



Rámcová smlouva o prodeji zboží a poskytování služeb

Vodafone OneNet č. 1-300141945589_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: [REDACTED]

spol. zapsaná v OR vedeném Městským soudem

v Praze, sp. zn. B 6064

zastoupená: [REDACTED]

(dále též jen „**Poskytovatel**“)

Účastníkem:

Česká republika, Státní ústav pro kontrolu léčiv – organizační složka státu

se sídlem Šrobárova 49/48, Vinohrady, 10000 Praha 10

IČO: 00023817

zastoupená: MUDr. Tomášem Boráněm, ředitelem

(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: [REDACTED]
Funkce ve společnosti: [REDACTED]
Telefon: [REDACTED]
E-mail: [REDACTED]

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 jejích 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 48 měsíců ode dne účinnosti Smlouvy. 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**“). Reklamace 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 ke dni podání nabídky jsou pro něj závazné. 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, embargo 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 uzavírána v elektronické podobě, tj. prostřednictvím uznávaného elektronického podpisu ve smyslu zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, opatřeného časovým razítkem. Ustanovení dle předchozí věty se vztahuje rovněž na uzavírání Dílčích smluv, nebude-li v konkrétním případě dohodnuto mezi Poskytovatelem a Účastníkem jinak.
- 5.11 Tato Smlouva a Dílčí smlouvy mohou být měněny pouze písemnými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci smluvních stran; písemnou formou není pro účely změny Smlouvy či Dílčí smlouvy výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.

Příloha č. 1 – Cenová nabídka

Příloha č. 2 – Zadávací dokumentace

Příloha č. 3 – Všeobecné podmínky, Obchodní podmínky OneNet, Reklamační řád

Vodafone Czech Republic a. s.

Místo, datum Praha, viz el. podpis
Jméno [redacted]
Pozice [redacted]

Podpis

19.6.2025

Česká republika, Státní ústav pro kontrolu léčiv – organizační složka státu

Místo, datum Praha, viz el. podpis
Jméno MUDr. Tomáš Boráň
Pozice ředitel

Podpis

23.6.2025

Příloha č. 1- Cenová nabídka

Vodafone firemní péče 800 777 780 | www.vodafone.cz |

Vodafone Czech Republic a.s., Nám. Junkových 2, Praha 5, 15500 | IČO: 25788001 | DIČ: CZ25788001

Společnost byla zapsána dne 13. 8. 1999 v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, spisová značka B 6064.



[illegible]

[illegible]

15 JULY 2004

[illegible]

		Data			

██████████

[illegible][illegible]

Příloha č. 2 – Zadávací dokumentace



VÝZVA K PODÁNÍ NABÍDEK A ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

pro veřejnou zakázku malého rozsahu na služby zadávanou mimo režim zákona
č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“)

„Poskytování mobilních telekomunikačních služeb“

Zadavatel:

Česká republika, Státní ústav pro kontrolu léčiv – organizační složka státu

Zadávací dokumentace pro zpracování nabídky k veřejné zakázce malého rozsahu

Název veřejné zakázky: Poskytování mobilních telekomunikačních služeb
Zadavatel: Česká republika, Státní ústav pro kontrolu léčiv – organizační složka státu
Sídlo: Šrobárova 49/48, 100 00 Praha 10
IČ: 00023817

**Osoba oprávněná
jednat za zadavatele:** MUDr. Tomáš Boráň, ředitel

Kontaktní osoba:

Telefon:

E-mail:

Profil zadavatele:



1 Vymezení předmětu plnění

1.1 Klasifikace veřejné zakázky

Název:	kód CPV:
Telekomunikační služby	64200000-8
Telefonní služby a přenos dat	64210000-1
Mobilní telefonní služby	64212000-5

1.2 Popis předmětu veřejné zakázky

Zadavatel rozdělil veřejnou zakázku na poskytování telekomunikačních služeb na dvě části, přičemž každou část zadá v samostatném výběrovém řízení.

- I. Část - Poskytování mobilních telekomunikačních služeb
Předpokládaná hodnota: 2 200 000 Kč bez DPH
- II. Část - Poskytování služby pevných linek
Předpokládaná hodnota: 600 000 Kč bez DPH

Předmětem této veřejné zakázky je zajištění služeb I. části, tj. kompletního poskytování mobilních hlasových a datových telekomunikačních služeb pro zadavatele.

1.3 Specifikace předmětu veřejné zakázky

V současné době zadavatel používá 242 SIM karet pro mobilní hlasové a datové služby. Počty SIM karet nejsou konstantní a během doby plnění může být jejich počet měněn.

1.3.1 Zadavatel stanovuje tyto minimální požadavky na hlasové a textové služby:

- Základní hlasové služby (příchozí a odchozí hovory), zmeškané hovory, blokování hovorů, možnost záznamové schránky, možnost skrytí telefonního čísla.
- Při zmeškání hovoru kvůli výpadku mobilního zařízení ze sítě operátora zaslání informativní SMS o neuskutečněném hovoru.

- Zařazení všech mobilních čísel do virtuální podnikové sítě (VPS) a neomezené volání v rámci této sítě VPS zdarma.
- Volání zdarma na čísla tísňového volání.
- Zobrazení volaného čísla.
- Přesměrování nepodmíněné – všechny příchozí hovory jsou přesměrovány na zvolené číslo.
- Přesměrování v případě, že je obsazeno, příchozí hovor je přesměrován na zvolené číslo.
- Signalizace příchozího hovoru / více hovorů na lince – během hovoru je signalizován další hovor a volaný si může zvolit, zda odpoví, odmítne či bude hovor ignorovat.
- Přidržení hovoru – zadavatel může přidržit účastníka hovoru a následně zavolat na jiné číslo či akceptovat příchozí hovor – konferenční hovory.
- Obdržení a odesílání krátkých textových zpráv SMS. Příchozí SMS zdarma kdekoli na světě.
- Správa a nastavení účtů mobilních telefonních linek prostřednictvím webového rozhraní uchazeče.
- Zachování stávajících telefonních čísel zadavatele, tzn. v případě výběru jiného operátora, než je stávající dodavatel, dodavatel zajistí převod všech stávajících čísel na vybraného dodavatele (operátora). Zadavatel požaduje od vybraného dodavatele, který bude přebírat přenášená čísla, aby se smluvně zavázal, že poskytne zadavateli maximální podporu při procedurálním řešení přenosu čísel a tuto podporu přesně specifikoval ve své nabídce.
- Poskytování nepřetržité zákaznické podpory 7 dní v týdnu 24 hodin denně a určení konkrétní osoby vybraného dodavatele či jím pověřené osoby.
- Pokrytí území ČR signálem pro hlasové služby: minimálně 90 % obyvatel v ČR.
- Pokud se zadavatel rozhodne ke změně poskytovatele služeb na základě ukončení smlouvy v souladu s obchodními podmínkami, je dodavatel povinen zajistit, aby si zadavatel mohl bezplatně ponechat svá telefonní čísla, bez ohledu na nového poskytovatele služeb.

1.3.2 Zadavatel požaduje hlasové tarify:

- **Hlasový tarif bez volných jednotek**

Zadavatel požaduje hlasový tarif bez volných minut a SMS, v jehož rámci se nepřipouští žádné volné minuty ani volné SMS či jiné volné jednotky pro SIM karty. Zadavatel bude hradit pouze rozsah poskytnutých služeb oceněných jednotkovými cenami příslušné služby + měsíční paušální poplatek spojený s tarifem, a to maximálně ve výši 1,- Kč bez DPH za 1 SIM kartu. U vnitrostátního volání (kategorie volání do sítě O2, T-Mobile, Vodafone, případně dalších operátorů a volání do standardně tarifovaných pevných sítí) zadavatel požaduje jednotnou minutovou sazbu. Zadavatel dále požaduje, aby dodavatel ve své nabídce uvedl účtování hovorů po sekundách (kdy po první provolané sekundě bude účtování sekundové, tedy v systému 1+1). Dodavatel je povinen uvádět v cenové nabídce jen jednu jednotkovou cenu volání pro celé časové pásmo.

- **Hlasový tarif s neomezeným provozem**

V rámci tarifu s neomezeným vnitrostátním provozem (včetně roamingu v zóně 1) zadavatel požaduje jednotnou paušální měsíční cenu tarifu za neomezené vnitrostátní volání a vnitrostátní SMS, na rámec ceny tarifu bude zadavatel hradit pouze rozsah dalších odebraných služeb oceněných jednotkovými cenami uchazeče jako např. roamingová volání a SMS, mezinárodní volání atd., a to v běžně nabízených ceníkových sazbách daného mobilního operátora.

1.3.3 **Zadavatel stanovuje tyto minimální požadavky na datové služby:**

1.3.3.1 Požadavky na datové služby v České republice

- Poskytování datových služeb na území ČR prostřednictvím mobilního telefonu v technologiích 4G,5G nebo obdobných či s rychlejším přenosem dat.
- Neomezené připojení ke všem službám internetu (bez blokace obvyklých služeb internetu) v rámci mobilních sítí na území ČR.
- Datový tarif nebude podmíněn přihlášením do aplikace poskytovatele.
- Volitelný datový tarif k hlasovému tarifu s FUP min. 1 GB/měsíc.
- Volitelný datový tarif k hlasovému tarifu s FUP min. 5 GB/měsíc.
- Volitelný datový tarif k hlasovému tarifu s FUP min. 20 GB/měsíc.
- Volitelný datový tarif k hlasovému tarifu s FUP min. 100 GB/měsíc.
- Po vyčerpání datového limitu (FUP) všech datových tarifů nedojde k úplnému zastavení dat, ale ke snížení rychlosti připojení na rychlost min. 1 MB/s.
- Dokoupení dat s FUP 1 GB, 5 GB, 20 GB a 100 GB, pokud bude FUP původního datového tarifu vyčerpán.
- Datová služba umožňující rychlost přenosu dat maximální technologickou rychlostí sítě, vzhledem k její zatíženosti.
- Pokrytí území ČR signálem pro datové služby v některé z výše uvedených technologií minimálně 90 % obyvatel ČR.

1.3.3.2 Požadavky na datové služby v zahraničí

- V rámci zóny EU požaduje zadavatel poskytování datových služeb za stejných podmínek jako v ČR.
- Zadavatel požaduje na vyžádání rekurentní datový balíček 1 GB nebo 2 GB do všech zemí mimo Evropskou unii.
- Zadavatel požaduje možnost blokace datových roamingů nezávisle na blokaci roamingů hlasových. Bude nastavena automatická blokace datových roamingů v Zóně 2 nebo 3. Po dobu aktivace roamingových datových balíčků bude nastavená blokace zrušena operátorem nebo administrátorem SIM karet dle bodu 1.3.4.
- Zadavatel požaduje dokoupení dat s FUP min. 500 MB, pokud bude FUP původního datového tarifu v zahraničí vyčerpán.

