



Rámcová smlouva o prodeji zboží a poskytování služeb

Vodafone OneNet č. 1-298880240838_0

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

mezi

Poskytovatelem:

Vodafone Czech Republic a. s.

se sídlem náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5

IČO: 25788001

DIČ: CZ25788001

Bankovní spojení: 

č. účtu: 

spol. zapsaná v OR vedeném Městským soudem

v Praze, sp. zn. B 6064

zastoupená: Václav Kubík na základě pověření

(dále též jen „Poskytovatel“)

Účastníkem:

Město Litoměřice

se sídlem Mírové náměstí 15/7, Litoměřice, 412 01

IČO: 00263958

DIČ: CZ00263958

zastoupená: Ing. Radek Löwy, starosta

(dále jen „Účastník“)

(dále společně také „smluvní strany“)

I. Předmět smlouvy

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

II. Práva a povinnosti smluvních stran

- 2.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby Účastníkovi v rozsahu a za podmínek uvedených v této Smlouvě a zadávací dokumentaci, která je přílohou č. 2 (dále jen „zadávací dokumentace“), a minimálně v kvalitě vyžadované zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o elektronických komunikacích“).
- 2.2 Účastník se zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou pro zřízení a řádné poskytování Služeb Poskytovatelem v souladu s Obchodními podmínkami OneNet a uzavřenými Dílčími smlouvami.
- 2.3 Účastník má právo kdykoli si objednat u Poskytovatele prostřednictvím jednotlivých Dílčích smluv další služby a zboží dle aktuální nabídky Poskytovatele určené pro tuto Smlouvu. Poskytovatel takovou objednávku Účastníka bezdůvodně neodmítne za podmínky neexistence jakýchkoli splatných závazků vůči Poskytovateli či jiného porušení Smlouvy, příp. dílčí smlouvy, ze strany Účastníka.
- 2.4 Účastník se zavazuje platit za poskytované Služby a zboží ceny uvedené v příloze č. 1 této Smlouvy, příp. ceny dle Ceníku služeb Vodafone OneNet jestliže takové služby nejsou v příloze č. 1 uvedeny, a to na účet Poskytovatele uvedený výše, případně na jiný účet, který Poskytovatel Účastníkovi písemně sdělí.
- 2.5 Úhrady za plnění budou prováděny v české měně, případně v jiné měně platné v budoucnu na území České republiky.
- 2.6 Účastník neposkytuje zálohy. Platby budou prováděny měsíčně na základě faktur vystavených Poskytovatelem samostatně Účastníkovi, resp. Dalším účastníkům. Faktury budou vystavovány dle prokazatelně čerpaných Služeb. Splatnost faktur bude stanovena na 30 dnů ode dne doručení Účastníkovi, resp. Dalšímu účastníkovi.
- 2.7 Místem plnění bude sídlo Účastníka.
- 2.8 Poskytovatel se zavazuje zajistit přenositelnost současných telefonních čísel na nového operátora v souladu se zákonem o elektronických komunikacích. Poskytovatel není odpovědný za neposkytnutí součinnosti Účastníka nebo stávajícího operátora při zajišťování přenositelnosti.
- 2.9 Účastníkovi bude v souvislosti s uzavřením této Smlouvy poskytnuta dále sleva ve výši 0,- Kč (bez DPH), kterou je Účastník oprávněn využít jako slevu na nákup či pronájem zboží Poskytovatele, za podmínky, že cena zboží či pronájmu bude po slevě činit minimálně 1,- Kč bez DPH.



- 2.10 Na žádost Účastníka umožní Poskytovatel osobám majetkově propojeným s Účastníkem přistoupit na základě písemné dohody o přistoupení k této Smlouvě a užívat Služby za zvýhodněných podmínek uvedených v této Smlouvě jako tzv. Další účastník.

III. Kontaktní osoba Účastníka

Jméno a příjmení:
Funkce ve společnosti:
Telefon:
E-mail:



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

IV. Doba trvání Smlouvy

- 4.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou 24 měsíců ode dne 1. 9. 2025 do 31. 8. 2027. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění prostřednictvím registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (dále jen „zákon o registru smluv“), ve znění pozdějších předpisů. Účastník se zavazuje realizovat zveřejnění této Smlouvy v předmětném registru v souladu s uvedeným zákonem. Smluvní strany označily celý obsah smlouvy za obchodní tajemství v souladu s § 504 občanského zákoníku s výjimkou náležitostí nezbytných pro splnění zákonné povinnosti uveřejnění podle zákona o registru smluv.

