Rámcová smlouva o prodeji zboží a poskytování služeb
Vodafone OneNet č. 1-292225843328_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:	Účastníkem:
Vodafone Czech Republic a. s.	**Město Týn nad Vltavou**
se sídlem náměstí Junkových 2,155 00 Praha 5	se sídlem Náměstí Míru 2, 375 01 Týn nad Vltavou
IČO: 25788001	IČO: 00245585
DIČ: CZ25788001	zastoupená: Bc. Karlem Hladečkem, starostou
Bankovní spojení.: Československá obchodní banka, a. s.	
č. účtu: 221217/0300	
spol. zapsaná v OR vedeném Městským soudem	
v Praze, sp. zn. B 6064	
zastoupená.: Bc. Kateřinou Lukášovou na základě pověření	
(dále též jen „**Poskytovatel**“)	(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:	Ing. Jana Havlíková
Funkce ve společnosti:	vedoucí odboru vnitřních věcí
Telefon:	606 698 086
E-mail:	jana.havlikova@tnv.cz

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 36 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, embarga nebo jiná omezující opatření), jakož i předpisy o kontrole exportu, platné v České republice, Evropské unii, Spojeném království a Spojených státech amerických. Každá strana má povinnost informovat druhou stranu při porušení těchto právních předpisů či

Vodafone Czech Republic a. s.
IČO: 25788001, DIČ: CZ25788001
Náměstí Junkových 2
155 00 Praha 5

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 606

První zelená síť

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 Bc. Kateřina Lukášová
Pozice obchodní zástupce

Podpis

Kateřina Lukášová
Digitálně podepsal Kateřina Lukášová
Datum: 2024.04.03 10:51:22 +02'00'

Město Týn nad Vltavou

Místo, datum Týn nad Vltavou, viz el. podpis
Jméno Bc. Karel Hladeček
Pozice starosta

Podpis

Bc. Karel Hladeček
Digitálně podepsal Bc. Karel Hladeček
Datum: 2024.04.03 16:05:53 +02'00'

Vodafone Czech Republic a. s.
IČO: 25788001, DIČ: CZ25788001
Náměstí Junkových 2
155 00 Praha 5

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 606

První zelená síť

Příloha č. 1- Cenová nabídka

Příloha č. 1

Modelové objemy služeb a specifikace cen

Druh požadovaných služeb	Jednotka	Cena / jednotka	Počet jednotek	Cena bez DPH	DPH	Cena vč. DPH
nabídková cena za vnitrostátní provoz		(bez DPH)	za měsíc	za 1 prům. měsíc	(v %)	za 1 prům. měsíc
tarif s neomezeným voláním						
měsíční tarif s neomezeným vnitrostátním provozem	1 SIM	165,00 Kč	18	2 970,00 Kč	21	3 593,70 Kč
tarif bez volných minut a SMS						
měsíční tarif bez volných minut a SMS	1 SIM	1,00 Kč	88	88,00 Kč	21	106,48 Kč
vnitrostání odchozí hovory						
do mobilní sítě a pevné sítě	1 minuta	0,50 Kč	16000	8 000,00 Kč	21	9 680,00 Kč
služby SMS, MMS						
odeslání 1 SMS	1 SMS	0,60 Kč	3000	1 800,00 Kč	21	2 178,00 Kč
odeslání 1 MMS	1 MMS	3,75 Kč	50	187,50 Kč	21	226,88 Kč
zřízení a poskytování VPS						
měs.poplatek za bezplatné volání v rámci VPS	počet SIM	- Kč	104	0,00 Kč	21	0,00 Kč
mobilní vnitrostátní datové tarify						
Datový tarif FUP 1,5 GB	počet SIM	75,00 Kč	55	4 125,00 Kč	21	4 991,25 Kč
Datový tarif FUP 3 GB	počet SIM	130,00 Kč	10	1 300,00 Kč	21	1 573,00 Kč
Datový tarif FUP 10 GB	počet SIM	200,00 Kč	5	1 000,00 Kč	21	1 210,00 Kč
Datový tarif FUP neomezený	počet SIM	400,00 Kč	5	2 000,00 Kč	21	2 420,00 Kč
NABÍDKOVÁ CENA ZA JEDEN MĚSÍC BEZ DPH/ VČETNĚ DPH				**21 470,50 Kč**		**25 979,31 Kč**
NABÍDKOVÁ CENA ZA 36 MĚSÍCU BEZ DPH/ VČETNĚ DPH				**772 938,00 Kč**		**935 254,98 Kč**

Uchazeč vyplní či upraví pouze žlutě označené buňky, obsah a vzorce ostatních buněk nesmí upravovat.

Uchazeč veškeré poskytované slevy či bonusy započte do jednotkových cen uvedených ve sloupci C (žlutě označené buňky).

C2 General

Příloha č. 2 – Zadávací dokumentace

ZADÁVACÍ DOKUMENTACE – VÝZVA K PODÁNÍ NABÍDKY

Veřejná zakázka
Mobilní telekomunikační služby pro Městský úřad Týn nad Vltavou

Veřejná zakázka je zadávána mimo režim zákona č. 134/2016 Sb., zákona o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen Zákon)

Veřejná zakázka je zadávána v souladu se *Směrnicí města Týn nad Vltavou č. 3/2023*, *zásady pro zadávání veřejných zakázek malého rozsahu.*

Režim veřejné zakázky	veřejná zakázka malého rozsahu
Druh zakázky	služby
Předpokládaná hodnota zakázky	nezveřejněno
Adresa profilu zadavatele	https://zakazky.tnv.cz/profile_display_2.html
Datum zahájení řízení	20. 02. 2024

Zakázka je zadávána v certifikovaném elektronickém nástroji EZAK, který je dostupný na https://zakazky.tnv.cz

Zadavatel: **Město Týn nad Vltavou** se sídlem Náměstí Míru 2 375 01 Týn nad Vltavou nezapsán v obchodním rejstříku
IČ: 00245585

1 ZÁKLADNÍ INFORMACE

Tato zadávací dokumentace je soubor dokumentů, údajů, požadavků a technických podmínek Zadavatele vymezujících předmět veřejné zakázky v podrobnostech nezbytných pro zpracování nabídky dodavatelů (dále jen „**Zadávací dokumentace**“).

