0,48 Kč
3.	- do mobilní sítě ostatních operátorů	1 minuta	0,40 Kč	21	0,48 Kč
4.	- do pevných sítí	1 minuta	0,40 Kč	21	0,48 Kč
5.	- volání do hlasové schránky	1 minuta	0,00 Kč	21	0,00 Kč
6.	- odeslání 1 SMS	1 SMS	0,40 Kč	21	0,48 Kč
7.	- odeslání 1 MMS	1 MMS	3,75 Kč	21	4,54 Kč
Tarif s neomezeným voláním a SMS v rámci EU					
8.	- měsíční paušální platba - do mobilní sítě poskytovatele, do mobilní sítě ostatních operátorů, do pevných sítí, textové zprávy - SMS	1 SIM	150,00 Kč	21	181,50 Kč
Roaming					
9.	- odchozí (svět mimo EU)	1 minuta	40,00 Kč	21	48,40 Kč
10.	- příchozí (svět mimo EU)	1 minuta	20,00 Kč	21	24,20 Kč
11.	- odeslání 1 SMS (zbytek světa)	1 SMS	8,00 Kč	21	9,68 Kč
12.	- odeslání 1 MMS (zbytek světa)	1 MMS	9,50 Kč	21	11,50 Kč
Mezinárodní volání a SMS					
13.	- mezinárodní volání EU	1 minuta	3,00 Kč	21	3,63 Kč
14.	- mezinárodní volání zbytek světa	1 minuta	12,00 Kč	21	14,52 Kč
15.	- SMS do zahraničí	1 SMS	1,00 Kč	21	1,21 Kč
Datové měsíční tarify					
16.	- vysokorychlostní od 384 kbps, FUP min. 1GB	1 SIM	55,00 Kč	21	66,55 Kč
17.	- vysokorychlostní od 384 kbps, FUP min. 3GB	1 SIM	70,00 Kč	21	84,70 Kč
18.	- vysokorychlostní od 384 kbps, FUP min. 10GB	1 SIM	155,00 Kč	21	187,55 Kč
19.	- vysokorychlostní od 384 kbps, FUP min. 50 GB	1 SIM	419,00 Kč	21	506,99 Kč
20.	- datový tarif do zahraničí (mimo EU)	1 MB	65,00 Kč	21	78,65 Kč
Tarif s měsíční paušální platbou - 2x ISDN 30 PRI (tel. 729 922 XXX)					
21.	Měsíční paušální platba - 2x ISDN 30 PRI (tel. 729 922 XXX)	1 služba	5 000,00 Kč	21	6 050,00 Kč
odchozí hovory vnitrostátní a v rámci EU					
22.	- v rámci vlastních SIM	1 minuta	0,00 Kč	21	0,00 Kč
23.	- do mobilní sítě poskytovatele	1 minuta	0,50 Kč	21	0,61 Kč
24.	- do mobilní sítě ostatních operátorů	1 minuta	0,50 Kč	21	0,61 Kč
25.	- do pevných sítí	1 minuta	0,50 Kč	21	0,61 Kč
mezinárodní volání (zbytek světa)					
26.	- odchozí volání	1 minuta	12,00 Kč	21	14,52 Kč
Tarif prázdniny					
27.	- měsíční paušální platba	1 SIM	1,00 Kč	21	1,21 Kč
Ostatní služby - pro všechny SIM karty					
28.	- změna fakturačních údajů (např. změna fakturační adresy)	1 úkon	1,00 Kč	21	1,21 Kč
29.	- podrobný elektronický účet za všechna tel. čísla objednatele, hlas, data, možnosti filtrování, možnosti exportů (uživatelských nebo na vyžádání), poslední zařízení registrované v síti (model zařízení, případně i IMEI nebo i S/N zařízení) spotřebovaných dat, tarifů, provolané ceny	1 úkon	0,00 Kč	21	0,00 Kč
30.	- zobrazení PUK	1 úkon	0,00 Kč	21	0,00 Kč
31.	- odpojení nebo blokáce z důvodu ztráty či krádeže	1 úkon	1,00 Kč	21	1,21 Kč
32.	- reaktivace po ztrátě či krádeži	1 úkon	1,00 Kč	21	1,21 Kč
33.	- reaktivace po odpojení - prázdniny	1 úkon	0,00 Kč	21	0,00 Kč
34.	- opis faktury	1 úkon	1,00 Kč	21	1,21 Kč
35.	- výměna SIM karty za mikro/nano SIM kartu/eSIM	1 úkon	0,00 Kč	21	0,00 Kč
36.	- výměna nefunkční SIM karty za novou	1. úkon	0,00 Kč	21	0,00 Kč
37.	- změna tarifu datového i hlasového	1 úkon	0,00 Kč	21	0,00 Kč
38.	- blokování služeb třetích stran, např. zasílání prémiových SMS	1 úkon	0,00 Kč	21	0,00 Kč
39.	- blokáce a reaktivace roamingu, MMS, mezinárodních hovorů, datových služeb apod.	1 úkon	0,00 Kč	21	0,00 Kč
40.	- převod účastnictví - převod SIM karty pod smlouvu objednatele (včetně přenesení tel. čísla)	1 úkon	0,00 Kč	21	0,00 Kč
41.	- převod účastnictví - převod SIM karty mimo smlouvu objednatele (včetně uvolnění tel. čísla) akivační poplatek	1 úkon	0,00 Kč	21	0,00 Kč
42.	- možnost evidence tel. čísel, přiřazení jména zaměstnance, poznámky, e-mail	1 úkon	0,00 Kč	21	0,00 Kč
zřízení a poskytování služby ECT					
43.	Měsíční paušální platba - přepojování telefonních hovorů na jiný mobilní telefon SPÚ a ISDN tel. čísla. 729 922 XXX (1 jednotka = měsíční paušální platba za všechny sim a čísla 729 922 XXX)	1 jednotka	19 000,00 Kč	21	22 990,00 Kč
Zřízení a poskytování VPS - všechny SIM karty zadavatele a tel. 729 922 XXX					
44.	Měsíční paušální platba za zřízení služby VPS (1 jednotka = měsíční paušální platba za všechny sim a čísla 729 922 XXX)	1 jednotka	0,00 Kč	21	0,00 Kč

Příloha č. 3
Seznam pracovišť Státního pozemkového úřadu

Název pracoviště	Adresa
ústředí	Husinecká 1024/11a 130 00 Praha 3 - Žižkov
KPÚ pro Středočeský kraj	nám. W. Churchilla 1800/2 130 00 Praha 3
Benešov	Žižkova 360 256 01 Benešov
Beroun	Pod Hájem 324 267 01 Králův Dvůr
Kladno	nám. 17. listopadu 2840 272 01 Kladno
Kolín	Karlovo náměstí 45 280 30 Kolín
Kutná Hora	Benešova 97 284 01 Kutná Hora
Mělník	Bezručova 109 276 01 Mělník
Mladá Boleslav	Bělská 151 293 01 Mladá Boleslav
Nymburk	Soudní 17 288 00 Nymburk
Příbram	Poštovní 4 261 01 Příbram
Rakovník	Lubenská 2250 269 01 Rakovník
KPÚ pro Jihočeský kraj	Rudolfovska 80 370 01 České Budějovice
České Budějovice	Rudolfovska 80 370 01 České Budějovice
Český Krumlov	5. května 287, Plešivec 381 01 Český Krumlov
Jindřichův Hradec	Pravdova 837/II. 377 01 Jindřichův Hradec
Písek	Nádražní 1988 397 01 Písek
Prachatice	Vodňanská 329 383 11 Prachatice
Strakonice	Palackého nám. 1090 386 01 Strakonice
Tábor	Husovo náměstí 2938 390 02 Tábor
KPÚ pro Plzeňský kraj	nám. Gen. Píky 8 326 00 Plzeň
Domažlice	Haltravská 438 344 37 Domažlice
Klatovy	Čapkova 127/V. 339 01 Klatovy

Plzeň	Nerudova 35 301 00 Plzeň
Tachov	T.G.Masaryka 1326 347 01 Tachov
KPÚ pro Karlovarský kraj	Chebská 48/73 360 06 Karlovy Vary
Cheb	Evropská 1605/8 350 02 Cheb
Karlovy Vary	Závodu míru 725/16 360 17 Karlovy Vary
KPÚ pro Ústecký kraj	Husitská 1071/2 415 02 Teplice
Děčín	28.října 979/19 405 01 Děčín
Chomutov	Jiráskova 2528 430 03 Chomutov
Litoměřice	Velká Krajská 1 412 01 Litoměřice
Louny	Pražská 765 440 01 Louny
Teplice	Masarykova 66 415 01 Teplice
KPÚ pro Liberecký kraj	U Nisy 6a 460 57 Liberec
Česká Lípa	Dubická 2362 470 01 Česká Lípa
Liberec	U Nisy 6a 460 07 Liberec
Semily	Bítouchovská 1 513 01 Semily
KPÚ pro Královéhradecký kraj	Kydlinovská 245 503 01 Hradec Králové
Hradec Králové	Haškova 357 500 02 Hradec Králové
Jičín	Havlíčková 56 506 14 Jičín
Náchod	Palachova 1303 547 01 Náchod
Rychnov nad Kněžnou	Jiráskova 1320 516 01 Rychnov n. Kněžnou
Trutnov	Horská 5 541 01 Trutnov
KPÚ pro Pardubický kraj	B. Němcové 231 530 02 Pardubice
Chrudim	Poděbradova 909 537 01 Chrudim
Pardubice	B. Němcové 231 530 02 Pardubice
Svitavy	Milady Horákové 10 568 02 Svitavy