V. Ustanovení společná a závěrečná

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



- 5.8 Smluvní strany se zavazují v souvislosti s plněním smlouvy dodržovat veškeré právní předpisy upravující sankce (ekonomické, obchodní či finanční sankce, embarga nebo jiná omezující opatření), jakož i předpisy o kontrole exportu, platné v České republice, Evropské unii, Spojeném království a Spojených státech amerických. Každá strana má povinnost informovat druhou stranu při porušení těchto právních předpisů či změně statutu dané smluvní strany v souvislosti se sankcemi a kontrolou exportu. V případě, že taková situace nastane, má druhá strana právo okamžitě přerušit poskytování služeb a zboží nebo smlouvu ukončit, a to bez jakýchkoli sankcí.
- 5.9 Smluvní strany se dohodly na vyloučení ust. § 557 občanského zákoníku. Účastník přebírá podle ust. § 1765 občanského zákoníku riziko změny okolností. V souvislosti s uzavíráním této Smlouvy či Dílčí smlouvy smluvní strany ujednaly, že odpověď Účastníka s dodatkem nebo odchylkou není přijetím nabídky na uzavření Smlouvy, resp. Dílčí smlouvy, ani když podstatně nemění podmínky nabídky (ust. §1740 odst. 3 občanského zákoníku). Poskytovatel poskytuje Služby a zboží pouze za podmínek uvedených ve Smlouvě a Dílčích smlouvách, a proto zaslání jiných obchodních podmínek považuje Poskytovatel za nepřijetí návrhu ze strany Účastníka a za nový návrh, jehož přijetí však musí být ze strany Poskytovatele písemně potvrzeno (ust. §1751 odst. 2 občanského zákoníku).
- 5.10 Tato Smlouva je sepsána v českém jazyce ve dvou vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po jednom vyhotovení.
- 5.11 Tato Smlouva a Dílčí smlouvy mohou být měněny pouze písemnými dodatky vlastnoručně podepsanými oprávněnými zástupci smluvních stran; písemnou formou není pro účely změny Smlouvy či Dílčí smlouvy výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
- 5.12 Tato smlouva byla schválena RM Litoměřice, číslo usnesení č. 211/7/2025.

Příloha č. 1 – Všeobecné podmínky, Obchodní podmínky OneNet, Reklamační řád

Vodafone Czech Republic a. s.

Místo, datum V Praze, viz. elektronický podpis
Jméno Václav Kubík
Pozice Manažer pro významné zákazníky

Podpis

Bc. Václav
Kubík
Digitally signed
by Bc. Václav
Kubík
Date: 2025.06.09
15:24:13 +02'00'

Město Litoměřice

Místo, datum V Litoměřicích, viz. elektronický podpis
Jméno Ing. Radek Löwy
Pozice starosta

Podpis

Ing. Radek
Löwy
Digitálně podepsal
Ing. Radek Löwy
Datum: 2025.06.10
10:29:20 +02'00'

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



Vážený zákazníku,

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

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

Všeobecné podmínky jsou součástí smlouvy o poskytování služeb.

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

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

Těšíme se na spolupráci.

Vodafone Czech Republic a.s.

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



1. Obecná ustanovení

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

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

2. Smlouva o poskytování služeb

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

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

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

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

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

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

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

2.8 Služby vám aktivujeme bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho týdne od převzetí SIM karty či stažení jejího profilu (eSIM), v případě 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 jakékoli ze služeb (jednálo by se o nedovolený předprodej našich služeb).

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

3. Změna smlouvy o poskytování služeb

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

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

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

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

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

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

4. Ukončení smlouvy o poskytování služeb

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

Ukončení z vaší strany

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

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

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

Ukončení z naší strany

4.5 Od smlouvy můžeme odstoupit:

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

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

5. Služby

Služby elektronických komunikací

5.1 Můžeme vám poskytovat následující základní služby elektronických komunikací:

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

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

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

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

6. Cena za služby

- 6.1** Cenu za služby vám budete hradit od okamžiku účinnosti smlouvy. Po skončení každého zúčtovacího období vám vystavíme vyúčtování, ve kterém vám naučujeme cenu služeb poskytnutých v uplynulém zúčtovacím období, případně dalších služeb, které již byly poskytnuty, ale nebyly dosud vyúčtovány (zejména v případě roamingu a služeb třetích stran).
- 6.2** Vyúčtování vám doručíme v elektronické podobě do vaší Internetové samoobsluhy nejpozději do tří dnů od data vystavení. Pokud o to požádáte, můžeme vám za 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 náhradu lhůtu k plnění v délce 1 týdne ode dne doručení upozornění. Jestliže v této lhůtě vyúčtování neuhradíte, můžeme přistoupit k omezení poskytování 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 přepлату (v případě pochybností si vyhražujeme 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 přepлату nezvolíte, použijeme jej na úhradu vyúčtování. Přeplatek vám vrátíme ve lhůtě 30 dnů ode dne ukončení smlouvy (zákaznického účtu), případně od obdržení vaší žádosti o jeho vrácení. Výše uvedeným není dotčeno naše právo na započtení pohledávek.