Podáním nabídky v zadávacím řízení přijímá dodavatel zadávací podmínky, včetně všech jejich příloh a případných dodatků k těmto zadávacím podmínkám. Předpokládá se, že dodavatel před podáním nabídky pečlivě prostuduje všechny pokyny, formuláře, termíny a specifikace obsažené v zadávacích podmínkách a bude se jimi řídit.

Tato Zadávací dokumentace je zároveň výzva k podání nabídek.

Tato veřejná zakázka je zadávána elektronicky pomocí certifikovaného elektronického nástroje E-ZAK dostupného na:

https://zakazky.tnv.cz

Veškeré úkony včetně předložení Dokladů o kvalifikaci, které jsou součástí nabídky, se provádějí elektronicky prostřednictvím elektronického nástroje EZAK.

Veškerá komunikace, která se týká výběrového řízení, probíhá rovněž elektronicky prostřednictvím elektronického nástroje EZAK.

Veškeré podmínky a informace týkající se elektronického nástroje jsou dostupné na:

https://ezak.e-tenders.cz//data/manual/EZAK-Manual-Dodavatele.pdf
https://ezak.e-tenders.cz//data/manual/QCM.Podepisovaci_applet.pdf

Dodavatel či uchazeč je povinen provést registraci v elektronickém nástroji E-ZAK za účelem komunikace se zadavatelem!

V případě jakýchkoli otázek týkajících se uživatelského ovládání elektronického nástroje dostupného na výše uvedené webové stránce kontaktujte, prosím, Jaroslavu Jovanovič, e-mail: jaroslava.jovanovic@tnv.cz. V případě jakýchkoli otázek týkajících se technického nastavení kontaktujte, prosím, provozovatele elektronického nástroje E-ZAK na e-mailu: podpora@ezak.cz.

2 PŘEDMĚT A DRUH VEŘEJNÉ ZAKÁZKY

Předmětem veřejné zakázky je poskytování mobilních hlasových a datových telekomunikačních služeb prostřednictvím mobilního operátora v rozsahu a za podmínek specifikovaných Zadávací dokumentací pro Město Týn nad Vltavou a jím zřizované organizace, mezi které patří Městské centrum kultury a vzdělávání, IČO: 281 05 222; Městská poliklinika Týn nad Vltavou, IČO: 600 76 186; Základní škola Týn nad Vltavou – Hlinecká, IČO: 600 77 034; Základní škola Týn nad Vltavou – Malá Strana, IČO: 600 76 909; Vltavotýnská realitní spol. s r. o., IČO: 260 20 092.

Součástí plnění je zajištění všech činností souvisejících s poskytováním požadovaných služeb v souladu s § 61 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Poskytováním telekomunikačních služeb prostřednictvím GSM sítě mobilního operátora se rozumí zejména poskytování mobilních telekomunikačních hlasových a datových služeb v následujícím rozsahu:

- zajištění mobilních hlasových služeb
- zajištění mobilních datových služeb, které budou přidruženy k hlasovým službám (internet v mobilu)
- zajištění přenositelnosti čísla od stávajícího operátora v případě změny
- zajištění roamingových služeb
- výpisy, fakturace
- garance dostupnosti služby a zabezpečení zákaznického servisu a podpory
- zajištění potřebného rozsahu telefonních čísel a možnosti dodávek a obměn telekomunikačních zařízení

V tomto zadávacím řízení bude uzavřena smlouva na dobu 3 let mezi Zadavatelem a jedním dodavatelem, který podá nabídku v tomto zadávacím řízení a který se na základě provedeného hodnocení umístí na 1. místě.

Klasifikace předmětu veřejné zakázky dle CPV:

Telekomunikační služby	64200000-8
Telefonní služby a přenos dat	64210000-1
Mobilní telefonní služby	64212000-5

Vyhrazená změna závazku:

Pro účely ekonomické úvahy při přípravě nabídky Zadavatel uvádí, že v současné době využívá cca 104 SIM karet v síti GSM. Zadavatel si vyhrazuje ve smyslu § 100 odst. 1 a 3 ZZVZ právo změny závazku, spočívající ve změně aktuálního počtu a členění SIM karet Zadavatele, který je uveden v příloze č. 1 Zadávací dokumentace dle svých aktuálních komunikačních potřeb a dle kvality dodávek s vybraným dodavatelem (např. nepokrytí požadovaného území signálem vybraného operátora, ekonomická nevýhodnost apod.). Zadavatel není povinen výhrady použít.

Zadavatel předpokládá, že vybraný dodavatel bude mít po celou dobu plnění smlouvy uzavřenou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou v souvislosti s výkonem činnosti, které jsou předmětem veřejné zakázky. Zadavatel si vyhrazuje právo vyžádat si tuto pojistnou smlouvu před podpisem smlouvy s vítězným dodavatelem. Nedoložení dokladu o uzavření pojistné smlouvy bude považováno za nedodržení řádné součinnosti k uzavření smlouvy.

3 TECHNICKÁ SPECIFIKACE – UPŘESNĚNÍ ROZSAHU PLNĚNÍ A BLIŽŠÍ POŽADAVKY ZADAVATELE

Předmětem veřejné zakázky dle Zadávací dokumentace je poskytování hlasových datových telekomunikačních služeb prostřednictvím mobilního operátora. Součástí plnění je zajištění všech činností souvisejících se zajištěním požadovaných služeb.

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

3.1 Specifikace mobilních hlasových služeb

V případě, že bude SIM karta používána jen část měsíce, zavazuje se Poskytovatel Účastníkům účtovat pouze alikvótní částku.

Pokud dodavatel nabídne tarif s více časovými pásmy (ve špičce, mimo špičku apod.), tak je povinen uvádět v cenové nabídce jednotkové ceny volání pro časové pásmo „ve špičce".