Ústí nad Orlicí	Tvardkova 1191 562 01 Ústí nad Orlicí
KPÚ pro Kraj Vysočina	Fritzova 4 586 01 Jihlava
Havlíčkův Brod	Smetanovo nám. 279 580 02 Havlíčkův Brod
Jihlava	Fritzova 4 586 01 Jihlava
Pelhřimov	U Stínadel 1317 393 01 Pelhřimov
Třebíč	Bráfova 1 674 01 Třebíč
Žďár nad Sázavou	Strojírenská 1208/12 591 01 Žďár nad Sázavou
KPÚ pro Jihomoravský kraj	Hroznová 17 603 00 Brno
Blansko	Poříčí 18 678 42 Blansko
Brno	Kotlářská 53 602 00 Brno
Břeclav	nám. T.G.Masaryka 2957/9A 690 02 Břeclav
Hodonín	Bratislavská 1/6 695 01 Hodonín
Vyškov	Palánek 250/1 682 01 Vyškov
Znojmo	nám. Armády 1213/8 669 02 Znojmo
KPÚ pro Olomoucký kraj	tř. Kosmonautů 989/8 772 00 Olomouc
Jeseník	Lipovská 125 790 01 Jeseník
Olomouc	Blanická 1 772 00 Olomouc
Prostějov	Aloise Krále 4 796 01 Prostějov
Přerov	Wurmova 2 750 02 Přerov
Šumperk	Nemocniční 53 787 01 Šumperk
KPÚ pro Moravskoslezský kraj	Libušina 5 702 00 Ostrava
Bruntál	Partyzánská 7 792 01 Bruntál
Frýdek Místek	4.května 217 738 01 Frýdek Místek
Nový Jičín	Husova 13 741 11 Nový Jičín
Opava	Krnovská 2861/69 746 01 Opava

KPÚ pro Zlínský kraj	Zarámí 88 760 41 Zlín
Kroměříž	Riegrovo nám. 3228/22 767 01 Kroměříž
Uherské Hradiště	Protzkarova 1180 686 01 Uherské Hradiště
Vsetín	Družstevní 1602 755 01 Vsetín
Zlín	Zarámí 88 760 41 Zlín

Příloha č. 4
Seznam oprávněných osob

Za Objednatele:

Ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení	Mgr. Pavel Škeřík , ředitel sekce ekonomické a ICT
Adresa	Husinecká 1024/11a, 130 00 Praha 3 - Žižkov
E-mail	p.skerik@spucr.cz
Telefon	+420 729 922 416

Ve věcech obchodních:

Jméno a příjmení	Ing. Petr Husák , ředitel odboru ICT
Adresa	Husinecká 1024/11a, 130 00 Praha 3 - Žižkov
E-mail	p.husak@spucr.cz
Telefon	+420 729 922 125, +420 725 359 825

Ve věcech provozních:

Jméno a příjmení	Ing. Iva Jindřichovská , oddělení technické podpory
Adresa	Husinecká 1024/11a, 130 00 Praha 3 - Žižkov
E-mail	i.jindrichovska@spucr.cz
Telefon	+420 729 922 334, +420 727 956 458

Jméno a příjmení	Jakub Voleský , oddělení technické podpory
Adresa	Husinecká 1024/11a, 130 00 Praha 3 - Žižkov
E-mail	j.volesky@spucr.cz
Telefon	+420 729 922 500, +420 724 877 694

Jméno a příjmení	Michal Gebhart , oddělení technické podpory
Adresa	Husinecká 1024/11a, 130 00 Praha 3 - Žižkov
E-mail	m.gebhart1@spucr.cz
Telefon	+420 725 901 146

Jméno a příjmení	Bc. Jakub Janecký , oddělení bezpečnosti
Adresa	Husinecká 1024/11a, 130 00 Praha 3 - Žižkov
E-mail	j.janecky@spucr.cz
Telefon	+420 729 922 194, +420 723 744 579

Osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou stranou jednání obchodního a smluvního charakteru, jsou oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě.

Osoby oprávněné jednat ve věcech provozních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou stranou jednání technického charakteru, nejsou však oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě. Dále jsou oprávněny předávat či přebírat plnění a schvalovat příslušné předávací nebo akceptační protokoly a další dokumenty týkající se předání a převzetí Služeb.

Za Poskytovatele:

ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení	XXXXXX
Adresa	XXXXXX
E-mail	XXXXXX
Telefon	XXXXXX

ve věcech provozních:

Jméno a příjmení	XXXXXX
Adresa	XXXXXX
E-mail	XXXXXX
Telefon	XXXXXX

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



1. Obecná ustanovení

1.1 Všeobecné podmínky pro poskytování služeb upravují práva a povinnosti společnosti **Vodafone Czech Republic a.s.**, se sídlem náměstí Junkovky 2808/2, 115 00 Praha 5 – Stodůlky, IČO: 25788001, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6064 (dále jen „**Vodafone**“), jako poskytovatele **služeb elektronických komunikací a dalších služeb** (dále společně jen „**služby**“), a práva a povinnosti vás jako **účastníka a uživatele** těchto služeb (dále jen „Všeobecné podmínky“).

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

2. Smlouva o poskytování služeb

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

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

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

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

2.5 Pro uzavření smlouvy potřebujeme vaše údaje, které ověříme zpravidla podle občanského průkazu a se kterými nakládáme v souladu s **Informacemi pro účastníka a uživatele o zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů** (dále jen „**Informace pro zákazníka**“). V souladu s Informacemi pro zákazníka musíme také ověřit, zda uzavření smlouvy není v rozporu s našimi právem chráněnými zájmy. Dále je třeba ověřit vaši platební historii v registru dlužníků či veřejných rejstřících a vaše právo k místu instalace služby, pokud služba takovou instalaci vyžaduje (např. prokázáním souhlasu vlastníka domu a bytu s instalací). Pokud zjistíme, že existují důvody, které by nám bránil v uzavření smlouvy, budeme vás o nich informovat. Dojde-li k jakémkoliv 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 jednotlivých služeb, ceníkem služeb, platnými Všeobecnými podmínkami a Informacemi pro zákazníka, neboť i tyto dokumenty tvoří součást smlouvy. Pokud by mezi uvedenými dokumenty vznikl rozpor, má přednost uzavřená smlouva a dále ten dokument, který je v předchozí větě uveden před dokumentem, se kterým je v rozporu.

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

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

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

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

3. Změna smlouvy o poskytování služeb

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

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

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

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

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

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

4. Ukončení smlouvy o poskytování služeb

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

Ukončení z vaší strany

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

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

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

Ukončení z naší strany

4.5 Od smlouvy můžeme odstoupit:

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

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

5. Služby

Služby elektronických komunikací

5.1 Můžeme vám poskytovat následující základní služby elektronických komunikací:

- a) telefonní služby, která umožňuje běžné odchozí hovory a přijímání telefonních hovorů a zahrnuje rovněž bezplatná tísňová volání;
- b) služby 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), ačkoli 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 Vodafonu, a to bez poplatku a bez nutnosti změnit své telefonní číslo nebo SIM kartu – tzv. oddělený prodej datových roamingových služeb. Podmínky a další informace jsou k dispozici na Internetové stránce.
- 5.6** V souladu s roamingovou regulací máme možnost uplatňovat jistá omezení spočívající v neposkytování služeb regulovaného roamingu nebo v omezení čerpání národních jednotek v rámci podmínek některých tarifů.
- 5.7** Poskytujeme také možnost volat bezplatně na čísla tísňového volání. Při volání na tato čísla, případně na vyžádání příslušného pracoviště pro příjem tísňových volání, zároveň v souladu s právními předpisy poskytujeme příslušnému pracovišti pro příjem tísňových volání údaje o lokalizaci volajícího.
- 5.8** Pokud k užívání služby bude nezbytné zprovoznění koncového místa (tzn. účastnické zásuvky) v místě instalace, typicky v případě služby kabelové televize, je potřeba nám takové místo za účelem instalace a řádného provozu služby na naši žádost zpřístupnit. V opačném případě nebude možné vám službu poskytovat.

Další služby

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

6. Cena za služby

- 6.1** Cenu za služby nám budete hradit od okamžiku účinnosti smlouvy. Po skončení každého zúčtovacího období vám vystavíme vyúčtování, ve kterém vám naúčtujeme cenu služeb poskytnutých v uplynulém zúčtovacím období, případně dalších služeb, které již byly poskytnuty, ale nebyly dosud vyúčtovány (zejména v případě roamingu a služeb třetích stran).
- 6.2** Vyúčtování vám doručíme v elektronické podobě do vaší Internetové samoobsluhy nejpozději do tří dnů od data vystavení. Pokud o to požádáte, můžeme vám za úplaty poslat vyúčtování také v papírové podobě. Pokud vyúčtování neobdržíte, bez zbytečného odkladu nás o tom prosím informujte.
- 6.3** Vyúčtování uhradte nejpozději do 18 dnů od data jeho vystavení, pokud není na vyúčtování uvedeno jiné datum splatnosti. Platební údaje (číslo účtu a variabilní symbol) najdete na vyúčtování.
- 6.4** Pokud vyúčtování řádně a včas neuhradíte, upozorníme vás na to prostřednictvím SMS či jiným způsobem a poskytneme vám v souladu se zákonem náhradní lhůtu k plnění v délce 1 týdne ode dne doručení upozornění. Jestliže v této lhůtě vyúčtování neuhradíte, můžeme přistoupit k omezení poskytovatelských služeb. Pokud ani toto opatření nepovede k nápravě, můžeme smlouvu vypovědět nebo převést vámi užívané služby na služby předplacené. Dále můžeme požadovat náhradu poplatků a nákladů spojených s vymáháním pohledávky. Jedná se o poplatek za zaslání upomínky v případě prodlení se zaplacením vyúčtování, administrativní poplatky spojené s předáním pohledávky inkasní agentuře k vymáhání, jakož i náklady na správní a soudní poplatky, odměnu advokátů a soudních exekutorů. Tyto poplatky jste povinni uhradit.
- 6.5** Jistinu nebo finanční plnění bez uvedení variabilního symbolu můžeme použít na úhradu vašeho dluhu.
- 6.6** Kdykoli nás můžete požádat o vrácení přeplatku (v případě pochybnosti si vyhrazueme právo ověřit, že o přeplatek žádá oprávněná osoba). Přeplatek vám vrátíme způsobem, který sami zvolíte, a to buď poštou na území České republiky (za poplatek dle ceníku služeb), převodem na bankovní účet vedený v České republice, nebo jej můžeme použít k úhradě pohledávek v následujícím či následujících vyúčtovacích vystavených. Pokud si způsob vrácení přeplatku nezvolíte, použijeme jej na úhradu vyúčtování. Přeplatek vám vrátíme ve lhůtě 30 dnů ode dne ukončení smlouvy (zákaznického účtu), případně od obdržení vaší žádosti o jeho vrácení. Výše uvedeným není dotčeno naše právo na započtení pohledávek.