7. Reklamacce

- 7.1** Pokud nesouhlasíte s vyúčtováním nebo nejste spokojeni/a s kvalitou poskytnuté služby, můžete podat reklamaci písemnou formou na adresu Vodafone Czech Republic a.s., Reklamační oddělení, se sídlem náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5, nebo elektronickou formou prostřednictvím reklamačního formuláře dostupného na Internetové stránce anebo osobně v kterémkoliv obchodním místě Vodafone. V případě pochybností si vyhražujeme právo ověřit, že reklamaci podala oprávněná osoba. Reklamací 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** Reklamací 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 vám ihned telefonicky oznámte 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 uzavřeli/a smlouvu na základě nepravdivých údajů nebo jste ji uzavřel/a s úmyslem neplatit za odebrané služby či zboží odebrané současně se službami, anebo vznikne důvodná obava, že nebudete hradit své závazky ze smlouvy řádně a včas (např. zahájení insolvenčního řízení, exekuce na váš majetek);
 - g) v případě narušení bezpečnosti či integrity naší sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti.
- Omezení poskytování služeb nemá vliv na vaše smluvní povinnosti. Jakmile odpadne důvod pro přerušení nebo omezení poskytování služeb, bez zbytečného odkladu je obnovíme.

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

8.4 Ve výjimečných případech 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 hovorů prostřednictvím GSM brány apod.);
- d) poškodit nebo pozměnit software na SIM kartě (nebo se o to pokusit), zejména kopírováním nebo klonováním (v této souvislosti upozorňujeme, že SIM karta je vlastnictvím Vodafoneu);
- 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. Nevyplývá-li z příslušných právních předpisů jinak, nejsme odpovědní například za škody způsobené v důsledku přerušení nebo vadného poskytnutí služby, uvedením nesprávných údajů z vaší strany, viry (tzv. mobile malware), prozrazením či zneužitím hesla nebo PINu, popř. jiných kódů, ztrátou, odcizením nebo poškozením SIM karty.

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

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

10. Komunikace

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

10.2 S operátorem Vodafoneu 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 nemusíme provést požadované jednání, pokud budeme mít podezření na zneužití vašeho hesla. V takovém případě můžeme požadovat jiný způsob ověření

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11. Právní předpisy a orgány dohledu

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

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

12. Účinnost

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



1. Obecná ustanovení, definice pojmů

- 1.1** Tyto Obchodní podmínky stanoví podmínky, za nichž Vodafone poskytuje Zákazníkovi Služby a uskutečňuje prodej zboží, a dále povinnosti Zákazníka, k nimž se uzavřením Rámcové smlouvy o poskytování zvýhodněných podmínek (dále jen „Smlouva“) zavazuje.