V rámci uvedeného tarifu bude garantována nabídková cena uvedená dodavatelem do přílohy č. 1 této Zadávací dokumentace po celou dobu platnosti smlouvy.

Tarif s neomezeným vnitrostátním provozem
V rámci Tarifu s neomezeným vnitrostátním provozem se Poskytovatel zavazuje za jednotnou paušální měsíční cenu tarifu uvedenou v Ceníku základních Služeb, který bude tvořit přílohu návrhu smlouvy (dále také jen „Ceník základních Služeb"), zajistit neomezené vnitrostátní volání do mobilních i pevných sítí a vnitrostátní zasílání SMS do sítí všech operátorů. Nad rámec ceny tohoto tarifu bude Účastník hradit pouze rozsah dílčích odebraných služeb MMS, Roaming v ostatních zemích, Mezinárodní volání do zemí EHP a ostatních zemí, Mezinárodní SMS do zemí EHP a služeb uvedených v Ceníku ostatních Služeb, který bude tvořit přílohu smlouvy, a to v běžně nabízených ceníkových sazbách pro korporátní zákazníky daného mobilního operátora (dále také jen „Ceník ostatních služeb").

Tarif bez volných minut a SMS
V rámci Tarifu bez volných minut a SMS se nepřipouští žádné volné minuty ani volné SMS či jiné volné jednotky pro Telefonní čísla. Účastníku bude účtován pouze rozsah poskytnutých služeb oceněných jednotkovými cenami za příslušnou službu dle Ceníku základních Služeb.

Poskytovatel je povinen účtovat hovory tak, že započatá první minuta odchozího hovoru bude účtována jako celá minuta a po uplynutí jedné minuty bude hovor účtován po vteřinách s tím, že cena každé vteřiny bude rovna $^{1}/_{60}$ ceny odchozího hovoru za minutu.

Prioritní volání
Dodavatel je povinen zabezpečit možnost prioritního volání (spojení) dle § 99 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.

Dodavatel uvede, zda je na platformě své sítě tuto prioritizaci schopen zabezpečit, jakým způsobem, v jakém rozsahu a při jakých situacích.

MMS Zprávy
Poskytovatel je povinen zabezpečit možnost aktivace odesílání a příjmu multimediálních zpráv MMS na všech Telefonních číslech Zadavatele dle požadavků Účastníka.

Cena za jednu odeslanou MMS je stanovena v Ceníku základních služeb.

3.2 Zřízení a poskytování virtuální privátní sítě (VPS)

Poskytovatel se zavazuje do 30 kalendářních dnů od zahájení plnění předmětu Smlouvy bezplatně zřídit VPS, do které budou bezplatně zapojena vybraná telefonní čísla Účastníka bez ohledu na to, ve kterém tarifu budou zařazena, s tím, že VPS bude splňovat následující požadavky:

- umožní nastavovat restrikce pro odchozí i příchozí hovory definované skupiny SIM karet (zadávání pravidel pro volání)
- umožní definovat seznamy povolených a nepovolených telefonních čísel
- umožní označovat uskutečněné hovory pomocí prefixů tak, aby bylo možno v datech elektronického vyúčtování pomocí těchto prefixů rozlišovat služební a soukromé hovory.

Zařazení telefonního čísla do VPS proběhne do 5 kalendářních dnů od jeho aktivování.

Poskytovatel se zavazuje poskytovat neomezené volání v rámci VPS pro všechna zapojená telefonní čísla bezplatně. Tato služba tak bude za každou SIM kartu kryta pouze měsíčním paušálním poplatkem za tarif, bez ohledu na konkrétní druh tarifu.

3.3 Specifikace zajištění mobilních datových služeb

Poskytovatel je povinen zajistit, aby u všech telefonních čísel byla možná aktivace a deaktivace mobilních datových služeb. Poskytovatel je povinen poskytovat 4 základní tarify mobilních datových služeb, které jsou níže specifikovány.

Dodavatel ve své nabídce uvede rozsah pokrytí území České republiky mobilní datovou službou (v %) s využitím technologií GPRS, EDGE, LTE a 5G.

Ceny jednotlivých mobilních datových tarifů jsou uvedeny v Ceníku základních Služeb.

Zadavatel požaduje možnost využití zabezpečení datových služeb využívaných ze standardních SIM karet v mobilních telefonech a zařízeních připojených k internetu pomocí více alternativních technologií dle standardu GPRS, EDGE, LTE, 5G. Povinnost podle předchozí věty se neuplatní, pokud již dotyčná technologie není z důvodu její překonanosti pro Poskytovatele dostupná.

Poskytovatel se zavazuje umožnit Účastníkovi přístup do sítě LTE (či 5G) v minimálním rozsahu 95 % populace České republiky.

Poskytovatel umožní Účastníkovi prioritní využití technologie, u které je dosahovaná vyšší průměrná rychlost, a to vždy s ohledem na technické možnosti konkrétního používaného přístroje a místní dostupnost (pokrytí) dané technologie. Poskytovatel není oprávněn u datových tarifů před vyčerpáním objemu dat nastavit limit pro maximální rychlost, který by byl nižší než 32 Mb/s.

Datový tarif s FUP 1,5 GB
Poskytovatel je povinen poskytovat datový tarif s měsíčním limitem na objem přenesených dat 1,5 GB a bez aplikace jiných FUP. V případě vyčerpání tohoto limitu Poskytovatel nesníží rychlost datových přenosů níže než na průměrnou rychlost 64 kb/s (download) a 32 kb/s (upload). V případě snížení rychlosti přenosu dat Zadavatel nepřipouští zpoplatnění objemu těchto přenesených dat. Úplná blokace datových přenosů po vyčerpání FUP limitu se nepřipouští.

Datový tarif s FUP 3 GB
Poskytovatel je povinen poskytovat datový tarif s měsíčním limitem na objem přenesených dat 50 GB a bez aplikace jiných FUP. V případě vyčerpání tohoto limitu Poskytovatel nesníží rychlost datových přenosů níže než na průměrnou rychlost 64 kb/s (download) a 32 kb/s (upload). V případě snížení rychlosti přenosu dat Zadavatel nepřipouští zpoplatnění objemu těchto přenesených dat. Úplná blokace datových přenosů po vyčerpání FUP limitu se nepřipouští.