7. Reklamacce

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

8. Omezení služeb a ochrana sítě

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

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

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

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

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

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

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

8.6 Vezměte na vědomí, že nesmíte:

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

9.2 Neodpovídáme ani za kvalitu služeb poskytovaných jinými poskytovateli služeb, včetně zahraničních poskytovatelů v rámci roamingu, stejně tak ani za kvalitu služeb třetích stran, při jejichž poskytování je využívána naše síť. Je třeba, abyste své smluvní povinnosti plnil/a i při přerušení poskytování služeb, nezájštěn 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 můžete být i e-mail (elektronická adresa), který nám za účelem doručování oznámení sdělíte, jestliže o tento způsob doručování požádáte nebo s ním vyslovíte souhlas.

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

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

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

10.10 Internetovou stránkou se rozumí internetová stránka www.vodafone.cz, 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.



**Reklamace
Vyúčtování / služeb
elektronických
komunikací**



Reklamacie Vyúčtování / služeb elektronických komunikací

Článek I

Úvodní ustanovení

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

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

Článek II

Výklad základních pojmů

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

Článek III

Rozsah odpovědnosti

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

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

Článek IV

Právo uplatnit reklamacii, způsob, místo a lhůta uplatnění reklamacie

Způsob uplatnění reklamacie:

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

Místo uplatnění reklamacie:

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

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

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

Lhůta pro uplatnění reklamacie:

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

Článek V

Lhůty pro vyřizování reklamací

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

Článek VI

Lhůty a způsoby vrácení přeplatků cen účtovaných za služby

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

Článek VII

Náhrada škody

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

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

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

Článek VIII

Společná a závěrečná ustanovení

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

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

- 2.1 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.
- 2.2 V případě, že je v těchto Obchodních podmínkách OneNet použit pojem s velkým počátečním písmenem, jedná se o pojem definovaný těmito obchodními podmínkami, Smlouvou nebo jednotlivými Dílčími smlouvami uzavřenými ke Smlouvě případně v jiných dokumentech Poskytovatele, které tvoří součást dokumentace daného smluvního vztahu.

2. Práva a povinnosti smluvních stran

- 2.1 Poskytovatel je povinen dodat Účastníkovi objednané SIM karty a zboží v souladu s Dílčí smlouvou nejpozději do 30 dnů ode dne účinnosti příslušné Dílčí smlouvy, není-li dohodnuto jinak. Poskytovatel je povinen začít s poskytováním Služeb nejpozději do 60 dnů ode dne účinnosti příslušné Dílčí smlouvy, není-li dohodnuto jinak. Výše uvedené platí i v případě, že Poskytovatel Účastníkovi poskytoval Služby před podpisem Dílčí smlouvy (tzn. v případě, kdy dochází k uzavření nové Dílčí smlouvy po uplynutí doby trvání předchozí Dílčí smlouvy).
- 2.2 Účastník bere na vědomí, že vzhledem k možné časové prodlevě ode dne uzavření Dílčí smlouvy do sjednaného dne dodání zboží může dojít k situaci, kdy objednané zboží nebude z důvodů nikoli na straně Poskytovatele k dispozici, a souhlasí s tím, že ho v takovém případě bude Poskytovatel kontaktovat a nabídne mu zboží typově a cenově blízké původně objednanému zboží k náhradnímu výběru. Po provedení náhradního výběru je Poskytovatel povinen náhradní zboží dodat Účastníkovi do 14 dnů od obdržení nové objednávky.
- 2.3 Účastník je povinen všechny SIM karty objednané na základě Dílčí smlouvy aktivovat, a to nejpozději do 30 dnů ode dne jejich obdržení, nejpozději však k datu zřízení Služby dle Dílčí smlouvy. Neučiní-li tak, je Poskytovatel oprávněn veškeré SIM karty aktivovat automaticky. V takovém případě Poskytovatel provede na SIM kartách aktivaci základních Služeb, případnou dodatečnou aktivaci ostatních objednaných Služeb provede pouze na základě dodatečné žádosti Účastníka. Výše uvedené platí i v případě, že SIM karty byly Účastníkovi zaslány na základě uzavřené Dílčí smlouvy, avšak zaslou zaslou se Účastníkovi nepodařilo doručit. V takovém případě se zásilka považuje za 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 objednávat Službu 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 doučtovat Účastníkovi cenu takové Služby do konce doby trvání závazku, sjednané v příslušné Dílčí smlouvě, což neplatí, pokud je Účastníkem fyzická osoba podnikající.
- 4.4 V případě, že na základě technického šetření bude zjištěno, že Službu nelze z technických nebo jiných objektivních příčin zřídit za podmínek sjednaných v Dílčí smlouvě, oznámením uvedené skutečnosti Účastníkovi Dílčí smlouva zaniká, nebude-li mezi stranami písemně dohodnuto jinak.

5. Správa firemního účtu, kontaktní osoba

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

6. Zvláštní ustanovení týkající se koupě zboží

- 6.1 Vlastnické právo ke zboží nabývá Účastník úplným zaplacením kupní ceny, která je mezi smluvními stranami sjednána v Dílčí smlouvě. Účastník je povinen zaplatit kupní cenu v hotovosti při převzetí zboží či bezhotovostním převodem s uvedením příslušného variabilního symbolu na bankovní účet Poskytovatele do 15 pracovních dní od dodání zboží, není-li dohodnuto jinak, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem. Cena za zboží se považuje za zaplacenou dnem připsání částky na bankovní účet Poskytovatele uvedený ve Smlouvě, nebo předáním hotovosti oprávněnému zástupci Poskytovatele. Nebezpečí škody na zboží přechází z Poskytovatele na Účastníka okamžikem předání zboží Účastníkovi v místě plnění, které musí být vždy Účastníkem specifikováno v objednávce.
- 6.2 V případě, že je Účastník v prodlení s placením kupní ceny zboží a neuhradí ji ani na základě upozornění v náhradní lhůtě k plnění, která činí nejméně 10 kalendářních dní, poskytnuté mu Poskytovatelem, je Poskytovatel oprávněn omezit či přerušit poskytování Služeb nebo nedodat dosud Účastníkovi nepředané zboží.
- 6.3 Účastník je povinen bez zbytečného odkladu po převzetí zboží provést jeho kontrolu a v případě jakéhokoli zjištěného rozdílu od své objednávky co do množství či druhu zboží je povinen tento rozdíl oznámit Poskytovateli nebo jeho pověřenému zástupci. Reklamační vadného zboží se řídí platnými právními předpisy a Reklamačním řádem.

7. Zneužívání služeb

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

8. Další účastníci

- 8.1 Podmínky Smlouvy se mohou na základě písemného souhlasu Poskytovatele vztahovat i na právní subjekty, které jsou s Účastníkem v tzv. podnikatelském seskupení nebo v jiném prokazatelném vztahu ekonomické závislosti (dále „Další účastník“). Podmínkou však je písemné potvrzení Účastníka, že s přistoupením Dalšího účastníka souhlasí a že ho seznámil se všemi podmínkami Smlouvy, a uzavření příslušné písemné dohody o přistoupení, jejímž obsahem bude prohlášení Dalšího účastníka, že souhlasí s podmínkami Smlouvy a ke Smlouvě v plném rozsahu přistupuje. V případě splnění uvedených podmínek nebude Poskytovatel souhlas bezdůvodně odírat. Okamžikem nabytí účinnosti dohody o přistoupení nabývá Další účastník práv a povinností Účastníka dle této Smlouvy, s výjimkou možnosti rozhodování o přistoupení dalšího účastníka ke Smlouvě.
- 8.2 Nedohodnou-li se Poskytovatel a Další účastník jinak, smluvní vztah mezi Dalším účastníkem a Poskytovatelem zaniká ukončením Smlouvy, přičemž Účastník je oprávněn z pozice administrátora ukončit poskytování služeb pro Dalšího účastníka.
- 8.3 Veškerá Vyúčtování za zboží i Služby vystavovaná pro další účastníky budou vystavována na obchodní firmu Dalšíh účastníků, přičemž Účastník ručí společně a nerozdílně Poskytovateli za splnění závazků Dalšíh 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 povinnosti uvedené v čl. 7 těchto obchodních podmínek, (IV) v poškozování koncového či jiného zařízení Poskytovatele, (V) v neposkytnutí součinnosti Účastníka nezbytné pro poskytování Služeb poskytovatelem nebo (VI) v porušení informační povinnosti o ukončení podnikatelské činnosti. Poskytovatel je dále oprávněn okamžitě odstoupit od Smlouvy nebo přerušit poskytování Služeb v případě zahájení insolvenčního řízení, v případě vydání rozhodnutí o úpadku nebo v případě, že insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo konkurs byl zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující, jakož i v případě rozhodnutí o vstupu Účastníka do likvidace. Odstoupením Poskytovatele od Smlouvy zanikají rovněž jednotlivé Dílčí smlouvy. Odstoupení je účinné dnem doručení odstoupení, není-li v odstoupení uvedeno datum pozdější. Odstoupením od Smlouvy není jakkoli dotčeno právo Poskytovatele na úhradu jakýchkoli dlužných částek, smluvních pokut sjednaných ve Smlouvě a Dílčí smlouvě a příp. náhradu škody.
- 10.4 Účastník i Poskytovatel je oprávněn ukončit tuto Smlouvu výpovědí nejdříve k poslednímu dni doby trvání doby určité, na kterou byla Smlouva sjednána, přičemž písemná výpověď musí být doručena druhé smluvní straně nejméně 3 měsíce předem, v případě výpovědi ze strany Účastníka na adresu Poskytovatele: Vodafone Czech Republic a.s., Inbox: Výpověď OneNet, náměstí Junkových 2, Praha 5, 155 00. Po uplynutí doby určité, kdy dojde ke změně trvání Smlouvy na dobu neurčitou, může Účastník ukončit Smlouvu písemnou výpovědí s výpovědní dobou 3 měsíce, která začne běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Poskytovateli. Účastník je však oprávněn Smlouvu vypovědět pouze za předpokladu, že veškeré Dílčí smlouvy byly řádně ukončeny či vypovězeny (nejpozději současně s doručením výpovědi Rámcové smlouvy Poskytovateli). Výpověď je Účastník

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

- 10.5 Účastník je dále oprávněn bez sankcí písemně vypovědět Smlouvu (resp. příslušnou Dílčí smlouvu) v případě změny podstatných náležitostí Smlouvy (resp. příslušné Dílčí smlouvy) nebo změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení Účastníka (s výjimkou změn vyvolaných změnou právní úpravy či rozhodnutím Českého telekomunikačního úřadu).
- 10.6 V případě podání výpovědi ze strany Účastníka je Účastník oprávněn v průběhu výpovědní doby (do ukončení Smlouvy) požádat o přenos telefonních čísel do sítě jiného operátora. V takovém případě bude Smlouva ukončena ke dni přenosu posledního telefonního čísla, nejdříve však uplynutím výpovědní doby.
- 10.7 Účastník je oprávněn v případě, že budou splněny podmínky dle článku 3 Všeobecných podmínek ukončit účastnickou smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací na jednotlivé telefonní číslo (mobilní služby poskytované prostřednictvím SIM karty či fixní služby elektronických komunikací) písemnou výpovědí s uvedením tohoto důvodu, kterou je v takovém případě povinen doručit Poskytovateli (na adresu uvedenou v čl. 10.4) nejpozději do měsíce od doručení oznámení této změny. V takovém případě bude účastnická smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací na jednotlivé telefonní číslo (mobilní služby poskytované prostřednictvím SIM karty či fixní služby elektronických komunikací) ukončena bez sankce.