2. Proces prověření návratnosti sjednaných výhod

- 2.1** Povinnost Vodafone poskytnout Zákazníkovi Služby a zboží dle Rozpisu nabývá účinnosti okamžikem účinnosti Smlouvy po ukončení procesu prověření návratnosti poskytnutých výhod ukončeném před uzavřením Smlouvy.
- 2.2** V rámci uvedeného procesu je Vodafone oprávněn prověřit důvěryhodnost a schopnost Zákazníka plnit své závazky vyplývající ze Smlouvy. V případě, že výsledek prověření (které bude učiněno na základě veřejně dostupných informací nebo informací známých Vodafone z jeho činnosti o Zákazníkovi či osobách s ním spojených ve smyslu tzv. podnikatelského seskupení) neprokáže dostatečné zajištění návratnosti poskytnutých výhod, kontaktuje Vodafone do 10 pracovních dnů ode dne účinnosti Smlouvy Zákazníka a:
- a) oznámí Zákazníkovi, že průzkum ukázal nedostatečné zajištění poskytnutých výhod (v takovém případě se postupuje podle čl. 2.5 Obchodních podmínek) nebo
 - b) požádá Zákazníka, aby dodatečně doložil některé z níže uvedených dokumentů, jejichž kopie je Zákazník na základě tohoto požadavku povinen doručit Vodafone do 10 dnů ode dne, kdy byl Vodafone kontaktován:
 - (I) poslední tři Vyúčtování za Služby Zákazníka a doklad o jejich úhradě;
 - (II) výpis z bankovního účtu Zákazníka za poslední tři měsíce;
 - (III) výkaz zisků a ztrát, rozvahu, přiznání k dani z příjmů právnické osoby nebo fyzické osoby samostatně výdělečně činné za předcházející rok;
 - (IV) na základě dohody s Vodafone jiný dokument, který by dostatečně prokazoval návratnost poskytnutých výhod.
- 2.3** V případě, že Zákazník nepředloží požadované dokumenty do 10 dnů ode dne přijetí žádosti Vodafone, je tato skutečnost považována za projev vůle Zákazníka uzavřít Smlouvu.
- 2.4** Zasláné dokumenty se Vodafone zavazuje použít pouze pro účely, k nimž byly Zákazníkem poskytnuty. Pokud ani takto poskytnuté dokumenty neprokáží dostatečně návratnost poskytnutých výhod, bude Vodafone o této skutečnosti Zákazníka informovat bezodkladně, nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne obdržení dokumentů.
- 2.5** Pokud průzkum neprokázal dostatečné zajištění poskytnutých výhod (a to ani po předložení dodatečných dokumentů), zavazuje se Zákazník uhradit Volací jistinu v souladu se Všeobecnými podmínkami a ve výši uvedené v Ceníku nebo určené Vodafone (tím není dotčeno oprávnění Vodafone odmítnout poskytnutí Služeb dle Všeobecných podmínek).

3. Práva a povinnosti smluvních stran

- 3.1** Vodafone je povinen dodat Zákazníkovi zboží a objednané SIM karty dle Rozpisu nejpozději do 30 dnů ode dne účinnosti Smlouvy, není-li dohodnuto jinak.
- 3.2** Zákazník bere na vědomí, že vzhledem k časové prodlevě ode dne uskutečnění objednávky zboží do dne jeho dodání může dojít k situaci, kdy objednané zboží nebude z důvodů nikoli na straně Vodafone k dispozici, a souhlasí s tím, že v takovém případě Vodafone nabídne zboží typové a cenově blízké původně objednanému zboží k náhradnímu výběru. Po provedení náhradního výběru je Vodafone povinen náhradní zboží dodat Zákazníkovi do 14 dnů od obdržení nové objednávky. Pokud si Zákazník nezvolí náhradní zboží, může si zvolit jiné zvýhodnění dle Smlouvy.
- 3.3** Zákazník je povinen SIM karty objednané při uzavření Smlouvy aktivovat, a to nejpozději do 30 dnů ode dne jejich obdržení postupem uvedeným ve Všeobecných podmínkách. Neučiní-li tak, je Vodafone oprávněn veškeré SIM karty aktivovat automaticky. V takovém případě Vodafone provede na SIM kartách aktivaci základních Služeb, případnou dodatečnou aktivaci ostatních objednaných Služeb (např. služeb VPN) provede pouze na základě dodatečné žádosti Zákazníka. Výše uvedené platí i v případě, že SIM karty byly Zákazníkovi zaslány dle podmínek této Smlouvy a zaslano zasláno se Zákazníkovi nepodařilo doručit. V takovém případě se zásilka považuje za doručenou v souladu s podmínkami doručování stanovenými ve Všeobecných podmínkách.
- 3.4** Zákazník bude po dobu účinnosti Smlouvy aktivovat SIM karty dle podmínek uvedených ve Všeobecných podmínkách.
- 3.5** Zákazník má právo požádat Vodafone o zařazení SIM karet aktivovaných na základě nepísemné smlouvy uzavřené mezi Vodafone a Zákazníkem pod právním režimem Smlouvy.
- 3.6** Vodafone je oprávněn stanovit Zákazníkovi Volací limit pro čerpání Služeb Vodafone pro každé zúčtovací období, a to pro každou jednotlivou SIM kartu zařazenou pod právní režim Smlouvy. Výše tohoto limitu je uvedena v Rozpisu či ve Smlouvě a určuje rozsah Služeb, které může Zákazník v příslušném období vyčerpat, a to na každou SIM kartu aktivovanou v režimu Smlouvy, včetně roamingových služeb a mezinárodního volání. Tím není dotčeno právo Vodafone požadovat dodatečné složení jistiny v rámci dohody o úpravě poskytnutých výhod dle ustanovení čl. 2.5 Obchodních podmínek nebo v případě, že si Zákazník v průběhu trvání Smlouvy objedná další SIM karty. Při překročení Volacího limitu v průběhu zúčtovacího období je Vodafone oprávněn, nikoli povinen, zablokovat příslušné SIM karty Zákazníka.
- 3.7** V případě změny výše závazku minimální měsíční fakturované částky v průběhu zúčtovacího období je nová výše tohoto závazku započítána do závazku vždy až od začátku následujícího zúčtovacího období.
- 3.8** Zákazník má právo kdykoli objednat u Vodafone další Služby a zboží, a to dle aktuální nabídky Vodafone buď telefonicky, či písemně na oddělení Péče o firemní zákazníky. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že změna výše minimální měsíční částky, jakož i objednávka zboží za zvýhodněnou cenu (spojená se závazkem Zákazníka využívat Služby Vodafone po dobu stanovenou pravidly marketingové nabídky), musí být vždy učiněna písemně. Pokud si Zákazník v průběhu trvání Smlouvy objedná u Vodafone další SIM karty, Vodafone žádost Zákazníka bezdůvodně neodmítne za podmínky neexistence jakýchkoli splatných závazků vůči Vodafone či jiného porušení Smlouvy ze strany Zákazníka.
- 3.9** Zákazník je oprávněn požádat o změnu zvoleného tarifu, přičemž mu za tuto změnu nebude účtována žádná částka. Změna tarifu nemá vliv na závazek Zákazníka dodržet závazek minimální měsíční částky za odebrané Služby.