1.3.4 **Služby administrace SIM karet**

Zadavatel požaduje, aby se dodavatel **zavázal** ke splnění následujících požadavků zadavatele a požaduje, aby tyto služby nebyly zpoplatněny:

- Elektronické detailní vyúčtování.
- Administrace SIM karet (změny v nastavení služeb) a veškerá komunikace (hlasová, e-mailová) výhradně prostřednictvím osob definovaných zadavatelem.
- Předání nově objednaných (prázdných či aktivovaných) SIM karet zástupci zadavatele vždy do 3 pracovních dnů na adresu určenou zadavatelem při objednávce služeb.
- Aktivace každé jednotlivé SIM karty do konce následujícího pracovního dne od zaslání požadavku.
- Reaktivace SIM karty po ztrátě či krádeži nejpozději do konce následujícího pracovního dne.

- K jednotlivým SIM kartám dodavatel na žádost zadavatele umožní aktivovat/zablokovat vybrané okruhy doplňkových služeb (mezinárodní hovory, roaming, data v roamingu, MMS, Premium SMS apod.).
- Blokace SIM karet ve ztracených/odcizených zařízeních pro odchozí provoz bude dodavatelem provedeno neprodleně, nejdéle však do 30 minut od nahlášení požadavku.
- Výměna SIM karty včetně jejich doručení zadavateli zajistí dodavatel nejpozději do 3 pracovních dnů od nahlášení požadavku.
- Převod SIM karty pod smlouvu uzavřenou se zadavatelem (včetně přenesení tel. čísla).
- Přenesení čísel a SIM karet mimo smlouvu uzavřenou se zadavatelem (včetně uvolnění tel. čísla).
- Jedenkrát měsíčně bude možné uplatnit požadavek na změnu tarifu na každé z aktivovaných SIM karet. Jedná se o změny jak v oblasti hlasových, tak i datových tarifů.

1.3.5 Nabídkové ceny jednotek uvedené dodavatelem do přílohy č. 8 této zadávací dokumentace nesmí být překročeny po celou dobu platnosti a účinnosti smlouvy uzavřené na základě tohoto výběrového řízení.

1.3.6 Elektronické vyúčtování

Zadavatel požaduje možnost bezplatného přístupu k podrobným elektronickým výpisům z telefonních služeb zadavatele prostřednictvím sítě Internet, a to nejpozději do 10 dnů od ukončení zúčtovacího období.

Z hlediska obsahu elektronického vyúčtování zadavatel požaduje, aby služba poskytovala:

- elektronické vystavení platebních dokladů (faktur);
- souhrnný rozpis jednotlivých položek z platebních dokladů po jednotlivých účastnických číslech;
- podrobný výpis uskutečněných spojení, obsahující telefonní číslo, ze kterého bylo spojení uskutečněno, datu a čas spojení, označení typu a směru spojení, volané číslo, skutečnou délku spojení (minuty, sekundy) nebo počet jednotek (ks, kB), a účtovanou cenu spojení.

Z hlediska vlastností a funkcí elektronického vyúčtování má zadavatel tyto další požadavky:

- připojení zabezpečeným typem komunikace;
- možnost vytvoření jednoho přístupového účtu ke službám elektronického vyúčtování, který zajistí dostupnost elektronických dat za veškeré služby elektronických komunikací včetně nastavení služeb v rámci celého telekomunikačního řešení zastřešeného Smlouvou (za celou veřejnou zakázku);
- možnost exportu dat (souhrnných rozpisů i podrobných výpisů, uskutečněných spojení) ve formátu CSV pro možnost dalšího zpracování v prostředí MS Excel;
- uchovávání detailních výpisů spojení dle požadavků příslušné legislativy (posledních 6 zúčtovacích období) a archivace elektronických kopií faktur po dobu trvání smlouvy.

1.3.7 Objem služeb

Zadavatel uvádí, že rozsah služeb je pouze předpokládáný a vychází z analýzy za předchozí období.

Předpokládáný objem služeb je dán přílohou č. 8 této zadávací dokumentace, které zároveň slouží ke stanovení výchozích jednotkových cen, které jsou předmětem hodnocení.

1.4 Ostatní podmínky

Vybraný dodavatel umožní zaměstnancům zadavatele uzavřít smlouvy o poskytování zvýhodněných podmínek veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (tzv. zaměstnanecký program). Toto plnění není součástí předmětu veřejné zakázky a není ani započteno do předpokládané hodnoty této části.

Zadavatel v případě tohoto výběrového řízení nepřipouští varianty nabídek.

1.5 Doba plnění veřejné zakázky

Předpokládané zahájení: 1. 9. 2025

Předpokládané ukončení: do 48 měsíců ode dne nabytí účinnosti smlouvy

1.6 Místo plnění veřejné zakázky

Šrobárova 49/48, 100 00, Praha 10

1.7 Předpokládaná hodnota veřejné zakázky

Předpokládaná hodnota: 2 200 000,- Kč bez DPH

Předpokládaná hodnota veřejné zakázky je stanovena jako maximální a nepřekročitelná. Nabídka s vyšší nabídkovou cenou, než předpokládaná hodnota bude z posuzování a hodnocení nabídek z tohoto důvodu vyřazena.

1.8 Využití poddodavatelů

Zadavatel požaduje, aby účastníci výběrového řízení ve svých nabídkách předložili seznam poddodavatelů, pokud jsou účastníky výběrového řízení známi a uvedli, kterou část veřejné zakázky bude každý z poddodavatelů plnit.

Dodavatel za tímto účelem může použít přílohu č. 4 této zadávací dokumentace.

1.9 Společná nabídka

V případě společné nabídky zadavatel vyžaduje, aby odpovědnost za plnění veřejné zakázky nesli všichni dodavatelé podávající společnou nabídku společně a nerozdílně.

2 Podmínky a požadavky na zpracování nabídky

2.1 Nabídky se podávají elektronicky prostřednictvím výše uvedeného profilu zadavatele.

2.2 Lhůta pro podání nabídek je stanovena na profilu zadavatele.

2.3 V nabídce musí být uvedeny identifikační údaje dodavatele, zejména: obchodní firma, sídlo, identifikační číslo, osobu oprávněnou jednat za nebo jménem dodavatele, kontaktní osobu dodavatele pro účely výběrového řízení.

2.4 Nabídka musí obsahovat návrh smlouvy (*příloha č. 1*) s doplněnou výší nabídkové ceny v požadovaném členění.

2.5 Pokud podává nabídku více dodavatelů společně (společná nabídka), uvedou v nabídce též osobu, která bude zmocněna zastupovat tyto dodavatele při styku se zadavatelem v průběhu výběrového řízení.

2.6 Nabídka musí být předložena min. v následující struktuře:

- a) **Krycí list nabídky** (dodavatel může použít přílohu č. 2 této zadávací dokumentace);
- b) **doklady prokazující splnění kvalifikace** ve struktuře uvedené v článku 3 zadávací dokumentace;
- c) **nabídková cena** v členění dle článku 5 zadávací dokumentace včetně vyplněné tabulky s výpočtem nabídkové ceny (*příloha č. 8* zadávací dokumentace);

- d) **podrobný popis a specifikace nabízeného plnění odpovídajícímu předmětu veřejné zakázky**, včetně údajů prokazujících splnění technických požadavků zadavatele;
 - e) **návrh smlouvy** včetně případných příloh;
 - f) čestné prohlášení – mezinárodní sankce, příloha č. 5 zadávací dokumentace;
 - g) čestné prohlášení o neexistenci střetu zájmů (příloha č. 6 zadávací dokumentace);
 - h) čestné prohlášení – seznam významných služeb (příloha č. 7 této zadávací dokumentace).
- 2.7 Zadavatel poskytne odpovědi na žádosti dodavatelů o vysvětlení zadávací dokumentace. Dodavatel je povinen zaslat žádost o vysvětlení zadávací dokumentace v písemné podobě (datová schránka, e-mail, žádost prostřednictvím profilu zadavatele) za předpokladu, že dotaz bude doručen zadavateli nejpozději 3 dny před skončením lhůty pro podání nabídek. Vysvětlení zadávací dokumentace bude zveřejněno u příslušné veřejné zakázky na výše uvedeném profilu zadavatele.
- 2.8 V případě nesplnění podmínek účasti ve výběrovém řízení stanovených zadavatelem v této zadávací dokumentaci bude vybraný dodavatel vyloučen z výběrového řízení.
- 2.9 Zadavatel si vyhrazuje právo odmítnout všechny nabídky, neuzavřít smlouvu s žádným účastníkem výběrového řízení a má právo výběrové řízení kdykoli do podpisu smlouvy zrušit.
- 2.10 Zadavatel si vyhrazuje právo zveřejnit všechny informace, poskytnuté dodavateli v nabídkách nebo dalších požadovaných dokumentech, pokud nebyly dodavatelem označeny za důvěrné nebo se na ně nevztahuje ochrana podle ustanovení příslušných právních předpisů, týkajících se ochrany osobních údajů. Zadavatel si rovněž vyhrazuje právo zveřejnit dokumenty zadavatele, týkající se průběhu výběrového řízení.
- 2.11 Účastník výběrového řízení nemá právo na náhradu nákladů spojených s účastí ve výběrovém řízení.
- 2.12 Účastník výběrového řízení podáním své nabídky vyslovuje souhlas se zveřejněním celého znění smlouvy uzavřené se zadavatelem včetně všech případných změn a dodatků na profilu zadavatele v souladu s § 219 odst. 1 písm. a) zákona a v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv. Účastník výběrového řízení bere na vědomí, že účinnost podepsané smlouvy jako výsledku výběrového řízení se řídí příslušnými ustanoveními zákona o registru smluv.
- 2.13 Vybraný dodavatel se zavazuje poskytnout zadavateli řádnou součinnost potřebnou k uzavření smlouvy. V případě neposkytnutí této součinnosti k uzavření smlouvy ve lhůtě stanovené ve výzvě zadavatele k uzavření smlouvy nebo odmítnutí podepsání smlouvy, zadavatel je oprávněn vyzvat k uzavření smlouvy dodavatele, který se umístil jako druhý v pořadí.
- 2.14 Státní ústav pro kontrolu léčiv (zadavatel) zpracovává údaje poskytnuté dodavatelem za účelem realizace řádného výběru dodavatele v souladu se zákonem. Bližší informace o zpracování osobních údajů, zejména o právech dotčených osob, jako je právo na přístup a na námitku, najdete na webu <https://sukl.gov.cz/> v sekci „Ochrana osobních údajů“.