11. Přenositelnost telefonních čísel

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

12. Ustanovení společná a závěrečná

- 12.1 Oznámení nebo žádosti, které Účastník zasílá Poskytovateli, jsou považovány za řádně doručené, pokud budou zaslány Poskytovateli písemně, a to i e-mailem (z e-mailové adresy Účastníka) na uvedená kontaktní místa: Vodafone Czech Republic a.s., Vodafone firemní péče, náměstí Junkových 2, Praha 5, 155 00, e-mailová adresa: vip@vodafone.cz, a doručeny doporučenou poštovní zásilkou nebo elektronickou poštou s potvrzením Poskytovatele o úspěšném doručení. Oznámení, která mohou být učiněna ústně, lze uskutečnit telefonicky na čísle +420 800 700 877.
- 12.2 Jakákoli oznámení, která mají být dle Smlouvy doručena Účastníkovi, budou považována za řádně doručená, pokud budou adresována Účastníkovi na kontakty uvedené ve Smlouvě či Dílčí smlouvě, a mohou být zaslána poštovní zásilkou nebo elektronickou poštou či zpřístupněna prostřednictvím Internetové samoobsluhy. Nebude-li však dohodnuto jinak, písemnosti, s jejichž doručením je spojen vznik určité právní skutečnosti, která má podle Smlouvy vliv na vznik, trvání nebo zánik práv a povinností smluvních stran, budou doručovány pouze doporučenou poštovní zásilkou nebo kurýrem s potvrzením o doručení. Oznámení, jež mohou být dle Smlouvy učiněna ústně, mohou být směřována na telefonní číslo Účastníka uvedené ve Smlouvě či Dílčí smlouvě. Podmínky doručování prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb se dále řídí Všeobecnými podmínkami.
- 12.3 Pokud se v budoucnu kterékoli ustanovení Smlouvy či Dílčí smlouvy stane nezákonným, neplatným či nevymahatelným, nebude taková skutečnost mít vliv na platnost a vymahatelnost ostatních ustanovení a smluvní strany se zavazují takové ustanovení nahradit ustanovením platným a vymahatelným, jehož předmět bude nejlépe odpovídat předmětu a účelu původního ustanovení.
- 12.4 Práva a závazky vyplývající ze Smlouvy nemůže žádná ze smluvních stran převést/postoupit na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Účastník je oprávněn požádat o převod/postoupení práv a povinností ze Smlouvy nejdříve po uplynutí 3 měsíců její účinnosti. Toto ustanovení nemá vliv na právo Poskytovatele postoupit třetí osobě finanční pohledávky za Účastníkem vzniklé z této Smlouvy nebo z Dílčí smlouvy bez souhlasu Účastníka.
- 12.5 Účastník se zavazuje, že vynaloží veškeré úsilí, které po něm lze spravedlivě požadovat, aby zajistil, že s informacemi získanými v souvislosti se Smlouvou, Dílčí smlouvou či souvisejícími s Poskytovatelem, které nebudou v obchodních kruzích běžně známé a dostupné, bude zacházet jako s důvěrnými údaji a sděleními, a bude tedy dbát, aby nebyly zneužity, a nesdělí je žádné třetí straně s výjimkou případů, kdy k tomu bude mít písemný souhlas Poskytovatele nebo na základě povinností vyplývajících z platných právních předpisů. Uvedený závazek platí i po ukončení Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn zpřístupnit shora uvedené informace ovládacím a ovládaným osobám ve smyslu ustanovení § 74 a násl. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), ve znění pozdějších předpisů.
- 12.6 Účastník souhlasí s tím, aby Poskytovatel uváděl Účastníka, jeho obchodní firmu, IČO a sídlo ve svém referenčním listu jakožto referenčního zákazníka. Tento souhlas je Účastník oprávněn kdykoli odvolat.
- 12.7 Není-li stanoveno jinak, může být Smlouva nebo Dílčí smlouva změněna, doplňována nebo zrušena pouze na základě písemné dohody smluvních stran.
- 12.8 Reklamační služba se řídí Reklamačním řádem společnosti Vodafone Czech Republic a.s., Reklamační služba s tím, že místem pro uplatnění písemné reklamační žádosti 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.



Reklamace zboží

Článek I.

Úvodní ustanovení

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

Článek II.

Výklad základních pojmů

Pro účely tohoto reklamačního řádu mají uvedené pojmy následující význam:

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

Článek III.

Rozsah a doba odpovědnosti za vadné plnění

- 1. Vodafone odpovídá kupujícímu za prodané zboží, a to v případě, že:**
 1. zboží nemá vlastnosti stanovené technickými normami;
 2. zboží má v okamžiku převzetí kupujícím vady.

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

Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Upozornění na vlastnosti výrobku: U baterií se v důsledku běžného opotřebení jejich kapacita případně snižuje.

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

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

Článek IV.

Právo uplatnit reklamaci, způsob a místo jejího uplatnění

1. Osoby oprávněné k uplatnění reklamace:

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

2. Místo a způsob uplatnění reklamace:

Reklamace vad zboží zakoupeného u Vodafonu se uplatňuje:

1. osobně v místě prodeje zboží, případně v kterékoli prodejně Vodafonu (s výjimkou Vodafone turné, Mini Vodafone Turné);
2. prostřednictvím České pošty, s. p. (dále „Česká pošta“). Zboží je potřeba v takovém případě zaslat na adresu VODAFONE – MUFF Logistics – H1, Do Čertous 2634/7, 193 00 Praha 20.
3. Právo na odstranění vady (opravu zboží) lze uplatnit prostřednictvím autorizovaných servisů Vodafonu uvedených vodafone.cz. Reklamace u jiných servisních středisek nebude Vodafonem uznána.

Při reklamaci zboží musí být vždy 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 reklamace prostřednictvím České pošty, s. p. musí být zboží a případné dokumenty Vodafonu zaslány společně s popisem reklamované vady.

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

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

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

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

3. Lhůta pro uplatnění reklamace:

1. Reklamace se uplatňuje bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží, není-li dohodnuto jinak. Pro počítání lhůt je rozhodující den přijetí reklamovaného zboží Vodafonem (tj. reklamované zboží musí být Vodafonem přijato nejpozději poslední den této lhůty). V případě, že reklamující uplatní své právo na odstranění vady (opravu zboží) přímo u autorizovaného servisu Vodafonu (viz výše) a autorizovaným servisem je zjištěno, že se jedná o neodstranitelnou vadu, za kterou Vodafone odpovídá dle zákona, je reklamující oprávněn bez zbytečného odkladu uplatnit u Vodafonu své právo z odpovědnosti Vodafonu za vady (jiné než na opravu zboží).

Lhůty pro vyřizování reklamaci

Reklamacie se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické náročnosti uplatněné reklamacie, **nejpozději však do třiceti (30) kalendářních dnů** od uplatnění reklamacie u Vodafone, pokud se Vodafone s reklamujícím nedohodnou na lhůtě delší.

Článek VI.

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

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

V případě, že reklamujícímu vznikne na základě reklamacie nárok na výměnu zboží a příslušný typ zboží již není v prodeji, bude mu nabídnut obdobný typ stejné značky zboží v ceně původního zboží, případně, pokud neexistuje obdobný typ stejné značky zboží v původní ceně, bude kupujícímu vrácena kupní cena zboží. Vodafone 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.

2. Reklamacie je shledána neoprávněnou

V případě, že je reklamacie zboží shledána neoprávněnou, oznámí Vodafone tuto skutečnost reklamujícímu, případně zároveň navrhne cenu opravy zboží dle posouzení servisu. Reklamující je povinen do pěti (5) pracovních dnů od odeslání či sdělení uvedeného oznámení Vodafone písemně sdělit, zda souhlasí s cenou za opravu zboží dle sděleného návrhu, či zda opravu nepožaduje. Toto vyjádření je pro reklamujícího závazné. Pokud se reklamující ve stanovené lhůtě nevyjádří, má se za to, že s návrhem nesouhlasí. Výše uvedeným nejsou dotčeny povinnosti reklamujícího vyzvednout si zboží dle čl. VIII tohoto reklamačního řádu. V případě, kdy je na základě posouzení autorizovaného servisu shledáno mechanické poškození zboží či není

nalezena/potvrzena závada zboží, je Vodafone oprávněn naúčtovat reklamujícímu účelně vynaložené náklady spojené s diagnostikou zboží a jeho dopravou.

3. Nezáruční oprava zboží

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

Článek VII.

Vypůjčka telefonu po dobu reklamace

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

Článek VIII.

Převzetí zboží po vyřízení reklamace, úschova zboží

1. V případě, že reklamace vad zboží není vyřízena ihned, je reklamující povinen vyzvednout si reklamované zboží u Vodafone do tří (3) pracovních dnů od obdržení výzvy, že reklamace byla vyřízena, a to bez ohledu na to, zda byla vyřízena ve prospěch či neprospěch reklamujícího. Pokud nebude Vodafone oznámeno dřívější vyřízení reklamace dle předchozí věty, je reklamace vyřízena 30. dnem od uplatnění reklamace u Vodafone dle čl. V tohoto reklamačního řádu a reklamující je povinen si k tomuto dni reklamované zboží vyzvednout a informovat se o výsledku reklamace. Pokud nebude zboží vyzvednuto v uvedené lhůtě, je Vodafone oprávněn za každý den, kdy je reklamující v prodlení s vyzvednutím zboží, účtovat náklady za uskladnění ve výši 10 Kč za každý započatý den.
2. Nevyzvedne-li si reklamující reklamované zboží do šesti (6) měsíců ode dne, kdy k tomu byl povinen, je Vodafone oprávněn reklamované zboží na náklady reklamujícího prodat či zlikvidovat. V případě prodeje je Vodafone oprávněn odečíst si náklady na uskladnění reklamovaného zboží a náklady prodeje.