- 3.10** Zákazník je povinen zvolit si heslo Administrátora (správce firemního účtu), po jehož uvedení je oprávněn provádět aktivace a deaktivace Služeb. Zákazník je dále povinen stanovit kontaktní osobu oprávněnou k jednání s Vodafonem ve všech záležitostech souvisejících se Smlouvou (s výjimkou záležitostí, k nimž je vyžadována výlučně písemná forma). Zákazník je dále povinen poskytnout Vodafonemu kontaktní údaje pro účely veškeré komunikace s Vodafonem. Kontaktní osoba a kontaktní údaje Zákazníka jsou uvedeny v Rozpisu. Zákazník je povinen bezodkladně nahlásit Vodafonemu jakoukoli změnu kontaktních údajů a osob uvedených v Rozpisu s tím, že na žádost Vodafonemu je povinen změnu doložit.
- 3.11** V případě uzavření Smlouvy s odloženou účinností může v období mezi podpisem Smlouvy a její účinností dojít ke změně služeb nabízených Vodafonem, popř. i k jejich zrušení. V takovém případě Vodafone nabídne Zákazníkovi služby typově a cenově blízké původně objednaným službám. V případě, že před nabytím účinnosti Smlouvy nebude možné zahájit poskytování původně objednaných služeb a Zákazník si ve lhůtě stanovené Vodafonem nezvolí jiné služby, dojde uplynutím této lhůty k automatickému zániku Smlouvy.

4. Zvláštní ustanovení týkající se koupě zboží

- 4.1** Kupní smlouva je uzavřena a vlastnické právo ke zboží nabývá Zákazník úplným zaplacením kupní ceny. Zákazník je povinen zaplatit kupní cenu v hotovosti při převzetí zboží či bezhotovostním převodem s uvedením příslušného variabilního symbolu na bankovní účet Vodafonemu do 3 pracovních dnů od dodání zboží, není-li dohodnuto jinak, a to dle výběru Vodafonemu a na základě faktury vystavené Vodafonem. Cena za zboží se považuje za zaplacenou dnem připsání částky na bankovní účet Vodafonemu uvedený ve Smlouvě, nebo předáním hotovosti oprávněnému zástupci Vodafonemu. Nebezpečí škody na zboží přechází z Vodafonemu na Zákazníka okamžikem předání zboží Zákazníkovi v místě plnění, kterým je sídlo nebo provozovna Zákazníka, přičemž konkrétní místo musí být vždy Zákazníkem specifikováno v objednávce. Převzetí zboží se uskuteční na základě dodacího listu.
- 4.2** Zákazník 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 Vodafonemu nebo jeho pověřenému zástupci. Reklamáce vadného zboží se řídí platnými právními předpisy a Reklamačním řádem.