3 Kvalifikace dodavatelů

3.1 Doba prokazování kvalifikace

Dodavatel je povinen prokázat splnění kvalifikace ve lhůtě pro podání nabídky uvedené na profilu zadavatele.

3.2 Základní způsobilost

Dodavatel prokazuje splnění základní způsobilosti v rozsahu analogicky k § 74 zákona, a to předložením čestného prohlášení. Vzor čestného prohlášení je přílohou č. 3 zadávací dokumentace.

3.3 Profesní způsobilost

Profesní způsobilost prokáže dodavatel, který předloží prostou kopii výpisu z obchodního rejstříku, pokud je v něm dodavatel zapsán, či výpis z jiné obdobné evidence, pokud je v ní dodavatel zapsán, přičemž předložený dokument nesmí být starší 90 dnů ke dni podání nabídky.

- 3.4 Dodavatel může prokázat základní nebo profesní způsobilost výpisem ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů analogicky k § 228 zákona nebo jednotným evropským osvědčením pro veřejné zakázky analogicky k § 87 zákona.

Zadavatel přijme výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů, pokud ke dni podání nabídky není výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů starší než 3 měsíce.

3.5 Technická kvalifikace

Technickou kvalifikaci splní dodavatel, který předloží seznam alespoň 3 významných služeb s obdobným předmětem plnění (mobilní telekomunikační služby) ve finančním rozsahu min. 1 000 000,- Kč bez DPH za každou ze služeb.

Pro možnost ověření dokládané významné služby zadavatel požaduje, aby dodavatel uvedl pro každou z významných služeb jejich cenu, dobu poskytnutí a identifikaci objednatele. Dodavatel za tím účelem předloží seznam významných služeb, který bude mít formu čestného prohlášení (příloha č. 7 této zadávací dokumentace).

3.6 Společná nabídka

Pokud podává nabídku více dodavatelů společně, prokazují splnění kvalifikace (kromě základní způsobilosti a výpisu z obchodního rejstříku) dodavatelé podávající společnou nabídku společně.

3.7 Důsledek nesplnění kvalifikace

Vybraný dodavatel, který nesplní kvalifikaci v požadovaném rozsahu, bude zadavatelem vyloučen z účasti ve výběrovém řízení.

3.8 Ověřování věrohodnosti údajů, dokladů

V průběhu výběrového řízení zadavatel vychází z údajů, dokladů poskytnutých účastníkem výběrového řízení.

Zadavatel může ověřovat věrohodnost poskytnutých údajů, dokladů. Zadavatel si může údaje, doklady opatřovat také sám, pokud nejde o údaje, doklady, které budou hodnoceny podle kritérií hodnocení.

4 Způsob hodnocení nabídek a hodnotící kritéria

- 4.1 Zadavatel stanovuje, že nabídky podané v tomto výběrovém řízení budou hodnoceny na základě ekonomické výhodnosti.
- 4.2 Ekonomickou výhodnost nabídek bude zadavatel hodnotit podle **nejnižší nabídkové ceny**.
- 4.3 Hodnocena bude celková nabídková cena uvedená účastníkem výběrového řízení v Kč bez DPH v krycím listu nabídky.
- 4.4 Nabídky budou seřazeny podle výše nabídkové ceny uvedené v Kč bez DPH. Veřejná zakázka bude přidělena účastníkovi výběrového řízení, který podal nabídku s nejnižší nabídkovou cenou a současně splnil podmínky účasti ve výběrovém řízení.

5 Způsob zpracování nabídkové ceny

- 5.1 Dodavatel je povinen uvést nabídkovou cenu jednotlivých položek a celkovou nabídkovou cenu v členění cena v Kč bez DPH, DPH a cena v Kč včetně DPH v souladu s přílohou č. 8.
- Dodavatel uvede nabídkové ceny za jednotlivé požadované položky v návruhu smlouvy a celkovou nabídkovou cenu za 48 měsíců v krycím listu nabídky.
- 5.2 Nabídková cena bude stanovena jako nejvýše přípustná cena včetně všech poplatků a veškerých dalších nákladů spojených s plněním veřejné zakázky.

- 5.3 Celková nabídková cena uvedena na různých částech nabídky (návrh smlouvy, krycí list nabídky, kalkulace ceny apod.) musí být shodná, a to i včetně DPH.
- 5.4 Nabídkovou cenu (ceny jednotlivých služeb dle) je možné překročit pouze v souvislosti se změnou daňových předpisů týkajících se DPH.

6 Obchodní podmínky

- 6.1 Zadavatel stanovil obchodní i platební podmínky v příloze č. 9 této zadávací dokumentace. Dodavatel v souladu s těmito podmínkami připraví návrh smlouvy o poskytování služeb.
- 6.2 V návrhu smlouvy či její příloze budou uvedeny nabídkové ceny jednotlivých položek předložené dodavatelem v nabídce v členění dle přílohy č. 8 této zadávací dokumentace.
- 6.3 Obchodní podmínky vymezují budoucí rámec smluvního vztahu. Nabídka dodavatelů musí respektovat stanovené obchodní podmínky a v žádné části nesmí obsahovat ustanovení, které by bylo v rozporu s obchodními podmínkami a které by znevýhodňovalo zadavatele. V opačném případě se má za to, že nabídka nesplňuje zadávací podmínky a bude vyřazena z výběrového řízení.

7 Platební podmínky

- 7.1 Cena za plnění veřejné zakázky bude zadavatelem realizována bezhotovostně na základě předloženého daňového dokladu – faktury. Splatnost faktury bude 30 dnů ode dne vystavení, přičemž dodavatel je povinen doručit fakturu zadavateli do 3 pracovních dnů od data vystavení.
- 7.2 Zadavatel neposkytuje zálohové platby.
- 7.3 Daňový doklad – fakturu bude dodavatel oprávněn vystavit po řádném a včasném *splnění* předmětu veřejné zakázky v souladu s podmínkami smlouvy.
- 7.4 Jednotlivé faktury budou splňovat veškeré náležitosti daňového dokladu ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, a zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění jejich pozdějších předpisů. Zadavatel je oprávněn ve lhůtě splatnosti fakturu dodavateli vrátit, jestliže neobsahuje náležitosti stanovené právními předpisy či smlouvou. V takovém případě začne plynout nová lhůta splatnosti faktury ode dne vystavení opravené faktury.

8 Otevírání nabídek

- 8.1 Nabídky dodavatelů budou otevírány po uplynutí lhůty pro podání nabídek elektronicky bez přítomnosti veřejnosti.

9 Střet zájmů

Zadavatel upozorňuje dodavatele na ustanovení § 4b zákona č. 159/2006 Sb., o střetu zájmů, které stanoví:

„Obchodní společnost, ve které veřejný funkcionář uvedený v § 2 odst. 1 písm. c) nebo jím ovládaná osoba vlastní podíl představující alespoň 25 % účasti společníka v obchodní společnosti, se nesmí účastnit zadávacích řízení podle zákona upravujícího zadávání veřejných zakázek jako účastník nebo poddodavatel, prostřednictvím kterého dodavatel prokazuje kvalifikaci. Zadavatel je povinen takovou obchodní společnost vyloučit ze zadávacího řízení. Zadavatel nesmí obchodní společnosti uvedené ve větě první zadat veřejnou zakázku malého rozsahu, takové jednání je neplatné.“

Veřejným funkcionářem uvedeným v § 2 odst. 1 písm. c) zákona o střetu zájmů je člen vlády nebo vedoucí jiného ústředního správního úřadu, v jehož čele není člen vlády. Nabídka dodavatele, který

je členem obchodní společnosti, v níž uvedení veřejní funkcionáři nebo jimi ovládané společnosti vlastní alespoň 25% obchodní podíl, bude vyřazena z dalšího posuzování.

V souladu s výše uvedeným zadavatel požaduje, aby dodavatel v nabídce předložil čestné prohlášení o neexistenci střetu zájmů (příloha č. 6 této zadávací dokumentace).

10 Mezinárodní sankce

Po dobu platnosti mezinárodních individuálních sankcí v rámci opatření souvisejících se situací v Ukrajině vyžaduje zadavatel doložit čestné prohlášení, že se na dodavatele sankce nevztahují (příloha č.5 této zadávací dokumentace).

Zadavatel požaduje, aby účastník výběrového řízení a vybraný dodavatel po dobu plnění veřejné zakázky bezodkladně informoval zadavatele o tom, že se dozvěděl, že se na jeho osobu sankce vztahují.

Pokud se mezinárodní individuální sankce vztahuje na

- a) účastníka výběrového řízení, může ho zadavatel vyloučit z účasti ve výběrovém řízení, nebo
- b) vybraného dodavatele, vyloučí ho zadavatel z účasti ve výběrovém řízení.

11 Podání námitek

Námítky proti postupu zadavatele při zadávání veřejné zakázky malého rozsahu nelze podat.