Datový tarif s FUP 10 GB
Poskytovatel je povinen poskytovat datový tarif s měsíčním limitem na objem přenesených dat 10 GB a bez aplikace jiných FUP. V případě vyčerpání tohoto limitu Poskytovatel nesníží rychlost datových přenosů níže než na průměrnou rychlost 64 kb/s (download) a 32 kb/s (upload). V případě snížení rychlosti přenosu dat Zadavatel nepřipouští zpoplatnění objemu těchto přenesených dat. Úplná blokace datových přenosů po vyčerpání FUP limitu se nepřipouští.

Datový tarif s neomezeným FUP
Poskytovatel je povinen poskytovat datový tarif s neomezeným měsíčním limitem na objem přenesených dat.

Poskytovatel zajistí možnost aktivace obnovení datového limitu FUP na původní (či větší) velikost za stejnou cenu. Poskytovatel může zajistit obnovení datového limitu i na menší než původní objem, ale v takovém případě musí být přepočítaná cena za 1GB nižší než $^1/_3$ ceny za Datový tarif s FUP 3 GB.

Mobilní datové služby prostřednictvím speciálních komunikačních zařízení
Zadavatel požaduje zabezpečení datových služeb využívaných prostřednictvím speciálních komunikačních zařízení (PCMCIA karty, externí modemy s připojením na USB) dle následujících požadavků:

a) cenově výhodné vysokorychlostní připojení k datové síti a internetu technologií přenosu dat (CMDA/LTE/5G) s rychlostí min. 512 kbit/s s pokrytím min 80% území ČR, a to v co možná nejvyšší kvalitě a užitné hodnotě pro Zadavatele
   Toto dodavatel doloží ve formě mapového podkladu s uvedením konkrétních procentuálně vyjádřených hodnot.

b) cenově výhodný datový tarif (měsíční paušál) pro neomezený objem přenesených dat s FUP o objemu minimálně 1,5 GB
c) cenově výhodný datový tarif (měsíční paušál) pro neomezený objem přenášených dat s FUP o objemu 3 GB
d) cenově výhodný datový tarif (měsíční paušál) pro neomezený objem přenášených dat s FUP o objemu 10 GB
e) cenově výhodný datový tarif (měsíční paušál) pro neomezený objem přenášených dat
f) po překročení FUP zadavatel připouští snížení rychlosti přenosu dat, avšak nepřipouští zpoplatnění objemu přenesených dat

Dodavatel uvede zejména následující funkční vlastnosti nabízeného řešení:

- maximální přenosovou rychlost nabídnuté služby v členění „upstream" a „downstream"
- pokrytí / dostupnost na území ČR, vyjádřené jako „% pokrytí území ČR"
- datové technologie CDMA/LTE/5G musí být dostupné v rámci jednoho tarifu tak, aby uživatel měl možnost využít více různých alternativních technologií v závislosti na výhodnosti jejího použití vzhledem k místním podmínkám

3.4 Specifikace zajištění přenositelnosti čísla od stávajícího operátora v případě změny

Poskytovatel je povinen zajistit přenesení současných telefonních čísel v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.

Dodavatel ve své nabídce předloží konkrétní návrh postupu migrace včetně termínovaného harmonogramu. Migrace ze stávající smlouvy Účastníka bude probíhat bez zbytečného odkladu po uzavření Smlouvy. Při přípravě harmonogramu migrace je Dodavatel povinen respektovat kapacitní možnosti Českého telekomunikačního úřadu. Migrace nesmí v žádném případě zásadně omezit nebo ohrozit provoz a funkce Zadavatele, v případě omezení vyplývajících z výše uvedené migrace toto musí dodavatel uvést ve své nabídce. Případné výhrady Účastníka k předloženému harmonogramu budou zapracovány do konkrétního harmonogramu, který bude součástí uzavírané Smlouvy.

Zadavatel požaduje provedené této migrace zdarma a ve lhůtě do 10-ti pracovních dnů od výzvy Zadavatele. Pokud dodavatel tento termín nesplní, tak Zadavatel požaduje smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každý započatý den prodlení za každou jednotlivou SIM kartu, kromě případů, kdy dodavatel prokáže, že nedodržení tohoto termínu je způsobeno okolnostmi, které nemohl ovlivnit. Dodavatel se dále zavazuje, že ke dni zahájení plnění provede zdarma odblokování všech stávajících blokovaných mobilních telefonů Zadavatele z důvodů jejich dalšího používání v mobilní síti vybraného dodavatele s možností využití všech požadovaných služeb vymezených předmětem veřejné zakázky. Dodavatel se zároveň zavazuje poskytnout součinnost při přenášení dat (zejména kontaktů) ze stávajících na nové SIM.

Pokud se Účastník rozhodne ke změně dodavatele na základě ukončení Smlouvy v souladu s obchodními podmínkami, je Poskytovatel povinen zajistit, aby si Účastník mohl bezúplatně ponechat svá telefonní čísla bez ohledu na nového poskytovatele služeb.

3.5 Specifikace zajištění roamingových služeb

Pro podání nabídky je Poskytovatel povinen mít uzavřenou smlouvu o poskytování roamingových služeb alespoň s jedním roamingovým partnerem v každé evropské zemi.

Volání a SMS v zahraničí – roaming
Poskytovatel je povinen zajistit možnost aktivace hlasového roamingu na všech telefonních číslech a jeho zapojení a vypojení během lhůty 24 hodin po obdržení žádosti Kontaktní osoby Účastníka.

Roaming v zemích EHP: Poskytovatel je povinen zajistit hlasový roaming v zemích Evropského hospodářského prostoru (EU, Island, Lichtenštejnsko a Norsko) a SMS roaming v souladu s Prováděcím nařízením Komise (EU) 2016/2286 a uplatněním principu „roaming za domácích podmínek" (RLAH — Roam like at home).