5. Zneužívání služeb

Zákazník není oprávněn používat SIM karty poskytnuté dle této Smlouvy k jiným účelům, než pro které jsou určeny, a to zejména ke komerční terminaci hovorů; Zákazník nesmí používat Služby poskytnuté dle této Smlouvy ani k nedovolenému přeprodeji služeb Vodafonemu nebo přenechat SIM karty k užívání třetí osobě. Zákazník je však oprávněn SIM karty používat i jako doplňkové zařízení pobočkových ústředí schválených Českým telekomunikačním úřadem vytvářejících 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 nesmí být zrušena nebo omezena mobilita služeb (např. pevné připojení pobočkové ústředny (PABX) k ústředně veřejné mobilní telefonní síti. V případě porušení této povinnosti je Vodafone oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování Služeb dle Smlouvy.

6. Další účastníci

- 6.1** Podmínky u Smlouvy se mohou na základě předchozího písemného souhlasu Vodafonemu vztahovat i na právní subjekty, které jsou se Zákazníkem v podnikatelském seskupení nebo v jiném prokazatelném vztahu ekonomické závislosti (dále „další účastník“). Podmínkou souhlasu Vodafonemu je písemné potvrzení dalšího účastníka, že souhlasí s podmínkami Smlouvy a ke Smlouvě v plném rozsahu přistupuje, a písemné potvrzení Zákazníka, že s přistoupením dalšího účastníka souhlasí a že ho seznámil se všemi podmínkami Smlouvy. V případě splnění uvedených podmínek nebude Vodafone souhlas bezdůvodně odírat. Okamžikem udělení souhlasu Vodafonemu nabývá další účastník práv a povinností Zákazníka dle Smlouvy, s výjimkou možnosti rozhodování o přistoupení dalšího účastníka ke Smlouvě.
- 6.2** Nedohodnou-li se Vodafone a další účastník jinak, zaniká ukončením Smlouvy závazek Vodafonemu poskytovat dalšímu účastníkovi dohodnutá zvýhodnění a dalšímu účastníkovi budou nadále poskytovány Služby pouze za podmínek stanovených ve Všeobecných podmínkách, tj. i za podmínek jednotlivých Služeb, a dle cen uvedených v Ceníku.
- 6.3** Veškerá Vyúčtování za Zboží i Služby vystavovaná pro další účastníky budou vystavována na názvy dalších účastníků, přičemž Zákazník ručí společně a nerozdílně Vodafonemu za splnění závazků dalších účastníků v souladu s § 1872 a násl. občanského zákoníku.

7. Uživatel Služeb

- 7.1** Jako Zákazník jste povinen seznámit osoby, kterým umožníte užívání Služeb podle Smlouvy (dále jen „uživatel“) se Všeobecnými podmínkami a Informacemi pro účastníka a uživatele o zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů (dále jen „Informace“), (osobní, identifikační, provozní a lokalizační údaje, dále společně jen „údaje“).
- 7.2** V případě využití Služby, na základě které získáte jako Zákazník přístup k provozním údajům spojeným s jednotlivými účastnickými mobilními čísly (dále jen „MSISDN“), jste jako Zákazník povinen o této skutečnosti uživatele předem informovat.
- 7.3** V případě, že by uživatel vyslovil nesouhlas se zpracováním údajů pro některý z účelů vymezených v Informacích nebo s poskytnutím údajů Zákazníkovi, jste jako Zákazník povinen Vodafonemu informovat, s výjimkou případů, kdy je uživateli umožněno odvolání souhlasu přímo.

8. Ukončení Smlouvy

- 8.1** 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.
- 8.2** Smluvní strany mohou od Smlouvy odstoupit pouze z důvodů uvedených ve Smlouvě nebo z důvodů, které předpokládá ustanovení § 2001 a násl. občanského zákoníku.
- 8.3** Vodafone je oprávněn od Smlouvy odstoupit, a to i okamžitě, v případě podstatného porušení Smlouvy ze strany Zákazníka spočívajícího zejména:
- (I) v prodlení Zákazníka s placením ceny za Zboží či Služby trvajícím minimálně 30 kalendářních dnů;
 - (II) v nedodržení povinnosti čerpat služby ve výši minimální měsíční částky;
 - (III) v použití SIM karet k jiným účelům, než ke kterým jsou určeny, v rozporu s čl. 5, nebo
 - (IV) v porušení informační povinnosti o ukončení podnikatelské činnosti. Vodafone je dále oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě zahájení insolvenčního řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh nebyl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo nebyl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující, jakož i rozhodnutí o vstupu Zákazníka do likvidace. Z důvodů uvedených v tomto odstavci je pak Vodafone oprávněn požadovat po Zákazníkovi také úhradu smluvní pokuty, jak je specifikována ve Smlouvě.