12 Seznam příloh

- příloha č. 1 – Návrh smlouvy (zpracuje uchazeč)
- příloha č. 2 – Krycí list nabídky
- příloha č. 3 – Čestné prohlášení o splnění základní způsobilosti
- příloha č. 4 – Seznam poddodavatelů
- příloha č. 5 – Čestné prohlášení – sankce EU
- příloha č. 6 – Čestné prohlášení o neexistenci střetu zájmů
- příloha č. 7 – Seznam významných služeb
- Příloha č. 8 – Výpočet nabídkové ceny pro účely hodnocení
- Příloha č. 9 – Obchodní podmínky

MUDr. Tomáš Boráň

ředitel

Státního ústavu pro kontrolu léčiv

KRYCÍ LIST NABÍDKY			
1. Veřejná zakázka malého rozsahu			
Název:	Poskytování mobilních telekomunikačních služeb		
2. Základní identifikační údaje			
2.1. Zadavatel			
Název:	Česká republika, Státní ústav pro kontrolu léčiv – organizační složka státu		
Sídlo:	Šrobárova 49/48, 100 00 Praha 10		
IČ:	00023817		
Plátce DPH:	Ne		
Osoba oprávněná jednat jménem zadavatele:	MUDr. Tomáš Boráň, ředitel		
Kontaktní osoba:	[REDACTED]		
Tel.:	[REDACTED]		
E-mail:	[REDACTED]		
2.2. Dodavatel			
Název/jméno:			
Právní forma:			
Sídlo/místo podnikání:			
IČ:			
DIČ:			
Bankovní spojení:			
Spisová značka v OR:			
Osoba oprávněná jednat:			
Kontaktní osoba:			
Tel.:			
E-mail:			
3. Nabídka dodavatele			
	Celková nabídková cena bez DPH	Samostatně DPH	Celková nabídková cena včetně DPH
Celková nabídková cena pro účely hodnocení, vypočtená dle přílohy č. 8			
4. Osoba oprávněná jednat jménem nebo za dodavatele			
Podpis oprávněné osoby			
Titul, jméno, příjmení			
Funkce			

ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ

dodavatele o splnění základní způsobilosti stanovené zadavatelem
ve veřejné zakázce malého rozsahu

„Poskytování mobilních telekomunikačních služeb“

Název/jméno dodavatele:	
Právní forma:	
Sídlo/místo podnikání:	
IČ:	
DIČ:	
Spisová značka v OR:	
Osoba oprávněná jednat:	

Prohlašuji tímto čestně jakožto účastník výběrového řízení „Poskytování mobilních telekomunikačních služeb“ za účelem prokázání splnění základní způsobilosti, že:

- a) jsem nebyl (společnost jako právnická osoba ani žádný z členů statutárního orgánu nebyli) v zemi svého sídla v posledních 5 letech pravomocně odsouzen pro trestný čin uvedený v příloze č. 3 k zákonu nebo obdobný trestný čin podle právního řádu země sídla dodavatele; k zahlazeným odsouzením se nepřehlíží,
- b) nemám v České republice nebo v zemi svého sídla v evidenci daní zachycen splatný daňový nedoplatek,
- c) nemám v České republice nebo v zemi svého sídla splatný nedoplatek na pojistném nebo penále na veřejné zdravotní pojištění,
- d) nemám v České republice nebo v zemi svého sídla splatný nedoplatek na pojistném nebo na penále na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti,
- e) nejsem v likvidaci, proti mně nebylo vydáno rozhodnutí o úpadku, vůči mně nebyla nařízená nucená správa podle jiného právního předpisu nebo v obdobné situaci podle právního řádu země sídla dodavatele.

V, dne

.....

titul, jméno, příjmení, podpis
oprávněného zástupce předkladatele nabídky

Seznam poddodavatelů

Účastník výběrového řízení „Poskytování mobilních telekomunikačních služeb“ v souladu s čl. 1.8 zadávací dokumentace k výše uvedenému výběrovému řízení uvádí tento seznam poddodavatelů, kteří jsou mu známi včetně uvedení části veřejné zakázky, kterou bude každý z poddodavatelů plnit:

ÚDAJE O JEDNOTLIVÝCH PODDODAVATELÍCH

1. poddodavatel

Název/jméno, právní forma a sídlo/místo podnikání:

.....

.....

IČ:

druh poddodávky:

.....

.....

..... % z celkového rozsahu plnění

2. poddodavatel

Název/jméno, právní forma a sídlo/místo podnikání:

.....

.....

IČ:

druh poddodávky:

.....

.....

.....% z celkového rozsahu plnění

3. poddodavatel

Název/jméno, právní forma a sídlo/místo podnikání:

.....

.....

IČ:

druh poddodávky:

.....

.....

.....% z celkového rozsahu plnění

... příp. další poddodavatelé dle potřeb účastníka výběrového řízení s uvedením shora stanovených údajů

jméno, příjmení, funkce a podpis osoby oprávněné
jednat jménem či za účastníka výběrového řízení

ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ (SANKCE EU)

k veřejné zakázce malého rozsahu:

ZMR11/2025 - „Poskytování mobilních telekomunikačních služeb“

Název/jméno dodavatele:	
Právní forma:	
Sídlo/místo podnikání:	
IČ:	
DIČ:	
Spisová značka v OR:	
Osoba oprávněná jednat:	

Prohlašuji tímto čestně jakožto účastník výběrového řízení „Poskytování mobilních telekomunikačních služeb“, že nejsem fyzická nebo právnická osoba, subjekt či orgán uvedený na sankčním seznamu EU.

V, dne

.....
titul, jméno, příjmení, podpis
oprávněného zástupce předkladatele nabídky

**ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ O NEEXISTENCI STŘETU ZÁJMŮ DLE § 4B ZÁKONA
Č. 159/2006 SB., O STŘETU ZÁJMŮ**

k veřejné zakázce malého rozsahu:

ZMR11/2025 - „Poskytování mobilních telekomunikačních služeb“

Název/jméno dodavatele:	
Právní forma:	
Sídlo/místo podnikání:	
IČ:	
DIČ:	
Spisová značka v OR:	
Osoba oprávněná jednat:	

V návaznosti na ustanovení § 4b zákona č. 159/2006 Sb., o střetu zájmů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o střetu zájmů“), prohlašuji tímto čestně jakožto účastník výběrového řízení „Poskytování mobilních telekomunikačních služeb“, že:

- a) nejsem obchodní společností dle § 4b zákona o střetu zájmů,
- b) neprokazuji kvalifikaci prostřednictvím poddodavatele, který je obchodní společností dle § 4b zákona o střetu zájmů.

V, dne

.....
titul, jméno, příjmení, podpis
oprávněného zástupce předkladatele nabídky

Návrh smlouvy/návrhy smluv musí obsahovat níže stanovené obchodní a platební podmínky zadavatele:

- a) Smlouva je uzavřena na základě výsledku zadávacího řízení ZMR11/2025 „Poskytování mobilních telekomunikačních služeb“.
- b) Název a sídlo dodavatele, IČ a DIČ dodavatele, bankovní spojení (číslo účtu dodavatele), jméno a příjmení osoby oprávněné jednat jménem či za dodavatele.
- c) Fakturace bude měsíční, každá faktura musí být vystavena nejpozději do 15. dne měsíce následujícího po měsíci, za který je poskytování služeb fakturováno.
- d) Splatnost daňových dokladů (faktur) bude 30 dnů ode dne vystavení, přičemž dodavatel (poskytovatel služeb) je povinen doručit fakturu zadavateli nejpozději do 3 pracovních dnů od data vystavení.
- e) Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, a zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví ve znění jejich pozdějších předpisů. Součástí faktury bude vyúčtování služeb poskytnutých za uplynulý měsíc. Vyúčtování bude objednateli k dispozici i elektronicky ve formátu xlsx nebo csv. V případě, že předložená faktura nebude mít odpovídající náležitosti nebo některý z údajů bude uveden chybně, je zadavatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět dodavateli s uvedením důvodu jejího vrácení. V takovém případě začíná běžet nová splatnost faktury od okamžiku vystavení opravené faktury.
- f) Dodavatel se ve smlouvě zaváže zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví při plnění této smlouvy a které nejsou právním předpisem určeny ke zveřejnění nebo nejsou obecně známé. V případě, že dodavatel bude mít důvodné podezření, že došlo ke zpřístupnění důvěrných materiálů neoprávněné osobě, je povinen o této skutečnosti neprodleně informovat zadavatele. Závazek ochrany důvěrných informací musí zůstat v platnosti i po ukončení smlouvy.

Dodavatel se také zaváže neumožnit žádné osobě, aby mohla zpřístupnit důvěrné informace neoprávněným třetím osobám, pokud smlouva nestanoví jinak. S informacemi poskytnutými zadavatelem dodavateli, popř. získanými dodavatelem v souvislosti s plněním jeho závazků dle smlouvy je povinen dodavatel nakládat jako s důvěrnými informacemi.

Dodavatel se zaváže použít důvěrné informace výhradně za účelem splnění svých závazků vyplývajících ze smlouvy. Dodavatel se dále zaváže, že on ani jiná osoba, která bude dodavatelem seznámena s důvěrnými informacemi v souladu se smlouvou, je nezpřístupní žádné třetí osobě vyjma případů, kdy:

- jde o zpřístupnění důvěrných informací osobám, pro které je přístup k těmto informacím nezbytný za účelem splnění závazků dodavatele vyplývajících ze smlouvy (poddodavatelům);
- jde o zpřístupnění důvěrných informací s předchozím písemným souhlasem zadavatele;
- tak stanoví obecně závazný právní předpis nebo je dána taková povinnost pravomocným a zákonným rozhodnutím příslušného orgánu vydaným na základě jeho zákonného zmocnění. Takovou skutečnost je dodavatel povinen na výzvu zadavateli bez zbytečného odkladu prokázat.

Dodavatel zaváže povinností mlčenlivosti bez zbytečného odkladu i všechny své pracovníky a osoby podílející se se souhlasem zadavatele na poskytování služeb pro zadavatele.

Pokud dodavatel poruší jakoukoli povinnost stanovenou v této části pod písm. f), je povinen uhradit zadavateli smluvní pokutu ve výši ~~1 000 000,-~~ 100 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.

g) Ustanovení o možnosti odstoupit od smlouvy bez zbytečného odkladu smluvní strany v případě, že druhá smluvní strana poruší smlouvu podstatným způsobem ve smyslu § 2002 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.

h) Možnost písemného vypovězení smlouvy ze strany zadavatele i dodavatele během její platnosti bez uvedení důvodu, a to ve tříměsíční výpovědní lhůtě, která započne běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

i) O jakýchkoli sporech z uzavřené smlouvy bude rozhodováno věcně a místně příslušným soudem České republiky. Rozhodčí doložka není přípustná.

j) Trvání smlouvy:

Předpokládané zahájení plnění veřejné zakázky: 1.9.2025.