Roaming v ostatních zemích: Poskytovatel je povinen zajistit hlasový roaming a SMS roaming v ostatních zemích světa. Cena za minutu příchozího/odchozího volání a odeslanou SMS při roamingu v ostatních zemích světa je uvedena v Ceníku základních služeb.

Mezinárodní volání a SMS
Mezinárodní volání a SMS do zemí EHP: Poskytovatel je povinen zajistit mezinárodní volání a SMS do zemí Evropského hospodářského prostoru (EU, Island, Lichtenštejnsko a Norsko). Cena za minutu mezinárodního hovoru a odeslanou SMS je uvedena v Ceníku základních služeb.

Mezinárodní volání a SMS do ostatních zemí: Poskytovatel je povinen zajistit mezinárodní volání a SMS do ostatních zemí světa. Cena za minutu mezinárodního hovoru do ostatních zemí světa je uvedena v Ceníku základních služeb. Cena za odeslanou SMS do ostatních zemí světa je uvedena v Ceníku ostatních služeb.

Data v zahraničí – datový roaming v zemích EHP a datový roaming v ostatních zemích

Poskytovatel zajistí poskytování služby datového mobilního roamingu v zemích Evropského hospodářského prostoru (EU, Island, Lichtenštejnsko a Norsko) na všech telefonních číslech, u kterých to bude Účastník požadovat, v souladu s Prováděcím nařízením Komise (EU) 2016/2286 a uplatněním principu „roaming za domácích podmínek" (RLAH — Roam like at home).

Poskytovatel zajistí poskytování služby datového mobilního roamingu mimo EU v rámci Evropy a datový roaming pro zbytek světa v podobě zahraničních datových balíčků (s blokací zahraničních datových přenosů po vyčerpání balíčku) nebo formou účtování za skutečně přenesená data s pevně stanovenou cenou za 1 MB.

Poskytovatel umožní Účastníku výběr těchto balíčků ze své nabídky.

Pro datový roaming v ostatních zemích světa jsou Poskytovatelem nabízené balíčky roamingu a jejich ceny za 1 MB přenesených dat uvedeny v Ceníku ostatních Služeb.

Poskytovatel je povinen zajistit možnost aktivace limitu přenesených roamingových mobilních dat v zahraničí, který bude stanoven zvolenou maximální finanční částkou nebo zvoleným objemem přenesených dat, po jejichž vyčerpání dojde k úplné blokaci datových přenosů v zahraničí.

Poskytovatel je povinen zajistit možnost úplného znemožnění (vypnutí) zahraničních datových přenosů u jednotlivých telefonních čísel.

3.6 Fakturace a výpisy

Poskytovatel je povinen zajistit faktury v elektronické i listinné podobě, s tím, že v listinné podobě bude dodána pouze na vyžádání. Celková fakturovaná částka bude rozčleněna do jednotlivých faktur, dle požadavku Zadavatele.

Poskytovatel se zavazuje bezplatně vystavit a prokazatelně doručit objednateli Podrobný elektronický výpis uskutečněných odchozích spojení nejpozději do 10. kalendářního dne každého měsíce, a to za každou 1 SIM. Definice způsobu předání Podrobného elektronického výpisu ve formátu bude součástí nabídky dodavatele a bude nadále závazná. Změna způsobu předávání Podrobného elektronického výpisu bude možná pouze jednou za půl roku. Podrobný elektronický výpis musí být vyhotoven ve formátu umožňujícím další zpracování v systému Účastníka (CSV, XLS, XLSX) a formátu PDF.

Podrobný elektronický výpis musí být předán zabezpečenou cestou, tj. splňovat následující podmínky:

- odesilatel dat je jednoznačně identifikovatelný
- s daty nelze během přenosu manipulovat

- k datům se nedostane třetí osoba

Může se mj. jednat o:

a) zabezpečené přihlášení k datům loginem a heslem přes protokol https
b) dodání souboru nebo paměťového média s daty zašifrovanými privátním klíčem Zadavatele a veřejným klíčem operátora

V případě chybějících dat nebo rozdílu v Podrobném elektronickém výpisu oproti faktuře v listinné podobě se poskytovatel zavazuje doručit objednateli doplněný / opravený Podrobný elektronický výpis do 5 pracovních dnů ode dne nahlášení.

Podrobný elektronický výpis bude obsahovat informace o všech čerpaných službách všech telefonních čísel. Poskytovatel se zavazuje předávat objednateli informace v minimálním rozsahu:

a) údaje k fakturaci
   - fakturovaný měsíc
   - kontaktní a fakturační údaje
   - částka za celou fakturační skupinu s DPH
   - částka za všechna telefonní čísla bez DPH a bez speciálně zpoplatněných služeb (volání na prémiová čísla, platby, atd.)
   - částka za speciálně zpoplatněné služby všech telefonních čísel bez DPH i s DPH
   - telefonní čísla s podrobným výpisem objednaných (tarify, balíčky, atd.) a čerpaných služeb (SMS, telefonní hovor v rámci VPS, telefonní hovory ostatní (mimo VPS), MMS, datové připojení, atd.)
   - telefonní číslo, ze kterého byla služba uskutečněna
   - telefonní číslo příjemce služby
   - čas spojení
   - skutečná délka spojení (v případě datových přenosů jejich objem v kB)
   - účtovaná délka spojení (v případě datových přenosů jejich objem v kB)

b) přehled nákladů vždy na 1 konkrétní SIM kartu
   - celkový přehled všech účtovaných poplatků (jednorázové i pravidelné)
   - souhrnný přehled všech použitých / účtovaných služeb s délkou hovorů
   - souhrnný přehled všech použitých / účtovaných služeb s počtem SMS/MMS či počtu kB
   - v případě potřeb i celkový přehled dodatečných slev na jednotlivé SIM
   - celkovou účtovanou částku za jednotlivé SIM

c) údaje k jednotlivým objednaným / čerpaným službám / položkám telefonního čísla:
   - datum a čas zahájení čerpání služby
   - identifikace typu služby – tarif, balíček, volání, zpráva, datové připojení, služba na speciálně zpoplatněná čísla atd. Kompletní výčet typů služeb s jejich identifikací bude součástí dokumentace poskytovatele
   - roaming ano / ne
   - cena bez DPH i s DPH
   - sazba DPH

- počet čerpaných jednotek, tj. délka hovoru, objem přenesených dat, počet zpráv, nejlépe včetně objemu čerpaných jednotek v rámci balíčku (i datových atd.). Definice jednotek bude uvedena v dokumentaci poskytovatele.