8.4 Výpověď Smlouvy

- 8.4.1** Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, může Zákazník Smlouvu vypovědět před uplynutím dohodnuté doby určité s tím, že je povinen zaplatit Vodafone částku odpovídající součtu všech Minimálních měsíčních plnění zbývajících do trvání Smlouvy, což neplatí, uzavřel-li Zákazník Smlouvu jako fyzická osoba podnikající.
- 8.4.2** Výše uvedená částka představuje paušální odškodnění za předčasné ukončení Smlouvy před uplynutím oboustranně sjednané doby určité (náhrada škody vzniklé v důsledku toho, že Zákazník nesplnil svůj závazek ze Smlouvy).
- 8.4.3** Výpovědní doba činí jeden měsíc a počíná běžet po doručení písemné výpovědi Vodafone.
- 8.4.4** Výpověď lze podat prostřednictvím písemného dokumentu, který si může Zákazník vyžádat telefonicky na čísle *77 nebo písemně na adrese sídla poskytovatele. Pro vyloučení pochybností, ukončení Smlouvy dohodou uzavřenou v písemné formě má shodné důsledky jako výpověď Smlouvy Zákazníkem bez uvedení důvodu.
- 8.4.5** V případě, že Smlouva bude předčasně ukončena v důsledku ukončení poskytování služeb na všech telefonních číslech z důvodu dle čl. 4.4 Všeobecných podmínek, má se za to, že i tato Smlouva je ukončena bez odškodnění. V opačném případě bude postupováno podle bodu 8.4.1.
- 8.4.6** Slevy poskytované na telefony a jiná koncová zařízení (zboží) jsou podmíněné sjednaným měsíčním plněním po celou dobu trvání smlouvy, na kterou byla uzavřena.
V případě předčasného ukončení Smlouvy nebo snížení sjednaného měsíčního plnění dodatečně zaniká nárok na tyto slevy a Vodafone doučtuje úhradu za telefony a jiná koncová zařízení (zboží) ve výši poskytnuté slevy.
- 8.5** Nebude-li dohodnuto jinak, zaniká ukončením Smlouvy pouze závazek Vodafone poskytovat Zákazníkovi dohodnutá zvýhodnění a závazek Zákazníka k čerpání Služeb Vodafone v minimální měsíční částce, jak vyplývaly ze Smlouvy. Ukončení Smlouvy nemá vliv na poskytování Služeb na základě smluv o poskytování služeb, pokud nebude dohodnuto jinak; poskytování služeb (a způsoby jejich ukončení) upravují Všeobecné podmínky.

9. Uzavření Smlouvy v souvislosti s přenosem telefonních čísel od jiného operátora do sítě Vodafone

- 9.1** V případě, že pro poskytování Služeb na základě Smlouvy a Rozpisu mají být do sítě Vodafone přenesena telefonní čísla Zákazníka ze sítě jiného operátora, souhlasí Zákazník s tím, že pokud tato čísla nebudou přenesena do sítě Vodafone nejpozději do 1 měsíce od nabytí účinnosti Smlouvy, je Zákazník povinen zvolit si do 3 pracovních dnů od uplynutí této lhůty namísto přenášených telefonních čísel jiná čísla z přídelu Vodafone. Jestliže si Zákazník tato telefonní čísla nezvolí, je Vodafone oprávněn mu tato čísla přidělit. V takovém případě Vodafone Zákazníkovi přidělí stejný počet SIM karet (telefonních čísel), jako byl počet SIM karet, které měly být dle Rozpisu přeneseny do sítě Vodafone od jiného operátora, tyto odešle Zákazníkovi, provede na SIM kartách aktivaci základních služeb a tarifů dle Rozpisu a začne účtovat příslušné Služby. Výše uvedené platí i v případě, že SIM karty byly Zákazníkovi zaslány dle podmínek této Smlouvy a zaslanou zásilkou se Zákazníkovi nepodařilo doručit. V takovém případě se zásilka považuje za doručenu v souladu s podmínkami doručování stanovenými ve Všeobecných podmínkách. Bez ohledu na výše uvedené smluvní strany potvrzují, že tímto není jakkoli dotčena povinnost Zákazníka užívat Služby v rozsahu sjednané minimální měsíční částky.
- 9.2** Pokud nedojde k přenosu telefonních čísel specifikovaných v Rozpisu do sítě Vodafone a Zákazník si navíc od Vodafone na základě Smlouvy již zakoupil zboží za zvýhodněnou cenu, má Vodafone rovněž právo doučtovat Zákazníkovi rozdíl mezi standardní cenou zboží platnou dle Ceníku v době uzavření Smlouvy a zvýhodněnou cenou. To neplatí, pokud si Zákazník nejpozději do 30 dnů ode dne, ke kterému mělo dojít k přenosu telefonních čísel, objedná od Vodafone stejný počet SIM karet (telefonních čísel), jako byl počet SIM karet, které měly být dle Rozpisu přeneseny do sítě Vodafone, a následně bude prostřednictvím těchto SIM karet řádně využívat Služby za podmínek stanovených ve Smlouvě.