Článek IX.

Zrušovací, přechodná a závěrečná ustanovení

1. Na tuto smlouvu se vztahují příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů. Pokud jste uzavřeli smlouvu v postavení spotřebitele, můžete v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, řešit spory vyplývající ze smlouvy i mimosoudně, a to v případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu (ctu.cz), v případě sporu týkajícího se poskytování finančních služeb u Finančního arbitra (finarbitr.cz) a v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce (coi.cz).
2. Reklamační řád je k nahlédnutí ve všech prodejnách Vodafone a na stránkách vodafone.cz.
3. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 8. 2021 a plně nahrazuje reklamační řád ze dne 19. 8. 2019.

Společnost Vodafone Czech Republic a. s. se sídlem na náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5, IČ: 25788001, zapsaná do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, spis. zn.: B.6064

Představení společnosti Vodafone

Vstoupili jsme na trh 1. března 2020 jako třetí a nejrychleji se rozvíjející mobilní operátor v republice. Komerční provoz nejmodernější GMS sítě jsme zahájili pod značkou Oskar. Zasadili jsme o radikální změny na českém mobilním komunikačním trhu a cenově zpřístupnili mobilní služby každému spotřebiteli.

Od 1. června 2005 patříme jako Vodafone Czech Republic a.s. do nadnárodní telekomunikační společnosti. Stali jsme se pevnou součástí největšího globálního telekomunikačního operátora. Českým zákazníkům otevíráme přístup k produktům a službám na světové úrovni. Nabízíme výhody plynoucí z kontraktu s globálním trhem a nejlepšími odborníky.



Počet zákazníků

Přes 4,5 milionu. Zhruba 3,9 milionu připadá na mobilní služby a 700 tisíc na fixní.



Počet firemních SIM

1,6 milionů firemních SIM v České republice.



Akcionáři

Vodafone Czech Republic a. s. je 100 % vlastněn skupinou Vodafone Group Plc.

Proč Vodafone?

1. Nejlepší síť pro vaše podnikání



Skvělé pokrytí

Náš signál pokrývá 99 % obyvatel ČR a neustále ho zlepšujeme.



Stabilní síť bez výpadků

Naše GigaSíť už popáté vyhrála v nezávislém testu kvality Umlaut (dříve P3 Group).



Neomezený internet

Máme výhodné nabídky neomezených dat i neomezeného internetu do firmy

Záleží nám na tom, abyste se vždy spojili se svými blízkými.

Neustále stavíme nové vysílače, za poslední rok jsme zlepšili pokrytí pro 43 tisíc obyvatel. Zároveň posílujeme signál v metru, ve vlacích i v budovách se silnými zdmi.

5000+ VYSÍLAČŮ.



Díky spojení s UPC si nyní můžete užívat ještě rychlejší internet.

Stali jsme se největším poskytovatelem připojení k sítím nové generace a placené kabelové televize v České republice.

2. Lidský přístup a digitální komunikace

Nadstandartní zákaznická péče

Naši zákazníci jsou našimi partnery. Zakládáme si na osobních vztazích a schopnosti vyřešit každý požadavek

Zákaznická zkušenost

1.místo v dlouhodobém hodnocení zákazníků

Aplikace Můj Vodafone

Jednodušší život s Aplikací Můj Vodafone – 1. místo v hodnocení aplikací

3. Společenská odpovědnost



Nadace Vodafone Česká republika



První zelená síť



ZÁCHRANKA

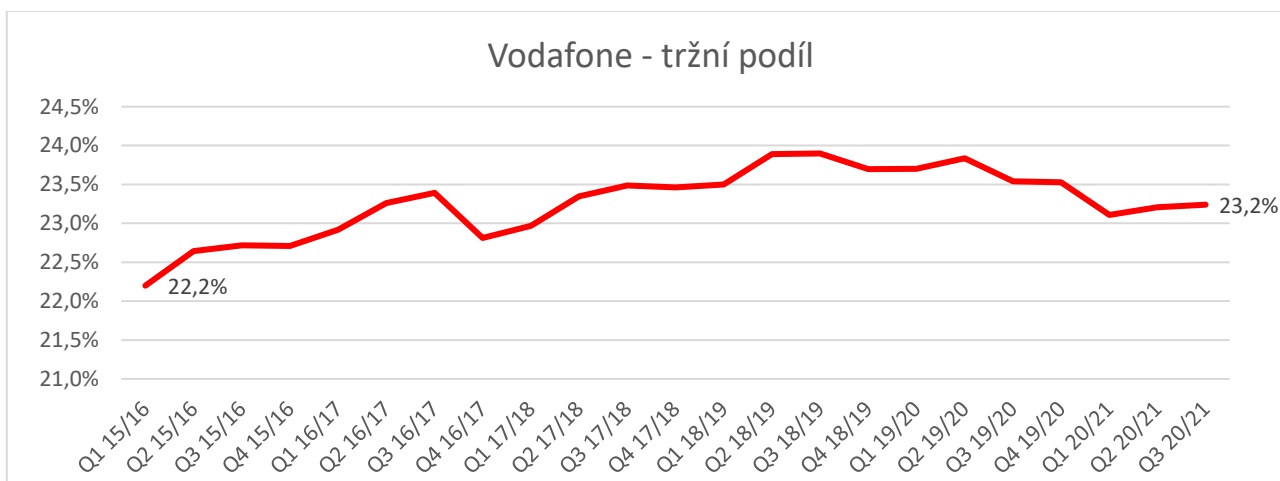
Mobilní aplikace
Zdravotnické záchranné služby a Horské služby



Vodafone už má 1,6 milionu firemních SIM karet

České firmy již používají více než 1,6 milionu SIM karet od Vodafone. Dosažení sedmiciferného čísla je výsledkem poskytování inovativních služeb v rámci komplexního telekomunikačního řešení OneNet, které doprovází také dlouhodobý nárůst spokojenosti zákazníků. Vodafone klade důraz na kvalitní péči o své zákazníky a míra jejich spokojenosti se za poslední čtvrtletí výrazně zvýšila.

Tržní podíl Vodafone měřený počtem SIM karet v lednu 2021 byl 23,2 %.

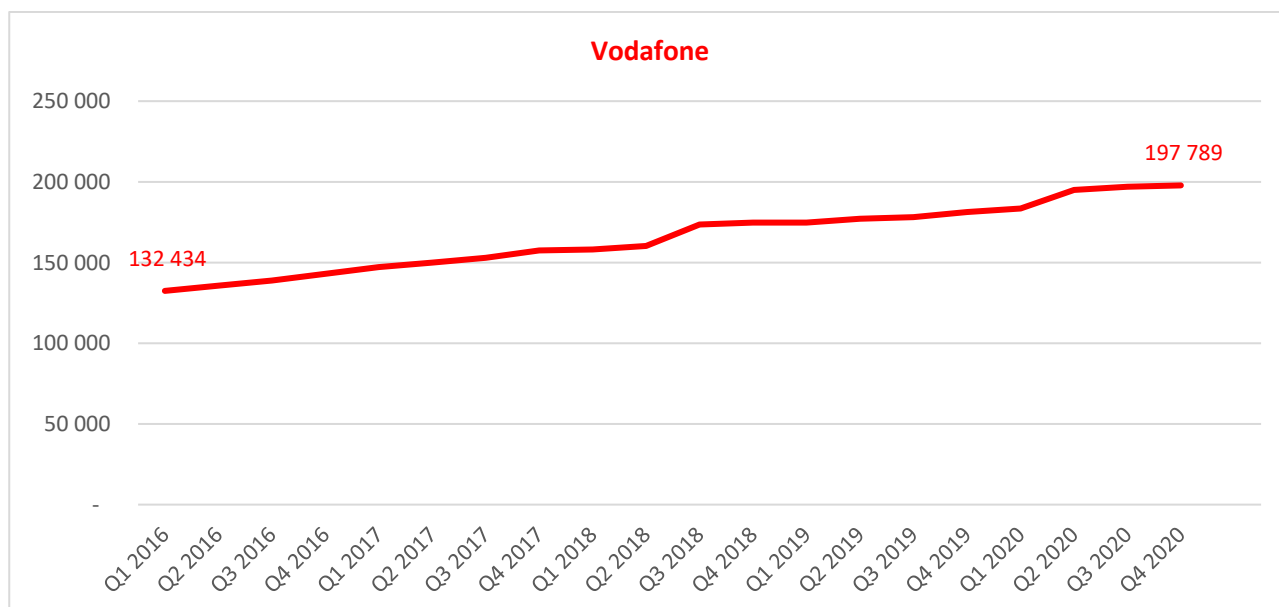


Přestože Vodafone vstoupil na trh ve chvíli, kdy už byl tento segment poměrně obsazen, dokázali jsme obsadit **významný podíl, který se neustále snažíme zvyšovat**. Proto se můžete spolehnout, že se Vodafone o každého nového zákazníka postará nadstandardně.

Situace na trhu v segmentu Veřejné správy

Počet zákazníků v segmentu Veřejné správy nám neustále roste. Za posledních pět let vzrostl počet SIM karet u těchto zákazníků na více jak 195 000 SIM karet ke konci ledna 2021.

Vývoj počtu SIM karet od června 2016 do ledna 2021



Reference

Níže najdete vyjmenované významné zákazníky Vodafonu ve veřejném sektoru.