Podrobný elektronický výpis musí být přístupný nejméně po dobu 2 měsíců po ukončeném fakturačním období na serveru Poskytovatele, ke kterému bude mít Účastník a jím pověřené osoby zabezpečený přístup prostřednictvím sítě Internet (24/7/365). Zřízení strukturovaného přístupu a přidělení přístupových práv zajistí Poskytovatel bezplatně. Pokud je pro zpracování elektronických dat Podrobného elektronického výpisu potřeba jakéhokoli systému / programu, je povinností Poskytovatele umožnit Účastníkovi bezplatné užívání takového systému / programu. Poskytnutý systém musí být schopen zpracovat data tak, aby z nich bylo možné výstupy exportovat do formátu umožňujícím další zpracování v systémech Účastníka, a měl v sobě předdefinované reporty, jako jsou:

a) nejdelší hovor za dané zvolené období;
b) nejnákladnější hovor za dané zvolené období;
c) sestava nákladů dle všech telefonních čísel a v členění nákladů na jednotlivá telefonní čísla s údaji:
   - celkový provolaný čas odchozích hovorů za zvolené období,
   - počet zaslaných SMS a MMS za zvolené období,
   - počet přenesených dat za zvolené období,
   - náklady na hlasové hovory celkem za zvolené období,
   - náklady na SMS celkem za zvolené období,
   - náklady na MMS celkem za zvolené období,
   - náklady na ostatní mimo výše uvedené zpoplatněné služby v daném období využitých.

Dodavatel ve své nabídce detailně popíše způsob poskytování elektronických výpisů, seznamů a sestav dle výše uvedených požadavků.

3.7 Úroveň zákaznické podpory a servisu

Úroveň zákaznické podpory
Zadavatel požaduje pro komunikaci při využívání veškerých služeb vybraného dodavatele, aby po dobu trvání smlouvy byli k dispozici:

- obchodní zástupce v místě sídla Zadavatele k dispozici do 24 hodin po vyrozumění

  Obchodní zástupce musí mít dojezdovou dobu do sídla Zadavatele do 6 hodin od telefonického nebo písemného oznámení požadavku Zadavatele, a to v pracovní dny od 8 do 16 hodin. V případě krizových situací očekává zadavatel dostupnost i nad rámec této uvedené doby. Cena takovýchto osobních konzultací v místě zadavatele bude zahrnuta v nabídkové ceně. Lhůta pro dojezd obchodního zástupce do sídla zadavatele začíná běžet okamžikem doručení e-mailové zprávy,

resp. potvrzením o jejím přečtení, doručené Zadavateli v případě písemného oznámení, nebo ukončením telefonického hovoru, během kterého vznikl požadavek na osobní konzultaci obchodního zástupce v sídle Zadavatele.

Opakované nedodržení časových parametrů může být důvodem k odstoupení od smlouvy ze strany Zadavatele. Toto ustanovení dodavatel rovněž zakotví do návrhu smlouvy předloženého v nabídce. Zadavatel upozorňuje, že bude sledovat dodržení časových parametrů této služby.

- možnost zadávání požadavků, nahlášení poruch apod. telefonicky, prostřednictvím e-mailu, a to na kontaktní spojení poskytnutá Poskytovatelem, nebo přímý přístup do rozhraní operátora (prostřednictvím pověřených osob) v režimu 24/7/365
- jediné centrální pracoviště zákaznické podpory pro významné zákazníky
- přístup k zadávání požadavků na helpdesk operátora v režimu 24/7/365 (možnost zablokování SIM, aktivace a deaktivace roamingu apod.)

Požadavky na servis a technickou podporu

Zadavatel požaduje nabídku na zajištění technické podpory koncových zařízení s následujícími požadavky:

- řešení záručních a pozáručních oprav s možností odmítnutí opravy bez úhrady za zjištění závady
- bezplatné zapůjčení náhradního přístroje na dobu opravy s doručením Objednateli do 24 hodin od nahlášení závady
- bezplatné zálohování a obnova uživatelských dat přístroje při opravě nebo výměně přístroje
- technická podpora i na pracovišti Objednatele do 48 hodin od nahlášení požadavku
- bezplatná hromadná výměna zařízení všeobecně považovaných za vysoce poruchová
- Veškerá zákaznická podpora a technická podpora bude ze strany Poskytovatele vedena v českém jazyce.

3.8 Speciální požadavky zadavatele

Ostatní a doplňkové služby
Zadavatel požaduje bezplatné aktivace a deaktivace níže uvedených doplňkových služeb na všech SIM (myšleno hlasových, není-li uvedeno jinak):

- identifikace volajícího
- přesměrování na jiný mobilní telefon
- přesměrování do hlasové schránky

Zadavatel dále požaduje, aby dodavatel bezplatně poskytoval následující služby:

- změna fakturačních údajů (např. změna fakturační adresy)
- odpojení z důvodů krádeže
- odpojení telefonu – prázdniny
- reaktivace po krádeži
- reaktivace po odpojení – prázdniny
- službu konferenční hovor minimálně pro 6 členů celkem
- elektronický detailní výpis
- výměna SIM karty (po krádeži, z důvodů zvýšení paměťové kapacity apod.)
- aktivační poplatek*

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

Specifikace GSM pokrytí
Poskytovatel je povinen udržovat úroveň pokrytí alespoň na následující úrovni po celou dobu účinnosti RD. Dodavatel se zavazuje pro poskytování Služeb zajistit následující rozsah pokrytí:

- nepřetržité pokrytí základním signálem GSM na území České republiky minimálně na úrovni 95 % populace České republiky (platí pro hlasové i datové služby), datové služby musí být v rámci daného pokrytí zajištěny minimálně na úrovni technologií 2G
- zadavatel požaduje zabezpečení pokrytí LTE dle informací na stránkách ČTU

Zadavatel požaduje garanci plnohodnotného GSM pokrytí a dostupnosti služeb v rámci celého správního území obce s rozšířenou působností Týn nad Vltavou na minimální úrovni 95 % populace. Správní území obce je vyobrazeno v příloze č. 2 Zadávací dokumentace.