10. Ustanovení společná a závěrečná

- 10.1** Oznámení nebo žádosti, které Zákazník zasílá Vodafone, jsou považovány za řádně doručené, pokud budou zaslány Vodafone písemně, faxem či e-mailem na uvedená kontaktní místa: Vodafone Czech Republic a. s., Vodafone firemní péče, náměstí Junkových 2, Praha 5, 155 00, faxové číslo: +420 469 604 418, e-mailová adresa: firemnipec@vodafone.cz, a doručeny doporučenou poštovní zásilkou, faxem s potvrzením Vodafone o úspěšném přijetí nebo elektronickou poštou s potvrzením Vodafone o úspěšném doručení. Oznámení, která mohou být učiněna ústně, lze uskutečnit telefonicky na čísle *77.
- 10.2** Jakákoli oznámení, která mají být dle Smlouvy doručena Zákazníkovi, budou považována za řádně doručená, pokud budou adresována Zákazníkovi na kontakty uvedené v Rozpisu a mohou být zaslána poštovní zásilkou, faxem, elektronickou poštou či prostřednictvím SMS zprávy, či zpřístupněna prostřednictvím Internetové samoobsluhy Můj Vodafone. Oznámení, jež mohou být dle Smlouvy učiněna ústně, mohou být směrována na telefonní číslo Zákazníka uvedené v Rozpisu. Podmínky doručování prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb se dále řídí Všeobecnými podmínkami.
- 10.3** Pokud se v budoucnu kterékoli ustanovení 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.
- 10.4** Práva a závazky vyplývající ze Smlouvy nemůže žádná ze smluvních stran převést/postoupit na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.
- 10.5** Zákazník se zavazuje, že vynaloží veškeré úsilí, které po něm lze spravedlivě požadovat, aby zajistil, že s informacemi získanými v souvislosti se Smlouvou či souvisejícími s Vodafone, které nebudou v obchodních kruzích běžně známy a dostupné, bude zacházet jako s důvěrnými údaji a sděleními, a bude tedy dbát, aby nebyly zneužity, a nesdělí je žádné třetí straně s výjimkou případů, kdy k tomu bude mít písemný souhlas Vodafone, nebo na základě povinností vyplývajících z platných právních předpisů. Uvedený závazek platí i po ukončení Smlouvy.
- 10.6** Poruší-li některá ze smluvních stran svou povinnost a druhá smluvní straně tím vznikne škoda, vzniká poškozené straně nárok na náhradu škody ve smyslu ustanovení § 2913 občanského zákoníku s výhradou příslušných ustanovení zákona č. 127/2005 Sb.

11. Změna, platnost a účinnost Obchodních podmínek

- 11.1** Vodafone je oprávněn Obchodní podmínky jednostranně měnit. Obchodní podmínky platí po celou dobu trvání Smlouvy, popř. i po jejím skončení, a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků z ní plynoucích.
- 11.2** Do platných Obchodních podmínek lze nahlížet na webových stránkách společnosti Vodafone vodafone.cz.
- 11.3** Tyto Obchodní podmínky pozbývají účinnosti okamžikem nabytí účinnosti pozdějších Obchodních podmínek.
- 11.4** Tyto Obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 1. 11. 2021 a nahrazují Obchodní podmínky ze dne 1. 4. 2020.



**Reklamace
Vyúčtování / služeb
elektronických
komunikací**



Reklamáce Vyúčtování / služeb elektronických komunikací

Článek I

Úvodní ustanovení

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

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

Článek II

Výklad základních pojmů

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

Článek III

Rozsah odpovědnosti

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

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

Článek IV

Právo uplatnit reklamacii, způsob, místo a lhůty uplatnění reklamáce

Způsob uplatnění reklamáce:

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

Místo uplatnění reklamáce:

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

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

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

Lhůta pro uplatnění reklamáce:

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

Článek V

Lhůty pro 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 přeplateků cen účtovaných za služby

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

Článek VII

Náhrada škody

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

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

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

Článek VIII

Společná a závěrečná ustanovení

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