Předpokládané ukončení plnění veřejné zakázky: 31. 8. 2029.

k) Dodavatel se zaváže do 10 pracovních dnů od data uzavření příslušné smlouvy zaslat zadavateli písemné oznámení, zda je zaměstnavatelem zaměstnávajícím více než 50 % zaměstnanců na zřízených nebo vymezených chráněných pracovních místech (viz § 75 zákona č. 435/2004 Sb. o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů), kteří jsou osobami se zdravotním postižením, nebo zda je osobou se zdravotním postižením a zároveň osobou samostatně výdělečně činnou, která nemá žádné zaměstnance. Dodavatel se zaváže zaslat zadavateli toto oznámení i v případě, že podmínky dle předchozí věty nesplňuje (v takovém případě zašle negativní oznámení). Dojde-li během platnosti příslušné smlouvy k jakékoli změně oznámeného stavu, zaváže se dodavatel do 10 pracovních dnů ode dne, kdy tato skutečnost prokazatelně nastala, zaslat zadavateli písemné ohlášení této změny.

l) Dodavatel ve smlouvě výslovně potvrdí, že ke dni jejího podpisu má uzavřenu pojistnou smlouvu na pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu své podnikatelské činnosti na minimální částku 1 000 000 Kč, a že tuto pojistnou smlouvu bude udržovat účinnou po dobu trvání příslušné smlouvy a dále nejméně 6 měsíců po ukončení činnosti podle této smlouvy. Na žádost zadavatele je dodavatel povinen předložit pojistnou smlouvu či pojistný certifikát příslušné pojišťovny.

m) Smlouva musí obsahovat následující ustanovení: „Poskytovatel bere na vědomí povinnost zveřejnit smlouvu v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, a podpisem této smlouvy vyslovuje souhlas se zveřejněním všech údajů uvedených ve smlouvě a jejích přílohách objednatelem (zadavatelem) v registru smluv zřízeném uvedeným zákonem, vyjma osobních údajů a případného obchodního tajemství.“

n) Smlouva vč. všech příloh musí být v souladu se zadávací dokumentací ZMR11/2025 „Poskytování mobilních telekomunikačních služeb“, a to vč. nabídkových cen všech jednotek v členění dle přílohy č. 8 zadávací dokumentace. V případě rozporu mezi podmínkami smlouvy či příloh a zadávací dokumentací ZMR11/2025 „Poskytování mobilních telekomunikačních služeb“ má přednost znění zadávací dokumentace.

Spis.zn: sukl157999/2025

VYSVĚTLENÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE – 1**ZMR11/2025 „Poskytování mobilních telekomunikačních služeb“****Dotaz č. 1:**

Zadavatel ve Výzvě a ZD uvádí, že „Po vyčerpání datového limitu (FUP) všech datových tarifů nedojde k úplnému zastavení dat, ale ke snížení rychlosti připojení na rychlost min. 1 Mb/s.“, nicméně v tabulce pro výpočet nabídkové ceny je uvedeno, že zaručená rychlost min 15Mb/s do uvedeného objemu, poté omezená rychlost dat na 4Mb/s. Prosíme zadavatele o upřesnění požadavku na rychlost dat po vyčerpání datového objemu.

Odpověď č. 1:

Zadavatel v zadávací dokumentaci, bodu 1.3.3.1, uvádí:

„Po vyčerpání datového limitu (FUP) všech datových tarifů nedojde k úplnému zastavení dat, ale ke snížení rychlosti připojení na minimální rychlost 1 MB/s.“

Dále tento údaj v příloze č. 8 zadávací dokumentace z důvodu administrativní chyby uvedl:

„Data - zaručená rychlost alespoň 15 Mb/s do uvedeného objemu, poté omezená rychlost dat na 4 Mb/s.“

Na základě výše uvedeného zadavatel sjednotil minimální rychlost připojení na minimální rychlost 1 MB/s dle textu zadávací dokumentace i v příloze č. 8 zadávací dokumentace.

Zadavatel prodlužuje lhůtu pro podání nabídek na:

28.05.2025 v 12:00 hodin

Zadavatel umožňuje zpětvzetí nabídek za účelem úprav na základě zveřejněného vysvětlení zadávací dokumentace.

Příloha: ZMR11_2025 - Příloha č 8 ZD - nabídková cena - oprava VZD č. 1

V Praze dne viz. el. podpis

Zpracoval(a):



Spis.zn: suks157999/2025

VYSVĚTLENÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE – 2**ZMR11/2025 „Poskytování mobilních telekomunikačních služeb“****Dotaz č. 1:**

Dodavatel žádá o upřesnění požadavku v kap. 1.3.3.1 zadávací dokumentace „Datový tarif nebude podmíněn přihlášením do aplikace poskytovatele“.

Odpověď č. 1:

Datový tarif pro jednotlivé uživatele bude trvale nastavený dle požadavků administrátora SIM karet. Uživatel SIM karty se nebude muset aktivně přihlašovat do prostředí poskytovatele (např. prostřednictvím aplikace nebo webové stránky), aby mohl využít celý objem dat.

Dotaz č. 2:

V příloze č. 9 zadávací dokumentace je pod písm. f) vymezena povinnost mlčenlivosti. Zároveň je zde uvedeno, že pokud dodavatel poruší jakoukoli povinnost stanovenou v této části pod písm. f), je povinen uhradit zadavateli smluvní pokutu ve výši 1 000 000,- Kč za každé jednotlivé porušení. Dodavatel a priori nepředpokládá porušení povinnosti mlčenlivosti, nicméně považuje takto stanovenou smluvní pokutu za velmi přísnou, a to i s ohledem na předpokládanou hodnotu veřejné zakázky, která je 2.200.000,- Kč bez DPH.

Zváží tedy zadavatel snížení smluvní pokuty na 100.000,- Kč za každé jednotlivé porušení?

Odpověď č. 2:

Zadavatel na základě žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace upravil výši smluvní pokuty za porušení písm. f) na 100 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.

Zadavatel prodlužuje lhůtu pro podání nabídek na:**03.06.2025 v 12:00 hodin**

Zadavatel umožňuje zpětvzetí nabídek za účelem úprav na základě zveřejněného vysvětlení zadávací dokumentace.

Příloha: ZMR11_2025 - Příloha č. 9 ZD - obchodní podmínky - VZD č. 2

V Praze dne viz. el. podpis

Zpracoval(a):



Spis.zn: sukl157999/2025

VYSVĚTLENÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE – 3**ZMR11/2025 „Poskytování mobilních telekomunikačních služeb“****Dotaz č. 1:**

Jeden z potencionálních uchazečů si dovoluje upozornit na chybu v Příloze č.8 – Výpočet nabídkové ceny, kdy částka s DPH neodpovídá celkové nabídkové ceně bez DPH. Řádek 51 sloupec F. Prosíme zadavatele o opravu, děkujeme!

Odpověď č. 1:

Zadavatel na základě výše uvedeného opravil chybu ve vzorci výpočtu.

Zadavatel umožňuje zpětvzetí nabídek za účelem úprav na základě zveřejněného vysvětlení zadávací dokumentace.

Příloha: ZMR11_2025 - Příloha č 8 ZD - nabídková cena - oprava VZD č. 3

V Praze dne viz. el. podpis

Zpracoval(a):



Příloha č. 3 – Všeobecné obchodní podmínky, Obchodní podmínky OneNet, Reklamační řád



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 datších 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 v českém jazyce 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 zaslal/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 registrulužníků 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 uzavření smlouvy, budeme vás o nich informovat. Dojde-li k jakémukoli změně vašich údajů, je vaší povinností nás o tom informovat nejpozději do 7 dnů od data změny. Na změny, o kterých nebudeme v souladu se smlouvou informováni, nemůžeme a nebudeme brát ohled.

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

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

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

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

2.10 Pokud budete chtít převést smlouvu na někoho jiného, je nezbytné, abychom s takovým převodem souhlasili. Stačí podat písemnou žádost, na základě které vyjádříme náš souhlas. Žádost bezdůvodně neodmítneme. V této souvislosti vás upozorňujeme, že bez našeho předchozího písemného souhlasu nemůžete ani prodat nebo převést práva k jakékoli ze služeb (jednalo by se o nedovolený přeprodeje 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). V této době můžete začít s využíváním služeb, protože o datu aktivace rozhodujete sami (zejména aktivací SIM karty ve vašem telefonu, stažením profilu eSIM nebo instalací pevného internetu). Váš úkon či krok směřující k aktivaci služby považujeme za výslovnou žádost o započetí s poskytováním služby. Pokud tedy 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 uhradit 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 nevyplývá 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 Vodafone (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 Vodafone;
- 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 vás budeme informovat nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy prostřednictvím Internetové samoobsluhy (například ve vyúčtování), 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 Vodafone, nebo ji učiňte osobně v obchodním místě Vodafone, nebo s využitím prostředků komunikace na dálku (telefonicky s operátorem Vodafone). 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. U některých služeb (pevný internet, pevná linka, Vodafone TV a připojení bez kabelu) bude smlouva ukončena 25. den (příp. nejbližší následující pracovní den) od doručení vaší výpovědi. V případě, že požádáte o přenos služby k jinému poskytovateli, bude smlouva nebo příslušná část smlouvy ukončena dle Podmínek služby přenositelnosti telefonních čísel (resp. Podmínek změny poskytovatele služby přístupu k internetu), které jsme zveřejnili na Internetové stránce, v den přenosu služby.

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 1 měsíce od oznámení změny smlouvy dle čl. 3.5 Všeobecných podmínek, pokud v oznámení nebude uvedena delší lhůta. V takovém případě bude smlouva ukončena ke dni účinnosti změny. Jestliže v této lhůtě navrhovanou změnu výslovně neodmítnete, stává se nově 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:

- porušíte-li povinnost stanovenou ve smlouvě nebo právních předpisech (např. jste soustavně opožděně platil/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 cen);
- je-li proti vám zahájeno insolvenční řízení nebo byla zahájena exekuce na váš majetek;
- 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:

- telefonní službu, která umožňuje běžné odchozí hovory a přijímání telefonních hovorů a zahrnuje rovněž bezplatná tísňová volání;
- službu přenosu dat a přístupu k síti internet;
- službu krátkých textových zpráv (SMS) a službu multimediálních zpráv (MMS);
- 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 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** 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.
- 5.6** 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.
- 5.7** 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**
- 5.8** 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.
- 5.9** Část služeb třetích stran představuje zároveň platební služby ve smyslu zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů.
- 5.10** 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). Služby jsou účtovány dle vašeho nastavení i po dobu omezení dle čl. 6.4 Všeobecných podmínek.
- 6.2** Vyúčtování vám doručíme v elektronické podobě do vaší Internetové samoobsluhy nejpozději do tří dnů od data vystavení, o čemž vás můžeme informovat prostřednictvím SMS zprávy na vaše kontaktní mobilní telefonní číslo. Pokud o to požádáte, můžeme vám za úplatu 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 ve vyúčtování uvedeno jiné datum splatnosti. Platební údaje (číslo účtu a variabilní symbol) najdete ve 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 poskytovaných služeb. Pokud ani toto opatření nepovede k nápravě, můžeme smlouvu vypovědět nebo převést vámi užívané služby na služby předplacené. Dále můžeme požadovat náhradu poplatků a nákladů spojených s vymáháním pohledávky. Jedná se o poplatek za blokaci služeb, 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 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 vystavených vyúčtováních. Pokud si způsob vrácení přeplatku nezvolíte, použijeme jej na úhradu vyúčtování. Přeplatek vám vrátíme ve lhůtě 30 dnů ode dne ukončení smlouvy (zákaznického účtu), a před ukončením smlouvy v lhůtě 60 dnů 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 spokojen/a s kvalitou poskytnuté služby, můžete podat reklamací písemnou formou na adresu Vodafone Czech Republic a. s., Reklamační oddělení, se sídlem náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5, nebo elektronickou formou prostřednictvím reklamačního formuláře dostupného na Internetové stránce anebo osobně v kterémkoliv obchodním místě Vodafone. V případě pochybností si vyhražujeme právo ověřit, že reklamaci podala oprávněná osoba. Reklamaci vyúčtování můžete uplatnit do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování a reklamaci poskytnuté služby můžete uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby.
- 7.2** Přestože uplatníte reklamací, musíte uhradit reklamované vyúčtování, pokud se nedohodneme jinak nebo pokud o odkladném účinku vaší reklamace nerozhodne Český telekomunikační úřad.
- 7.3** Vaši reklamací vyřídíme bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne jejího doručení, případně do 2 měsíců, vyžaduje-li vyřízení reklamace 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 vyúčtováních.
- 7.4** Pokud s výsledkem reklamačního řízení nesouhlasíte, máte právo do 1 měsíce od jeho oznámení podat námitku proti vyřízení reklamace 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 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) užívat službu nebo služby třetích stran způsobem, který může negativně ovlivnit kvalitu služeb poskytovaných jiným zákazníkům nebo provoz naší sítě či jakékoli její části, či užívat služby způsobem zakládajícím důvodné podezření, že zneužíváte nebo jste zneužil/a službu (např. způsob vašeho užívání služby vykazuje charakteristiky strojově generování provozu nebo nestandardního užití).