Dodávky telekomunikačních zařízení
Telekomunikačními zařízeními se rozumí koncová zařízení kompatibilní s mobilní sítí poskytovatele.

Zadavatel požaduje možnost nákupu telekomunikačních zařízení za zvýhodněn dotované ceny, které se budou řídit ceníkem a podmínkami nákupu pro významné zákazníky dodavatele.

4 OBCHODNÍ PODMÍNKY

Zadávací dokumentace obsahuje v souladu se Zákonem obchodní podmínky.

Obchodní podmínky jsou stanoveny **formou návrhu smlouvy**. Obchodní podmínky stanovené Zadavatelem pro toto zadávací řízení jsou pro dodavatele **závazné a nemohou být žádným způsobem měněny**.

Obchodní podmínky, které budou obsaženy v návrhu smlouvy:

a) výše nabídkové ceny může být v průběhu doby realizace zakázky upravena pouze za podmínky, že dojde ke změně předpisů upravujících sazbu DPH.
b) objednatel nebude poskytovat zálohy. Platby budou prováděny měsíčně na základě faktur vystavených vybraným dodavatelem. Faktury budou vystavovány dle prokazatelně čerpaných služeb.
c) splatnost faktur bude stanovena do 21 dní od převzetí objednatelem. V případě podání reklamace na fakturaci jednotlivé SIM se splatnost prodlužuje o dobu řešení reklamace ze strany dodavatele. Dále se splatnost dané faktury prodlužuje v případě, že Zadavatel nebude akceptovat výsledek reklamačního řízení, a to až do rozhodnutí učiněného soudem.
d) úrok z prodlení se zaplacením faktury se stanoví ve výši 0,05% z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
e) nabytí platnosti smlouvy dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, v platném znění. Zveřejnění smlouvy v předmětném registru se zavazuje v souladu s tímto zákonem realizovat objednatel.

Návrh smlouvy bude dále obsahovat sankce za případná neplnění a kvalitativně vadná či neúplná plnění ze strany dodavatele, a to minimálně v rozsahu:

- dodávky SIM karet k rukám uživatele – bude-li dodavatel v prodlení s doručením dodávky SIM karet k rukám zadavatele více než 48 hodin od jejich objednávky, je Zadavatel oprávněn účtovat dodavateli sankci ve výši 500,- Kč za každou další započatou hodinu prodlení
- dodání zařízení a jejich příslušenství k rukám uživatele – nezajistí-li dodavatel uvedenou dodávku do 48 hodin od objednávky, je zadavatel oprávněn účtovat dodavateli sankci ve výši 100,- Kč za každou další započatou hodinu prodlení
- zajištění výměny vadného zařízení – nezajistí-li dodavatel uvedenou výměnu do 48 hodin od nahlášení požadavku, je zadavatel oprávněn účtovat dodavateli sankci ve výši 100,- Kč za každou další započatou hodinu prodlení.
- administrace mobilních služeb: změna nastavení služeb na SIM kartách, změna nastavení VPS, změna tarifů apod. – nezajistí-li dodavatel výše uvedené administrace mobilních služeb do 24 hodin od nahlášení požadavku, je zadavatel oprávněn účtovat dodavateli sankci ve výši 1.000,- Kč za každou další započatou hodinu prodlení

- blokování odchozího provozu ze SIM karet ve ztracených / odcizených telefonech na žádost administrátora služeb nebo uživatele – nezajistí-li dodavatel uvedenou službu blokace do 60 minut od nahlášení požadavku, je zadavatel oprávněn účtovat dodavateli sankci ve výši 100,- Kč za každých 15 minut prodlení

5 LHŮTY A MÍSTO PLNĚNÍ

Počátek plnění:	ihned od nabytí účinnosti smlouvy, nejdříve však 11. 03. 2024
Termín ukončení plnění veřejné zakázky:	smlouva bude uzavřena na 36 měsíců
Místo plnění:	sídlo Zadavatele, náměstí Míru 2, Týn nad Vltavou

Zadavatel nebude s ohledem na charakter veřejné zakázky organizovat prohlídku místa plnění.

6 KVALIFIKACE

Dodavatelé jsou povinni prokázat splnění kvalifikace podle ustanovení § 74 – § 79 Zákona. V souladu s § 39 Zákona je posouzení nabídky předpokladem vítězství dodavatele v zadávacím řízení. Zadavatel bude u vybraného dodavatele posuzovat, zda splňuje požadovanou kvalifikaci.

6.1 Požadovaná kvalifikace

Zadavatel bude posuzovat a hodnotit pouze nabídky podané dodavateli, kteří prokázali splnění kvalifikace. Splněním kvalifikace se rozumí:

a) prokázání **základní způsobilosti** podle ustanovení § 74 Zákona
b) prokázání **profesní způsobilosti** podle ustanovení § 77 Zákona
c) prokázání **technické kvalifikace** podle ustanovení § 79 Zákona

6.2 Prokázání kvalifikace

6.2.1 Základní způsobilost

Požadavky na základní způsobilost dodavatele jsou definovány v § 74 odst. 1 Zákona. Doklady prokazující způsobilost jsou uvedeny v § 75 odst. 1 Zákona, a to konkrétně:

a) výpis z evidence Rejstříku trestů ve vztahu k § 74 odst. 1 písm. a) Zákona
b) potvrzení příslušného finančního úřadu ve vztahu k § 74 odst. 1 písm. b) Zákona
c) písemné čestné prohlášení ve vztahu ke spotřební dani ve vztahu k § 74 odst. 1 písm. b) Zákona
d) písemné čestné prohlášení ve vtahu k § 74 odst. 1 písm. c) Zákona
e) potvrzení příslušné územní správy sociálního zabezpečení ve vztahu k § 74 odst. 1 písm. d) Zákona
f) výpis z obchodního rejstříku, nebo písemné čestné prohlášení v případě, že dodavatel není v obchodním rejstříku zapsán, ve vztahu k § 74 odst. 1 písm. e) Zákona

Doklady prokazující způsobilost dle ustanovení § 74 a § 75 Zákona musí prokazovat splnění způsobilosti nejpozději v době 3 měsíců přede dnem zahájení zadávacího řízení.