Samospráva

- Liberecký kraj
- Ústecký kraj
- Olomoucký kraj
- Centrální nákup, přisp. organizace Plzeňský kraj
- Magistrát hlavního města Prahy
- Městská část Praha 3
- Městská část Praha 4
- Městská část Praha 6
- Městská část Praha 9
- Městská část Praha 12
- Městská část Praha 21
- Statutární město Brno
- Statutární město Děčín
- Statutární město Frýdek Místek
- Statutární město Jablonec nad Nisou
- Statutární město Liberec
- Statutární město Zlín
- Statutární město Karviná
- Město Český Krumlov
- Město Semily
- Město Kostelec nad Orlicí
- Město Náchod
- Město Nový Bydžov
- Město Rychnov nad Kněžnou
- Město Tábor
- Nové Město na Moravě

Státní správa

- Ministerstvo kultury
- Ministerstvo práce a sociálních věcí
- Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
- Ministerstvo vnitra - GŘ HZS ČR
- Ministerstvo zdravotnictví
- Velvyslanectví Nizozemského království
- Velvyslanectví Spojeného království Velké Británie a Severního Irska
- Velvyslanectví Spojených států amerických
- Bytová správa Ministerstva vnitra
- Drážní úřad
- Národní památkový ústav
- Správa Pražského hradu
- Správa uprchlických zařízení ministerstva vnitra
- Úřad pro ochranu osobních údajů

Další subjekty veřejné správy

- Fakultní nemocnice Brno
- Fakultní nemocnice Královské Vinohrady
- Krajská nemocnice Liberec a.s.
- Krajská nemocnice Tomáše Bati
- Nemocnice na Homolce
- České vysoké učení technické
- Karlova univerzita
- Vysoká škola ekonomická v Praze
- Vysoká škola technická a ekonomická v Českých Budějovicích
- Vysoké učení technické v Brně

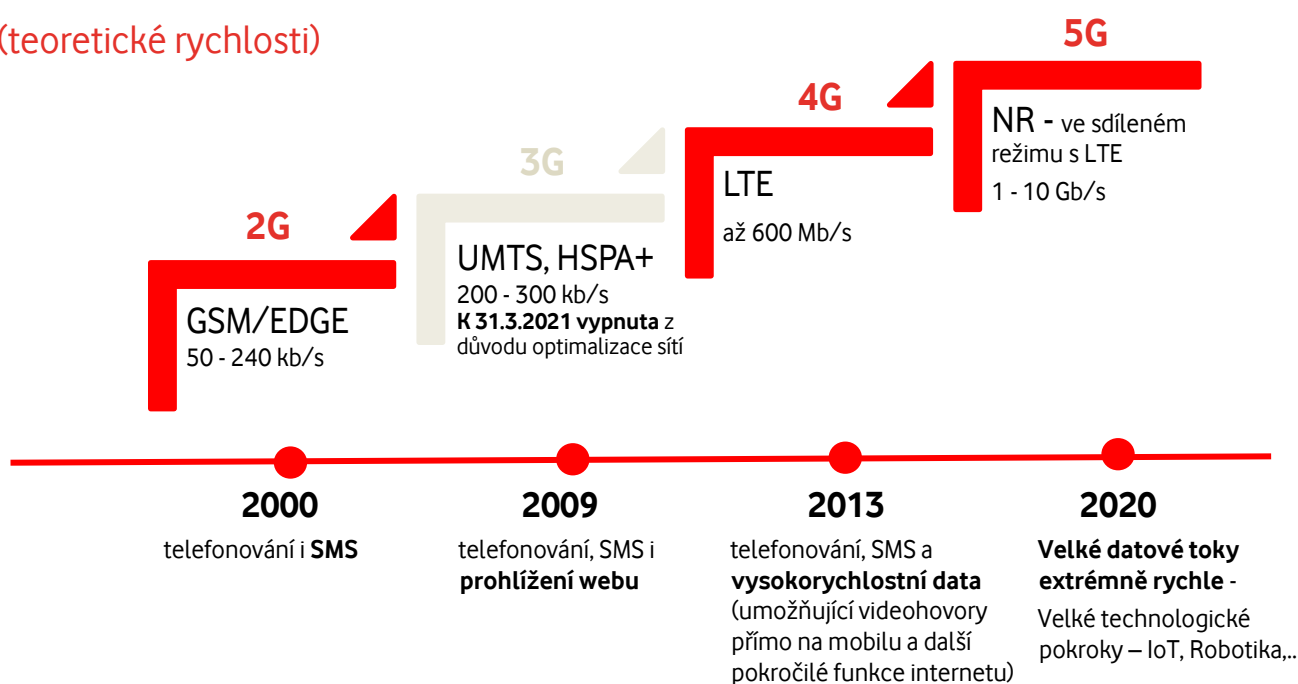


Pokrytí a dostupnost služeb Vodafone

Naším signálem pokrýváme 99 % obyvatel a neustále ho zlepšujeme. V současné době na území České republiky rozlišujeme pokrytí sítí druhé generace (2G), čtvrté generace (4G) a generace páté (5G). Tyto sítě mají rozdílné územní pokrytí a nové generace sítí přinášejí i širší spektrum možností k technologickým pokrokům do vaší firmy.

Evoluce standardů datových přenosů v mobilní síti

(teoretické rychlosti)



Přehled dostupnosti služeb Vodafone

Generace sítě	Mobilní služby	Frekvence [MHz]	Venkovní pokrytí populace	Venkovní pokrytí území
2G	GSM/EDGE	900/1 800	99,8 %	96,7 %
4G	LTE	800/900/1800/2100/2600/3700	99,4 %	93,4 %
5G	NR	1800/2100MHz	79,3 %	51,6 %

Detailní interaktivní mapy pokrytí naleznete na vzfone.cz/mapa-pokryti, kde si můžete ověřit kvalitu v oblastech, které vás zajímají.

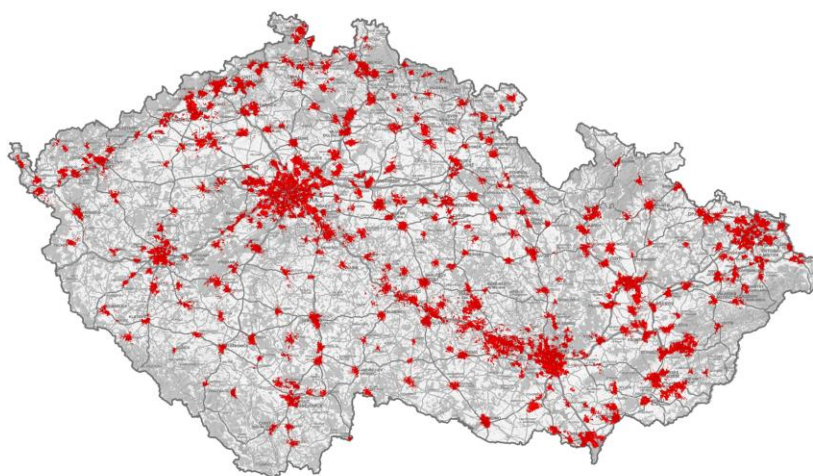


5G (NR New Radio)

Síť páté generace je evolucí 4G LTE sítě. Umí spravovat datový provoz mnohem rychleji a efektivněji než současné sítě. To přispívá ke zvýšení kapacity sítě, zvýšení přenosové rychlosti a také zaručení krátké doby odezvy. Díky tomu dokážeme přinést našim zákazníkům nové možnosti v oblasti zábavy, mobility, robotiky, samoříditelných aut, medicíny a v mnoha nově vznikajících oborech.

Jedním z největších benefitů 5G sítě je nízká latence, a to nižší než 20 milisekund. Díky tomu se otevírají možnosti pro virtuální a rozšířenou realitu. Technologie sítě 5G je nezbytná pro budoucnost české ekonomiky, protože již dnes se objevují hlasy ze strany firem i veřejného sektoru, že stávající 4G síť není pro mnohé vyvíjené aplikace dostačující.

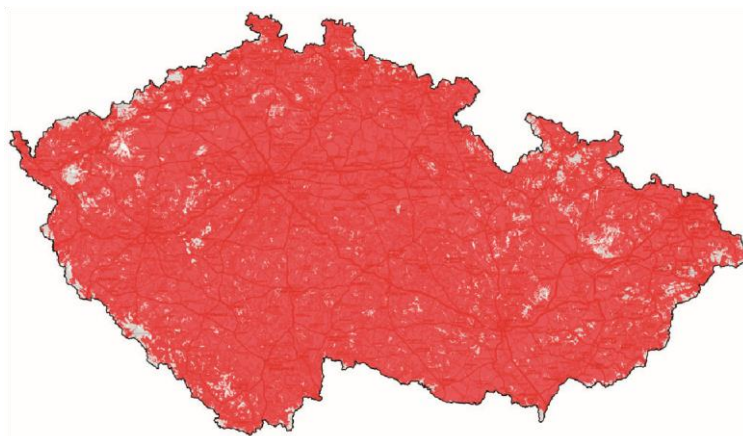
Mobilní internet 5G využívající technologie NR ve sdíleném režimu s LTE, kterému se říká DSS (Dynamic Spectrum Sharing) na frekvenci 1800 a 2100MHz. Touto technologií máme pokryto 35 % populace.



Vodafone pokrytí vně budov NR

4G (LTE)

4G LTE internet je rychlý mobilní internet využívající technologie LTE na frekvenci 800, 900, 1800, 2100, 2600 a 3700 MHz. Touto technologií máme pokryto 99,4 % obyvatelstva na 93,4 % území České republiky. Ve větších městech je díky technologii LTE-A dosažitelná rychlost až 300–600 Mbit/s. Dostupnost LTE-A zjistíte na vodafone.cz/mapa-pokryti.



Vodafone pokrytí vně budov LTE



NB-IoT – Síť pro internet věcí

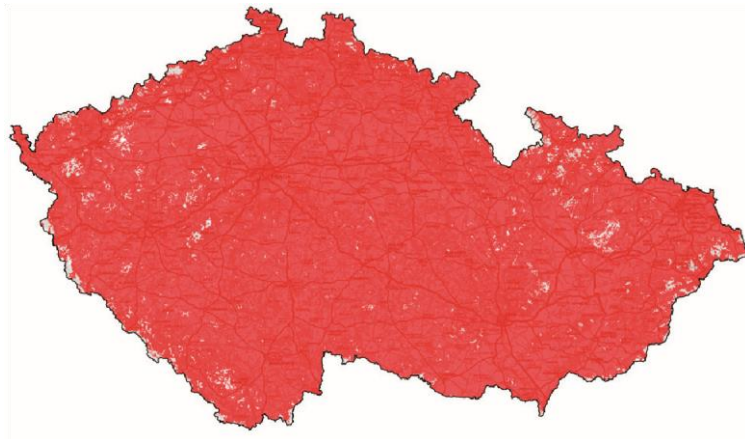
NB-IoT je speciální úzkopásmová síť, která je určena výhradně pro přenos dat. Umožňuje připojit chytrá zařízení k síti, ať už se nachází kdekoli.

NB-IoT patří mezi nejlépe zabezpečené LPWA technologie. Jednak je provozována v licencovaném pásmu a jako standard 3GPP přebírá od LTE i bezpečnostní mechanismy.