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

9. Odpovědnost

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

9.2 Neodpovídáme ani za kvalitu služeb poskytovaných jinými poskytovateli služeb, včetně zahraničních poskytovatelů v rámci roamingu, stejně tak ani za kvalitu služeb třetích stran, při jejichž poskytování je využívána naše síť. Je třeba, abyste své smluvní povinnosti plnil/a i při přerušování poskytování služby, nezájistištění pokrytí, špatné kvalitě přenosu nebo zpracování nepřesných osobních či jiných údajů. Upozorňujeme že na to, že ze zákona neodpovídáme za obsah předávaných 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 vám zašleme prostřednictvím SMS na vaše kontaktní české mobilní číslo a které doporučujeme bezodkladně změnit. Heslo budete potřebovat při komunikaci s námi. Každého, kdo se prokáže vašim 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 Vodafonem. Své heslo si dobře chraňte a v případě podezření 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 Pisemností vám budeme zasílat prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na adresu, kterou si zvolíte jako korespondenční, jinak na vámi uvedenou adresu trvalého bydliště, místa podnikání nebo sídla, popř. také do Internetové samoobsluhy. Korespondenční adresou může být i e-mail (elektronická adresa), který nám za účelem doručování oznámení sdělíte, jestliže o tento způsob doručování požádáte nebo s ním vyslovíte souhlas.

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

10.8 Za doručená 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 samoobsluhou 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 samoobsluhou 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, ve znění pozdějších předpisů 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. 5. 2023. Od tohoto data pozbývají účinnosti předchozí Všeobecné podmínky ze dne 1. 1. 2022.

Obchodní podmínky OneNet



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

1. Obecná ustanovení, definice pojmů

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

2. Práva a povinnosti smluvních stran

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

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

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

- 2.10 S ohledem na specifickou povahu fixních služeb elektronických komunikací je Poskytovatel oprávněn před zřízením (aktivací) takové Služby dle potřeby dodatečně ověřit místní a technické podmínky požadované Služby. V případě zjištění jakýchkoli překážek poskytování Služby předloží Poskytovatel Účastníkovi do 5 pracovních dnů od zjištění překážky návrh řešení na odstranění překážky, pro které nelze objednávkou Služby realizovat dle místních a technických podmínek Účastníka, je-li to možné. Pokud bude toto navrhované řešení odsouhlaseno, uzavřou smluvní strany novou Dílčí smlouvu zahrnující toto řešení. V případě, že Poskytovatel neoznámí Účastníkovi nejpozději do 15 pracovních dnů od uzavření Dílčí smlouvy, že byly při ověřování technických a místních podmínek zjištěny překážky poskytování Služby, má se za to, že žádné takové překážky neexistují.
- 2.11 Pokud dle místních a technických podmínek mohou být Služby Poskytovatelem řádně poskytovány, zavazuje se Poskytovatel příslušnou Službu zřídit (aktivovat) Účastníkovi nejpozději ve lhůtě sjednané v Dílčí smlouvě.
- 2.12 Není-li mezi smluvními stranami písemně dohodnuto jinak, je Služba zřízena, v případě, že si Účastník objednal jako součást Služby též instalaci koncového zařízení nebo jiného zařízení u Účastníka, dnem podpisu Předávacího protokolu, je-li však k použití Služby třeba ještě dalšího úkonu Poskytovatele, dnem, kdy Poskytovatel oznámí Účastníkovi, že Služba je aktivní, a v ostatních případech dnem zprovoznění Služby ze strany Poskytovatele (důkazem je záznam ze systému Poskytovatele).
- 2.13 Účastník se zavazuje poskytnout Poskytovateli plnou součinnost při zřízení Služby a prověřování místních a technických podmínek pro poskytování Služeb.
- 2.14 V případě, že si Účastník objednal jako součást Služby též instalaci koncového zařízení nebo jiného zařízení u Účastníka, zavazuje se Účastník zejména:
- (I) zajistit součinnost při přípravě stavebních a instalačních činností a za tím účelem zajistit písemný souhlas vlastníka nemovitosti s instalací zařízení, v případě nutnosti provádění stavebních úprav nemovitosti rovněž zajistit možnost uzavření nájemní smlouvy mezi Poskytovatelem a vlastníkem nemovitosti za účelem odepisování hodnoty stavebních úprav;
 - (II) na žádost poskytnout Poskytovateli stavební plány a/nebo fotodokumentaci objektu, ve kterém bude zařízení instalováno včetně všech případných plánovaných stavebních úprav, umístění staveb v příslušném objektu nebo v jeho okolí;
 - (III) zajistit na své náklady potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení (tzn. dodávku elektrické energie, potřebná povolení vyplývající z právních předpisů, zejména stavebního zákona atd.);
 - (IV) zajistit, aby prostor k umístění instalovaného zařízení splňoval minimální požadavky na ochranu před mechanickým poškozením. Z tohoto důvodu je jako součást instalace dodáván rack či polička sloužící k upevnění instalovaného zařízení, a to pro případ, že Účastník není schopen poskytnout adekvátní řešení pro instalaci. Instalace zařízení na zem, či volné umístění na zvýšeném místě, kde hrozí jeho stržení, je zakázána.
- 2.15 Účastník souhlasí s tím, že lhůta sjednaná v Dílčí smlouvě pro zřízení Služby se prodlužuje o dobu, po kterou byl Účastník v prodlení se zajištěním součinnosti. Při předání a převzetí zařízení bude vyhotoven Předávací protokol obsahující přesný popis stavu zařízení, který bude podepsán oběma smluvními stranami. Poskytovatel může být zastoupen na základě plné moci dodavatelskou firmou.
- 2.16 Účastník bere na vědomí, že s ohledem na technologický vývoj může být k řádnému poskytování Služby potřeba v době po instalaci změnit technické řešení včetně výměny instalovaného zařízení. V takovém případě se Účastník zavazuje poskytnout k tomu Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost.
- 2.17 Účastník bere na vědomí, že není-li v Dílčí smlouvě sjednáno jinak, zůstává koncové či jiné zařízení ve vlastnictví Poskytovatele.
- 2.17.1 Vzhledem k tomu se Účastník zavazuje poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost a umožnit mu přístup k tomuto zařízení za účelem jeho kontroly a pravidelné údržby, a to i v prostorách, které nemá Účastník v nájmu a patří jiné osobě. V případě poruchy zařízení je Účastník povinen Poskytovatele bez zbytečného odkladu o uvedeném informovat. Současně je Účastník povinen umožnit Poskytovateli přístup k tomuto zařízení za účelem jeho opravy nebo výměny.
- 2.17.2 Účastník není oprávněn jakýmkoli způsobem do daného zařízení zasahovat ani s tímto zařízením jakkoli manipulovat a provádět jakékoli změny v konfiguraci takového zařízení bez předchozího souhlasu Poskytovatele. Účastník je současně povinen zabezpečit zařízení před poškozením, ztrátou nebo zničením.
- 2.17.3 Účastník se v případě ukončení Dílčí smlouvy (případně Smlouvy) zavazuje umožnit Poskytovateli na základě jeho výzvy deinstalaci tohoto zařízení ve lhůtě určené Poskytovatelem. V případě porušení této povinnosti se Účastník zavazuje uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši rovnající se ceně uvedené v Dílčí smlouvě jako pořizovací cena konkrétního zařízení.
- 2.18 Účastník je povinen poskytnout Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost a umožnit mu přístup ke koncovému či jinému zařízení za účelem kontroly a údržby, jakož i zdržet se jakýchkoli zásahů, manipulace či změn v konfiguraci zařízení bez předchozího souhlasu Poskytovatele i v případě, že je koncové či jiné zařízení ve vlastnictví Účastníka. V opačném případě je odpovědnost Poskytovatele za jakoukoli škodu vzniklou Účastníkovi, zejména z důvodu nedodržení garantované úrovně kvality poskytovaných Služeb, zcela vyloučena.
- 2.19 Účastník je rovněž povinen dodržovat veškeré další instrukce Poskytovatele, týkající se zacházení s koncovými zařízeními, jejich umístěním apod.
- 2.20 Při instalaci koncových a jiných zařízení se Účastník zavazuje poskytnout Poskytovateli maximální součinnost a zajistit, aby zařízení mohlo být umístěno na vhodném místě a konfigurováno způsobem doporučeným Poskytovatelem. V případě, že koncové či jiné zařízení bude umístěno a konfigurováno na žádost Účastníka v rozporu s těmito doporučeními, bude taková konfigurace považována za nestandardní a vylučující případnou odpovědnost Poskytovatele za nedodržení garantované úrovně kvality poskytovaných Služeb v odpovídajícím rozsahu.
- 2.21 V případě zjištění neoprávněného zásahu do instalace či konfigurace instalovaného zařízení bez vědomí Poskytovatele či poruchy související či vyplývající z nestandardní instalace a nutnosti servisního zásahu Poskytovatele či smluvního partnera Poskytovatele je Poskytovatel rovněž oprávněn účtovat Účastníkovi cenu za neoprávněný servisní výjezd ve výši dle platného Ceníku. V uvedených případech Poskytovatel rovněž nenese jakoukoli odpovědnost za nedodržení garantované úrovně kvality poskytovaných Služeb.
- 2.22 V případě, že Poskytovatel jako součást Služby pronajal Účastníkovi koncové zařízení či jiné věci sloužící k provozování sjednané Služby, je Účastník povinen umožnit Poskytovateli na základě jeho výzvy ve lhůtě určené Poskytovatelem deinstalaci tohoto zařízení, případně je v této lhůtě Poskytovateli vrátit. V případě porušení této povinnosti se Účastník zavazuje uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši rovnající se ceně uvedené v Dílčí smlouvě jako pořizovací cena konkrétního zařízení.
- 2.23 V případě, že mezi smluvními stranami bude uzavřena Dílčí smlouva, na základě které bude mít Účastník zájem o zřízení Služby, k jejímuž řádnému fungování je třeba zřídit přípojku (koncový bod), souhlasí Účastník s tím, že nemůže bez souhlasu Poskytovatele objednat, resp. nechat přeložit/ přemístit, provést změnu nebo zrušení účastnictví této přípojky u jiného poskytovatele. Jestliže

Účastník uvedené poruší, jedná se o podstatné porušení Dílčí smlouvy a Poskytovatel může okamžitě odstoupit od Smlouvy, Dílčí smlouvy, příp. dalších Dílčích smluv, a to ke dni zrušení této přípojky.

- 2.24 V případě, že součástí Služby bude dodání speciálního softwaru, tzv. softwarového klienta, které bude instalováno na zařízení, které nebude ve vlastnictví Poskytovatele, zavazuje se Účastník tento speciální software po ukončení Dílčí smlouvy, na základě které bude tento speciální software instalován, bez zbytečného odkladu deinstalovat.
- 2.25 V případě, že k poskytování Služby bude Účastníkovi přiděleno geografické číslo, je Účastník oprávněn toto číslo užívat pouze v místě zřízení Služby uvedeném v Dílčí smlouvě. V případě porušení této povinnosti se Účastník vystavuje nebezpečí porušování platných právních předpisů upravujících pravidla pro poskytování služeb elektronických komunikací, a to zejména úpravy týkající se předávání lokalizačních údajů v souvislosti s dostupností čísel tísňového volání.

3. Cena a platební podmínky

- 3.1 Účastník se zavazuje zaplatit za poskytnuté Služby ceny uvedené v Dílčí smlouvě a nejsou-li tyto v Dílčí smlouvě sjednány, tak ceny dle platného Ceníku služeb Poskytovatele pro daný typ Dílčí smlouvy, a to na účet uvedený ve Smlouvě, případně na jiný účet, který Poskytovatel Účastníkovi písemně sdělí. Účastník se zavazuje uhradit tyto ceny ve lhůtě splatnosti uvedené na Vyúčtování Služeb.
- 3.2 V případě, že je Účastník v prodlení s placením Vyúčtování a neuhradí Vyúčtování ani na základě upozornění v náhradní lhůtě k plnění, která činí nejméně 10 kalendářních dní, poskytnuté mu Poskytovatelem, je Poskytovatel oprávněn omezit či přerušit poskytování Služeb nebo nedodat dosud Účastníkovi nepředané zboží.
- 3.3 Poskytovatel se zavazuje vystavit Vyúčtování Služeb do 15 dnů po skončení zúčtovacího období, které činí jeden kalendářní měsíc.
- 3.4 V případě změny výše závazku minimální měsíční částky sjednané dle Smlouvy v průběhu zúčtovacího období je nová výše tohoto závazku započítána vždy až od začátku následujícího zúčtovacího období.

4. Některá ustanovení týkající se Dílčích smluv

- 4.1 Jednotlivé Dílčí smlouvy nabývají platnosti a účinnosti dnem jejich podpisu poslední ze smluvních stran. Jednotlivé Dílčí smlouvy nejsou smlouvami na sobě vzájemně souvisejícími, pokud není v Dílčí smlouvě stanoveno výslovně jinak. Dílčí smlouvy mohou být měněny nebo zrušeny pouze na základě písemné dohody smluvních stran, není-li dále stanoveno jinak. Za písemnou formu nebude pro změnu nebo zrušení Dílčí smlouvy považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv. Trvání a ukončení Dílčí smlouvy nemá vliv na trvání Smlouvy, ukončením Smlouvy však zanikají veškeré navazující Dílčí smlouvy.
- 4.2 V případě, že je v Dílčí smlouvě sjednána závazná minimální doba trvání Dílčí smlouvy, je Účastník oprávněn Dílčí smlouvu vypovědět nejdříve k datu, kdy uplyne závazná minimální doba trvání Dílčí smlouvy, přičemž písemná výpověď musí být doručena Poskytovateli nejméně 3 měsíce před uplynutím minimální doby trvání. Po uplynutí minimální doby trvání Dílčí smlouvy může Účastník Dílčí smlouvu ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou 3 měsíce, která začne běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Poskytovateli. Uvedené neplatí pro Dílčí smlouvy, na jejichž základě Poskytovatel poskytuje Účastníkovi veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, Účastník i Poskytovatel je oprávněn takové Dílčí smlouvy vypovědět před uplynutím sjednané minimální doby trvání, přičemž taková Dílčí smlouva bude ukončena do 30 dnů od doručení výpovědi, pokud nebude dohodnuto jinak.
- 4.3 Účastník dále nemůže ukončit trvání Dílčí smlouvy, pokud jsou Služby poskytované prostřednictvím této smlouvy nezbytné pro poskytování dalších souvisejících Služeb na základě jiné Dílčí smlouvy, jejíž minimální doba trvání ještě neuplynula; pakliže k ukončení takové Dílčí smlouvy dojde, a to z důvodu na straně Účastníka (zejména odstoupením od Dílčí smlouvy či od Smlouvy ze strany Poskytovatele, ukončením podnikatelské činnosti Účastníka apod.), je Poskytovatel v takovém případě oprávněn doúčtovat Účastníkovi cenu takové Služby do konce doby trvání závazku, sjednané v příslušné Dílčí smlouvě, což neplatí, pokud je Účastníkem fyzická osoba podnikající.
- 4.4 V případě, že na základě technického šetření bude zjištěno, že Službu nelze z technických nebo jiných objektivních příčin zřídit za podmínek sjednaných v Dílčí smlouvě, oznámením uvedené skutečnosti Účastníkovi Dílčí smlouva zaniká, nebude-li mezi stranami písemně dohodnuto jinak.

5. Správa firemního účtu, kontaktní osoba

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

6. Zvláštní ustanovení týkající se koupě zboží

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

7. Zneužívání služeb

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

8. Další účastníci

- 8.1 Podmínky Smlouvy se mohou na základě písemného souhlasu Poskytovatele vztahovat i na právní subjekty, které jsou s Účastníkem v tzv. podnikatelském seskupení nebo v jiném prokazatelném vztahu ekonomické závislosti (dále „Další účastník“). Podmínkou však je písemné potvrzení Účastníka, že s přistoupením Dalšího účastníka souhlasí a že ho seznámil se všemi podmínkami Smlouvy, a uzavření příslušné písemné dohody o přistoupení, jejímž obsahem bude prohlášení Dalšího účastníka, že souhlasí s podmínkami Smlouvy a ke Smlouvě v plném rozsahu přistupuje. V případě splnění uvedených podmínek nebude Poskytovatel souhlas bezdůvodně odírat. Okamžikem nabytí účinnosti dohody o přistoupení nabývá Další účastník práv a povinností Účastníka dle této Smlouvy, s výjimkou možnosti rozhodování o přistoupení dalšího účastníka ke Smlouvě.
- 8.2 Nedohodnou-li se Poskytovatel a Další účastník jinak, smluvní vztah mezi Dalším účastníkem a Poskytovatelem zaniká ukončením Smlouvy, přičemž Účastník je oprávněn z pozice administrátora ukončit poskytování služeb pro Dalšího účastníka.
- 8.3 Veškerá Vyúčtování za zboží i Služby vystavovaná pro další účastníky budou vystavována na obchodní firmu 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 čísla +420 800 700 877.
- 12.2 Jakákoli oznámení, která mají být dle Smlouvy doručena Účastníkovi, budou považována za řádně doručená, pokud budou adresována Účastníkovi na kontakty uvedené ve Smlouvě či Dílčí smlouvě, a mohou být zaslána poštovní zásilkou nebo elektronickou poštou či zpřístupněna prostřednictvím Internetové samoobsluhy. Nebude-li však dohodnuto jinak, písemnosti, s jejichž doručením je spojen vznik určité právní skutečnosti, která má podle Smlouvy vliv na vznik, trvání nebo zánik práv a povinností smluvních stran, budou doručovány pouze doporučenou poštovní zásilkou nebo kurýrem s potvrzením o doručení. Oznámení, jež mohou být dle Smlouvy učiněna ústně, mohou být směřována na telefonní číslo Účastníka uvedené ve Smlouvě či Dílčí smlouvě. Podmínky doručování prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb se dále řídí Všeobecnými podmínkami.
- 12.3 Pokud se v budoucnu kterékoli ustanovení Smlouvy či Dílčí smlouvy stane nezákonným, neplatným či nevymahatelným, nebude taková skutečnost mít vliv na platnost a vymahatelnost ostatních ustanovení a smluvní strany se zavazují takové ustanovení nahradit ustanovením platným a vymahatelným, jehož předmět bude nejlépe odpovídat předmětu a účelu původního ustanovení.
- 12.4 Práva a závazky vyplývající ze Smlouvy nemůže žádná ze smluvních stran převést/postoupit na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Účastník je oprávněn požádat o převod/postoupení práv a povinností ze Smlouvy nejdříve po uplynutí 3 měsíců její účinnosti. Toto ustanovení nemá vliv na právo Poskytovatele postoupit třetí osobě finanční pohledávky za Účastníkem vzniklé z této Smlouvy nebo z Dílčí smlouvy bez souhlasu Účastníka.
- 12.5 Účastník se zavazuje, že vynaloží veškeré úsilí, které po něm lze spravedlivě požadovat, aby zajistil, že s informacemi získanými v souvislosti se Smlouvou, Dílčí smlouvou či souvisejícími s Poskytovatelem, které nebudou v obchodních kruzích běžně známy a dostupné, bude zacházet jako s důvěrnými údaji a sděleními, a bude tedy dbát, aby nebyly zneužity, a nesdělí je žádné třetí straně s výjimkou případů, kdy k tomu bude mít písemný souhlas Poskytovatele nebo na základě povinností vyplývajících z platných právních předpisů. Uvedený závazek platí i po ukončení Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn zpřístupnit shora uvedené informace ovládaným osobám ve smyslu ustanovení § 74 a násl. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), ve znění pozdějších předpisů.
- 12.6 Účastník souhlasí s tím, aby Poskytovatel uváděl Účastníka, jeho obchodní firmu, IČO a sídlo ve svém referenčním listu jakožto referenčního zákazníka. Tento souhlas je Účastník oprávněn kdykoli odvolat.
- 12.7 Není-li stanoveno jinak, může být Smlouva nebo Dílčí smlouva změněna, doplňována nebo zrušena pouze na základě písemné dohody smluvních stran.
- 12.8 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 druhá smluvní straně tím vznikne škoda, vzniká poškozené straně nárok na náhradu škody ve smyslu ustanovení § 2913 občanského zákoníku s výhradou ustanovení § 64 odst. 12 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.