Technologii úzkopásmového internetu věcí nasadil Vodafone na více než čtyři tisíce stávajících LTE vysílačů. Díky tomu pokrývá signálem NB-IoT téměř 100 % plochy České republiky. Vysoká dostupnost služby uvnitř objektů a bezpečné licencované spektrum zaručuje zákazníkům Vodafone nejvyšší službu na českém trhu.

2G

Mobilní technologie druhé generace GSM je primárně určena k přenosům hlasu a SMS. Technologie GPRS/EDGE (nadstavba GSM) zajišťuje přenos dat rychlostí až 240 kbit/s. Toto pokrytí je v České republice dostupné na 96,7 % území a 99,8 % obyvatelstva.



Vodafone pokrytí vně budov GSM/EDGE



VoLTE

Jedná se o technologii umožňující hlasové hovory přes 4G LTE síť. Díky tomu, že LTE síť je velmi moderní, probíhají hovory ve vysoké kvalitě a s redukcí šumu.

Jde o nejmodernější síťovou technologii použitou v České republice.

Pro plnohodnotné využití VoLTE je třeba mít **SIM kartu podporující LTE síť** a také **chytré zařízení (telefon), které technologii VoLTE podporuje**.

Výhody

- Hovor je spojený téměř okamžitě, stačí, když i druhá strana používá VoLTE u Vodafonu.
- Vysoká kvalita hovorů HD Voice.
- Možnost video hovoru bez čerpání datového limitu.
- I při hovoru můžete být dál připojeni k internetu maximální rychlostí.

Wi-Fi Volání

Volání přes Wi-Fi umožňuje spojit hlasový hovor přes Wi-Fi síť. Díky tomu lze hovor uskutečnit i na místech, **kde není k dispozici běžný mobilní signál**.

Služba umožňuje telefonu připojení k síti Vodafone přes internet z jakékoli sítě Wi-Fi, která umožňuje komunikaci do sítě internet protokolem IPsec. Telefon musí být podporou Wi-Fi volání vybaven již přímo od výrobce

Výhody

- Spojení hovoru i z míst, kde není vůbec žádný mobilní signál. Hovor navíc probíhá ve vysoké kvalitě.
- Není nutné řešit, jestli volany taky používá wi-fi volání
- Volání přes Wi-Fi je účtováno stejně jako běžné hovory dle tarifu zákazníka.
- Volání ze zahraničí do ČR stojí přes Wi-Fi stejně jako běžný domácí hovor.

Wi-Fi volání je stejně zabezpečené jako při využívání sítě Vodafone. Autorizace k využívání služby je šifrovaná a podmíněná přítomností SIM karty.



Hlasová VPS (VPN) – Virtuální privátní síť

Vodafone Czech Republic a.s. nabízí zřízení virtuální privátní sítě a propojení všech hlasových SIM karet vedených u účastníka do jedné virtuální privátní sítě. Zřízení VPN a veškeré hovory v rámci VPN Vodafone Czech Republic a.s. nabízí bezplatně.

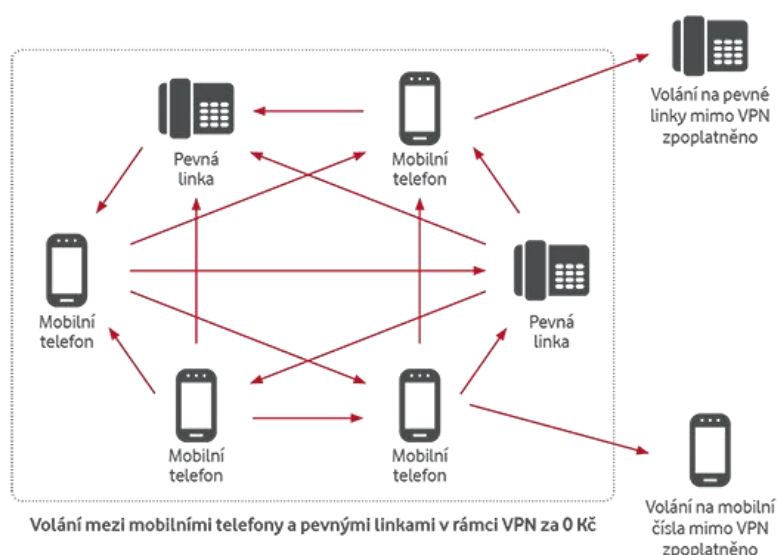
Co služba obsahuje

- Systém přístupových práv a profilů v rámci služeb VPN.
- Přístup prostřednictvím Vodafone – ADMINISTRÁTOR, UŽIVATEL.
- Identifikace soukromých hovorů a jejich transparentní Vyúčtování prostřednictvím internetové samoobsluhy.
- Tvorba virtuálních členů.
- Prostřednictvím Internetové samoobsluhy – kontaktní osoby.
- Možnost bezplatného zařazení jednotlivých SIM karet přes kontaktní osobu do fakturačních skupin odpovídající organizační struktuře zadavatele (zařazení jednotlivých SIM karet do skupin bude upřesněno před podpisem smlouvy).
- Flexibilní změna SIM karet ve skupinách (přechod SIM mezi skupinami, příchod nové SIM nebo odchod staré SIM mimo uživatele) zdarma přes kontaktní osobu.

Mobilní a pevná

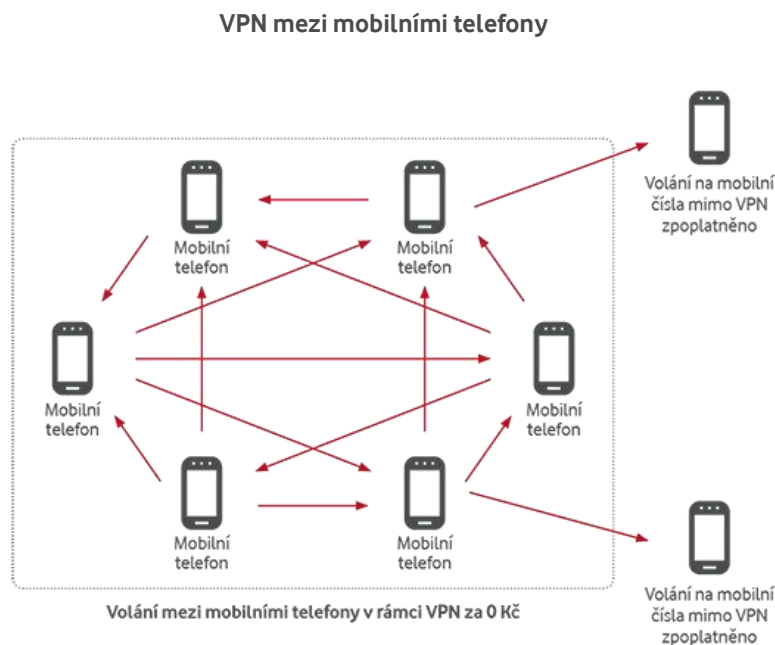
Díky hlasové VPN si budou moci všichni zaměstnanci vaší organizace volat neomezeně. Tím dosáhnete značných úspor na nákladech za poskytnuté hlasové služby a zjednodušíte komunikaci v rámci organizace díky možnosti neomezeného volání mezi pevnými linkami a mezi mobilními čísly, tak i z pevných linek na mobily a opačně. Samozřejmostí je podpora zkrácených telefonních čísel – čísel linek, a to jak na pevných, tak mobilních telefonech. Nastavení hlasové VPN se provádí pomocí webové aplikace. Nad aplikací má úplnou kontrolu vámi určený administrátor (z vaší organizace).

VPN mezi mobilními a pevnými telefony



Mobilní

Díky mobilní hlasové VPN si budou moci všichni zaměstnanci vaší organizace volat neomezeně mezi mobilními čísly. U mobilní hlasové VPS (VPN) je samozřejmostí podpora zkrácených telefonních čísel – čísel linek na všech mobilních telefonech. Pomocí webové aplikace vámi určený administrátor, který má aplikaci ve správě, nastaví mobilní hlasovou VPS (VPN) dle potřeb Vaší organizace.



Přednostní volání v síti

Vodafone nabízí prioritní volání v síti prostřednictvím funkcionality eMLPP – přednostního volání v síti podle mezinárodního doporučení 3GPP TS 22.067. Priorita volání je aktivní pouze v tranzitní spojovací a přístupové rádiové síti Vodafone Czech Republic a.s. pro spojení mezi mobilními telefony.

Přednostní volání eMLPP v síti je zajištěno trvale. Pokud v mobilní síti nastane mimořádný stav nedostatku přenosových a spojovacích kapacit přístupové a tranzitní sítě mobilních telefonů, jsou odchozí volání spojována podle nastavené úrovně priority. Pro všechny ostatní uživatele v síti, kteří nejsou uvedeni na seznamu prioritních čísel, nebude priorita uplatněna.

Popis funkcionality

Při požadavku na spojení odchozího hovoru je vyhodnocena priorita volání uživatele odvozená od úrovně jeho kategorie eMLPP, pokud není k dispozici volná kapacita přístupové sítě, síť porovná prioritu stávajících volání a zajistí uvolnění kapacit obsazených voláními neprioritních zákazníků.



OneNet samoobsluha

OneNet samoobsluha vám umožní ovládat, nastavovat a kontrolovat většinu služeb OneNetu, a to jednoduše přes internet. Všem našim zákazníkům je k dispozici zdarma 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Do OneNet samoobsluhy se přihlásíte, jakmile vám náš obchodní zástupce předá vstupní informace. Jednoduše si otevřete internetovou stránku onenetsamoobsluha.vodafone.cz. Samoobsluha má dva základní stupně přístupových práv (administrátor a koncový uživatel), které se liší rozsahem pravomocí.

Administrátor spravuje všechna telefonní čísla ve firmě. Můžete je ale také rozdělit do skupin a administrátora přidělit každé z nich. Například vedoucí finančního úseku bude spravovat čísla svých podřízených.

- Jednotlivým číslům nebo i několika najednou nastavíte, co potřebujete: blokaci přichozích a odchozích hovorů, limity pro data v roamingu či tzv. white/black listy.
- Jakémukoli číslu nebo celé organizaci můžete nastavit tzv. FlexiLimit, což je informativní služba, která vás upozorní na stav čerpání vašeho tarifu.

Koncoví uživatelé spravují každý své vlastní číslo. V Samoobsluze například každý může:

- Zkontrolovat souhrnné a také podrobné vyúčtování.
- Nastavit hlasové služby. Třeba přesměrování hovorů, hlasovou schránku nebo dosažitelnost na více číslech.
- Zablokovat ztracenou SIM kartu a připomenout si svůj PIN a PUK kód.
- Zarezervovat virtuální místnost pro pořádání audiokonference.