13. Změna, platnost a účinnost Obchodních podmínek OneNet

- 13.1 Poskytovatel je oprávněn tyto Obchodní podmínky OneNet jednostranně měnit. Obchodní podmínky OneNet platí po celou dobu trvání Smlouvy či jednotlivých Dílčích smluv, popř. i po jejím skončení, a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků z ní plynoucích.
- 13.2 Do platných Obchodních podmínek OneNet lze nahlížet na webových stránkách společnosti Poskytovatele www.vodafone.cz.

13.3 Tyto Obchodní podmínky OneNet pozbývají účinnosti okamžikem nabytí účinnosti pozdějších Obchodních podmínek OneNet.

13.4 Tyto Obchodní podmínky OneNet nabývají účinnosti dne 1. 5. 2023 a nahrazují Obchodní podmínky OneNet ze dne 1. 5. 2020.

Reklamáce Vyúčtování / služeb elektronických komunikací

Článek I

Úvodní ustanovení

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

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

Článek II

Výklad základních pojmů

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

Článek III

Rozsah odpovědnosti

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

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

Článek IV

Právo uplatnit reklamacii, způsob, místo a lhůty uplatnění reklamáce

Způsob uplatnění reklamáce:

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

Místo uplatnění reklamáce:

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

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

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

Lhůta pro uplatnění reklamáce:

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

Článek V

Lhůty pro vyřízení reklamací

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

Článek VI

Lhůty a způsoby vrácení přeplateků cen účtovaných za služby

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

Článek VII

Náhrada škody

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

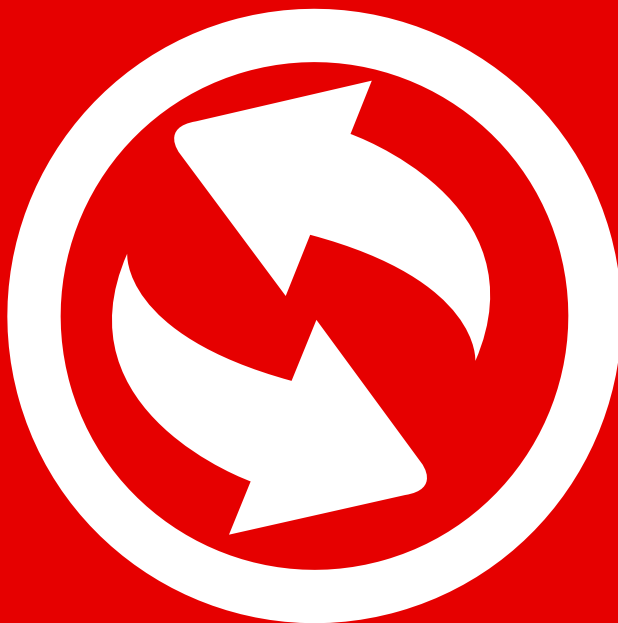
V souladu s příslušnými právními předpisy vám však neposkytneme náhradu škody, která vám vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby. Pokud bylo možno službu využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na naší straně,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

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

Článek VIII

Společná a závěrečná ustanovení

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



Reklamace
zboží

Úvodní ustanovení

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

Článek II

Výklad základních pojmů

Pro účely tohoto reklamačního řádu mají uvedené pojmy následující význam:

1. **Zboží** – jakákoli komunikační zařízení (přístroje) a jejich příslušenství (zejména mobilní telefony, notebooky, handsfree sady, baterie), která jsou předmětem kupní smlouvy uzavřené mezi Vodafoneem a kupujícím.
2. **Kupující** – fyzická nebo právnická osoba, se kterou Vodafone uzavřel kupní smlouvu, na jejímž základě nabyl kupující po uhrazení kupní ceny vlastnické právo ke zboží.
3. **Práva z vadného plnění** – prodávající odpovídá kupujícímu za to, že zboží při převzetí nemá vady.
4. **Jakost při převzetí** – zboží má v době převzetí vlastnosti, které si strany ujednaly, případně které prodávající popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy, jež zboží provázela:
 - zboží odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem;
 - zboží je vhodné k účelu, pro který je kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil;
 - zboží je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci;Prodávající dále odpovídá kupujícímu, že vedle ujednaných vlastností:
 - zboží se hodí k účelu, ke kterému je určeno nebo pro který se obvykle užívá;
 - zboží odpovídá jakosti nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy;
 - zboží množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením, prodávající není vázán tímto veřejným prohlášením, prokáže-li, že si ho nebyl vědomo nebo že bylo v době uzavření smlouvy upraveno alespoň srovnatelným způsobem, jakým bylo učiněno, anebo že na rozhodnutí o koupi nemohlo mít vliv;
 - zboží je dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat;
 - zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů; ledaže prodávající kupujícího před uzavřením smlouvy zvlášť upozornil, že se některá vlastnost věci liší a kupující s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil.
5. **Reklama** – uplatněním reklamační se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí uplatnění práv vyplývajících z vadného plnění.
6. **Prodejna Vodafoneu** – provozovny Vodafoneu registrované v živnostenském rejstříku (obchody, outdoor kiosky, indoor kiosky, Vodafone turné a Mini Vodafone Turné). Seznam všech provozoven je k dispozici na vodafone.cz.
7. **Reklamující** – oprávněná osoba uplatňující práva z vadného plnění.
8. **Autorizovaný servis Vodafoneu** – autorizované servisní místo, které je Vodafoneem pověřeno k provádění oprav zboží. Seznam autorizovaných servisů Vodafoneu je k dispozici na vodafone.cz (viz servisní střediska).
9. **Servisní list** – doklad vystavený autorizovaným servisem Vodafoneu, v němž je uveden výsledek posouzení reklamační ze strany servisu a případně též popis vady zboží a provedené opravy.

Rozsah a doba odpovědnosti za vadné plnění

1. Vodafone odpovídá kupujícímu za prodané zboží, a to v případě, že:

1. zboží nemá vlastnosti stanovené technickými normami;
2. zboží má v okamžiku převzetí kupujícím vady.

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

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

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

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

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

Článek IV

Právo uplatnit reklamaci, způsob a místo jejího uplatnění

1. Osoby oprávněné k uplatnění reklamace:

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

2. Místo a způsob uplatnění reklamace:

Reklamací vad zboží zakoupeného u Vodafone se uplatňuje:

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

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

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

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

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

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

3. Lhůta pro uplatnění reklamace:

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

Článek V

Lhůty pro vyřizování reklamací

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

Článek VI

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

1. Práva z vadného plnění

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

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

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

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

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

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

Ostatní nároky reklamujícího vyplývající z platných právních předpisů tím nejsou dotčeny. Reklamující musí při uplatnění reklamace sdělit, jaký konkrétní nárok z odpovědnosti Vodafone za vady uplatňuje. Pokud si reklamující svůj nárok zvolí (uplatní jedno ze svých práv), je svou volbou vázán a není oprávněn ji následně měnit.

Prostřednictvím autorizovaných servisů Vodafone může reklamující uplatnit pouze právo na odstranění vady (opravu zboží).

V případě, že reklamujícímu vznikne na základě reklamace nárok na výměnu zboží a příslušný typ zboží již není v prodeji, bude mu nabídnut obdobný typ stejné značky zboží v ceně původního zboží, případně, pokud neexistuje obdobný typ stejné značky zboží v původní ceně, bude kupujícímu vrácena kupní cena zboží. Vodafone s reklamujícím se také mohou výslovně dohodnout na výměně vadného zboží za zboží jiné značky či zboží s odlišnými vlastnostmi v cenové kategorii reklamovaného zboží.

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

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

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

Náklady na předání věci (či demontáž) nese Vodafone.

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

2. Reklamace je shledána neoprávněnou

V případě, že je reklamace zboží shledána neoprávněnou, oznámí Vodafone tuto skutečnost reklamujícímu, případně zároveň navrhne cenu opravy zboží dle posouzení servisu. Reklamující je povinen do pěti (5) pracovních dnů od odeslání či sdělení uvedeného oznámení Vodafone písemně sdělit, zda souhlasí s cenou za opravu zboží dle sděleného návrhu, či zda opravu nepožaduje. Toto vyjádření je pro reklamujícího závazné.

Pokud se reklamující ve stanovené lhůtě nevyjádří, má se za to, že s návrhem nesouhlasí. Výše uvedeným nejsou dotčeny povinnosti reklamujícího vyzvednout si zboží dle čl. VIII tohoto reklamačního řádu.

3. Nezáruční oprava zboží

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

Článek VII

Vypůjčka telefonu po dobu reklamace

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

Vypůjčený telefon je reklamující povinen vrátit při převzetí zboží dle čl. VIII reklamačního řádu, nejpozději však ve lhůtě stanovené v dohodě o výpůjčce. Na výpůjčku telefonu nemá reklamující právní nárok.

Článek VIII

Převzetí zboží po vyřízení reklamace, úschova zboží

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

Článek IX

Zrušovací, přechodná a závěrečná ustanovení

1. Na tento reklamační řád se vztahují příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů. Pokud jste uzavřeli smlouvu v postavení spotřebitele, můžete v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, řešit spory vyplývající ze smlouvy i mimosoudně, a to v případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu (ctu.cz), v případě sporu týkajícího se poskytování finančních služeb u Finančního arbitra (finarbitr.cz) a v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce (coi.cz).
2. Reklamační řád je k nahlédnutí ve všech prodejnách Vodafonu a na stránkách vodafone.cz.
3. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 5. 1. 2023 a plně nahrazuje reklamační řád ze dne 1. 3. 2022.