Z pohledu **celé organizace** oceníte také:

- Správu Virtuální pobočkové ústředny pro pevná i mobilní telefonní čísla.
- Sledování míry vytížení datových linek.
- Možnost změn datových tarifů.

OneNet samoobsluha vám pomůže mít útratu za telekomunikační služby pod kontrolou, pružně měnit nastavení související s vaším telefonním číslem a vše řešit maximálně jednoduše.

V sekci **Vyúčtování** je možné si vybrat ze dvou zobrazení: souhrnné, pro obecný přehled a podrobné, kde jsou k dispozici veškeré detaily. Tímto způsobem tedy můžete prohlížet a analyzovat všechny poplatky a sledovat podrobné využití všech služeb. Mezi další možnosti sekce Vyúčtování patří vytváření samostatných fakturačních skupin, či správa dat, které lze exportovat v několika podporovaných formátech, tedy xls, xlsx, csv, pdf a xml.

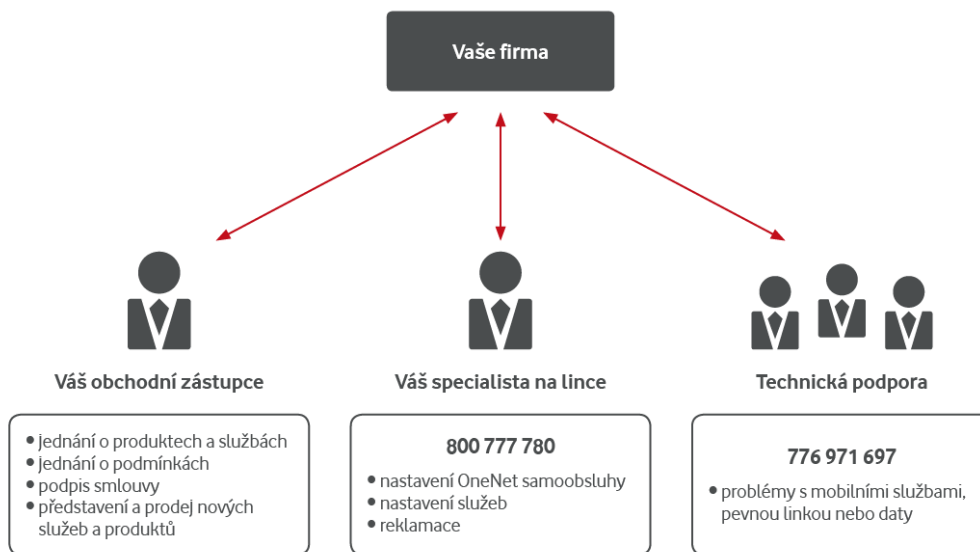
Archivace dat patří mezi nejdůležitější schopnosti OneNet samoobsluhy. Souhrnné i podrobné vyúčtování ve formátu pdf podporuje až 36 měsíců uplynulých dat. Podrobné vyúčtování za maximálně šest měsíců lze exportovat ve formátech xls, xlsx, csv a xml. Všechny tyto formáty jsou ke stažení v OneNet samoobsluze.

Zúčtovací období je od prvního do posledního dne v měsíci a zasilání faktury probíhá poštou či přes e-mail jednou za měsíc. V neposlední řadě sekce Vyúčtování nabízí také možnost vytvářet například různé druhy analýz, vyhledat a sledovat jednotlivá volání, nastavit reporty, které sledují rozpočet, dále vytvářet grafy a sledovat trendy a vývoj, prohlížet účtování, vytvářet vlastní hierarchie a také exportovat výstupy.



Péče o zákazníky

Firemním zákazníkům poskytujeme péči, která **je dlouhodobě hodnocena jako jedna z nejlepších v České republice**. Svěříme starost o vaši společnost konkrétnímu obchodnímu zástupci, který bude osobně zodpovědný za vaši spokojenost. Jeho úkolem je plnit všechny vaše potřeby. A zejména průběžně optimalizovat portfolio produktů a služeb, které z naší nabídky využíváte. Vaším dalším člověkem ve Vodafonu bude specialista firemní péče. Osoba odpovědná za řešení a vyřešení vašich provozních požadavků. Službu výměny SIM Vám poskytneme přes OneNet samoobsluhu zdarma, přes Specialistu firemní péče za 100,- Kč.



Jak firemní péče funguje

O každého našeho zákazníka se starají zkušení specialisté.

- Obchodní zástupce – organizacím garantujeme individuální péči našeho obchodního zástupce. Na základě znalosti konkrétních potřeb vaší společnosti vybírá z nabídky Vodafonu produkty a služby, které jsou pro vaše podnikání zajímavé. Sjedná s vámi podmínky, podepíše smlouvu. Tím však jeho role nekončí. Dále monitoruje dění ve vaší organizaci a v případě potřeby obohacuje či inovuje skladbu vašich komunikačních služeb podle aktuální situace ve vaší státní sféře i organizaci samotné. Na tohoto obchodního zástupce se můžete kdykoli obrátit ohledně produktů, služeb, podmínek, cen a podobně. Kontakt je snadný, protože máte pochopitelně k dispozici jeho mobilní telefon.
- Specialista firemní péče - v okamžiku podpisu smlouvy vás seznámíme s vaším „vlastním“ specialistou firemní péče. Perfektně zná vámi užívané produkty a služby. Je kontaktní osobou vašeho administrátora (osoby, která se u vás stará o telekomunikace). Kdykoli je cokoli potřeba, administrátor se mu zaručeně dovolá a specialista či jeho dedikovaný zástupce problém obratem vyřeší. Za perfektní funkčnost vašich komunikačních nástrojů je osobně zodpovědný. Také si s ním nastavíte svou OneNet samoobsluhu. V budoucnu vám ušetří mnoho času, protože si řadu parametrů záhy dokážete měnit sami. Služby týmu specialistů firemní péče jsou k dispozici také každému z vašich zaměstnanců – koncových uživatelů telekomunikačních služeb a produktů. Kdykoli mohou zavolat a jejich požadavky vyřešíme.
- Technická podpora - řešení problémů mobilních, pevných i datových služeb je navíc zabezpečeno také technickou podporou. Stačí zavolat. Tým odborníků je vám k dispozici každý pracovní den od 7 do 19 hod.



Reklamace telefonu

Reklamaci telefonu nyní vyřídíte mnohem pohodlněji bez zdlouhavého chození na poštu nebo do naší prodejny. Nyní stačí jen zavolat na Linku péče o významné zákazníky na čísle 800 777 780, kde pro vás konzultant zajistí odvoz reklamovaného zboží pomocí služby PPL přímo z místa, které si sami určíte. Po vyřízení reklamace vám opět opravené zboží doručíme zpět na smlouvenou adresu.

Kontakt

Zákaznická Linka péče o významné zákazníky: **800 777 780**

Mobilní telefon na Vašeho Osobního konzultanta: bude doplněno po podpisu smlouvy

E-mail: vyznamny.zakaznik@vodafone.cz

Klíčové odpovědnosti Osobního konzultanta

- Zabezpečuje odezvy na požadavky ke změnám nastavení služeb (realizace požadované změny), v pracovní dny nejpozději do 24 hodin.
- Zabezpečuje dodávky objednaných zařízení „k rukám“ uživatele, v pracovní dny do 48 hodin od předložení objednávky, resp. na adresu pracoviště udanou v objednávce.
- Osobní dohled nad řešením zákaznických požadavků.
- Eviduje postup odstraňování poruch.
- Proaktivně komunikuje 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.
- Vysvětlení služeb přes telefon, e-mail nebo vzdálenou správu obrazovky monitoru nebo tvář v tvář pomocí interaktivního videohovoru z pohodlí Vaší kanceláře.
- Řeší případné reklamace.

Přidělení Manažera pro významné zákazníky

Státnímu pozemkovému úřadu bude přidělen zástupce pro předávání nových informací a možností, prezentací zařízení a řešení vzniklých požadavků.

Klíčové odpovědnosti Manažera pro významné zákazníky

- Zajišťuje pravidelné schůzky pro řešení vzniklých požadavků nebo na základě vzniklých požadavků zákazníků.
- Osobní prezentace, seznamování s novými službami.
- Optimalizuje ve spolupráci se zákazníkem portfolio používaných služeb.
- Doporučuje optimální řešení pro zákazníka.

Vám přidělený Manažer pro významné zákazníky:

- **Jméno:** Kateřina Lukášová
- **Telefonní číslo:** 420 775 010 211
- **E-mail:** katerina.lukasova@vodafone.com



Technická podpora OneNet

Pracovní doba: Po – Pá, 07:00 – 19:00

Linka technické podpory: 776 971 697

Email: technickapodpora@vodafone.cz

Čím se zabýváme a co děláme?

- Řešíme technické požadavky našich zákazníků
- Bez přepojování
- Technik mluví s technikem

První úroveň technické podpory

- Podpora mobilních služeb
- Základní podpora fixních služeb
- Pohotovost 24/7

Druhá úroveň technické podpory

- Podpora fixních služeb
- Certifikace:
 - o CCNA, CCNP, CCIP
 - o ACA, ITIL, 70-634 Windows Server 2008
- Pohotovost 24/7

Vodafone prodejny

V České republice je vám nyní k dispozici 128 Vodafone prodejen, seznam prodejen najdete na <https://www.vodafone.cz/prodejny/>. V našich prodejnách budete obslouženi profesionálně vyškoleným personálem se znalostí veškerých služeb a telefonů, kteří rádi vyřeší váš požadavek nebo vám jen poradí.

Jak vám doručíme nové SIM a objednané telefony?

Veškerý HW (tedy telefony, tablety, ale i příslušenství) je možné objednat přes samoobsluhu, osobního konzultanta (případně bezplatnou linku). SIM karty je možné objednat přes osobního konzultanta (případně bezplatnou linku).

Nabídka mobilních telefonů

Aktuální seznam standardně nabízených telefonů můžete najít na www.vodafone.cz, případnou ukázkou zařídí Vaší organizaci přidělený obchodní zástupce.

Vodafone Czech Republic a.s. se zavazuje, že bude zajišťovat záruční servis prodaného zboží prostřednictvím autorizovaných servisů příslušného výrobce a pro všechny požadované destinace v rámci České republiky. Seznam našich partnerů naleznete na www.vodafone.cz v sekci Telefony a zařízení/ Často kladené otázky (Centrum péče Vodafone).