Pro vyloučení pochybností Zadavatel uvádí, že základní způsobilost dle odst. 6.2.1 písm. b), c) a d) této Zadávací dokumentace musí dodavatelé se sídlem mimo Českou republiku prokázat jak ve vztahu k zemi svého sídla (doklady dle § 81 Zákona), tak i ve vztahu k ČR.

Pokud Zákon nebo Zadavatel vyžaduje předložení dokladu podle právního řádu České republiky, může dodavatel předložit obdobný doklad podle právního řádu státu, ve kterém se tento doklad vydává. Takový doklad musí být předložen spolu s jeho překladem do českého jazyka. Povinnost připojit k dokladům překlad do českého jazyka se nevztahuje na doklady vydané ve slovenském jazyce.

6.2.2 Profesní způsobilost

Profesní způsobilost je definována v § 77 odst. 1 a 2 písm. a) Zákona. Doklady prokazujícími profesní způsobilost je:

a) výpis z obchodního rejstříku nebo jiné obdobné evidence, ze kterého bude patrné oprávnění dodavatele podnikat v rozsahu odpovídajícímu předmětu veřejné zakázky
b) osvědčení Českého telekomunikačního úřadu podle § 14 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, ze kterého musí vyplývat, že dodavatel má oznámeno zajišťování veřejné mobilní komunikační sítě a poskytování veřejně dostupné telefonní služby, služby přenosu dat a služby přístupu k síti Internet, a to vše pro celé území České republiky

Zahraniční dodavatel prokáže splnění požadované profesní způsobilosti způsobem dle ustanovení § 77 odst. 3 a § 81 Zákona.

6.2.3 Technická kvalifikace

Technickou způsobilost upravuje § 79 Zákona, kdy v souladu s ním Zadavatel požaduje předložení:

a) seznamu 3 významných služeb obdobného charakteru poskytnutých dodavatelem v posledních 3 letech před zahájením zadávacího řízení

Významnou službou obdobného charakteru se pro předmětnou veřejnou zakázku považuje služba, jejímž předmětem byly mobilní hlasové a datové telekomunikační služby s délkou poskytování minimálně 12 bezprostředně po sobě jdoucích kalendářních měsíců jednomu objednateli. Finanční objem každé významné služby činil minimálně 150.000 Kč bez DPH za dobu ne delší než 12 bezprostředně po sobě jdoucích kalendářních měsíců. Z časového pohledu bude Zadavatel akceptovat významnou službu, která do období 3 let před zahájením Zadávacího řízení alespoň částečně zasáhne. Způsob zamluvení významné služby

objednatelem není rozhodující (může se jednat i o více konkrétních objednávek či smluv, plnění rámcové dohody atp.).

Za účelem prokázání technické kvalifikace dodavatele musí tento v seznamu významných služeb uvést alespoň minimální počet služeb popsaných výše. V seznamu významných služeb předloženém dodavatelem musí být uvedeny všechny údaje nezbytné pro posouzení kvalifikace, zejména název dodávky, popis předmětu poskytnuté dodávky, doba plnění, objednatel dodávky vč. kontaktu, cena dodávky. Doporučený vzor seznamu významných služeb je obsažen v příloze č. 5 této Zadávací dokumentace.

6.2.4 Prokázání kvalifikace formou čestného prohlášení

V souladu s ustanovením § 73 Zákona umožňuje Zadavatel při podání nabídky nahradit doklady k prokázání základní způsobilosti čestným prohlášením ve smyslu § 86 odst. 2 Zákona, z jehož obsahu bude zřejmé, že dodavatel kvalifikaci požadovanou Zadavatelem splňuje, pokud v textu Zadávací dokumentace není uvedeno odlišně. Vzor čestného prohlášení je uveden v příloze č. 4.

Čestné prohlášení dodavatele musí být podepsáno dodavatelem či statutárním orgánem dodavatele nebo osobou k tomu zmocněnou. Kopie příslušného zmocnění musí být v takovém případě součástí nabídky.

Zadavatel si může v průběhu zadávacího řízení vyžádat předložení originálů nebo úředně ověřených kopií dokladů o kvalifikaci.

6.2.5 Prokázání kvalifikace v případě zahraničních osob

Zahraniční dodavatel prokazuje splnění kvalifikace způsobem dle § 81 Zákona, doklady vydanými podle právního řádu země, ve které byla získána, a to v rozsahu požadovaném Zadavatelem.

Výpis z evidence Rejstříku trestů v ČR vydává Rejstřík trestů. Potvrzení pro daňové nedoplatky zahraničních dodavatelů v ČR vydává Finanční úřad a potvrzení pro nedoplatky zahraničních dodavatelů v ČR na pojistném a na penále na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti vydává Okresní správa sociálního zabezpečení.

6.2.6 ***Prokázání části kvalifikace prostřednictvím jiných osob***

Dodavatel může určitou část technické kvalifikace nebo profesní způsobilosti požadované Zadavatelem, s výjimkou kritéria podle § 77 odst. 1 Zákona, prokázat prostřednictvím jiných osob. Dodavatel je v takovém případě povinen Zadavateli předložit v souladu s § 83 odst. 1 Zákona:

a) doklady prokazující splnění profesní způsobilosti podle § 77 odst. 1 Zákona jinou osobou
b) doklady prokazující splnění chybějící části kvalifikace prostřednictvím jiné osoby
c) doklady o splnění základní způsobilosti podle § 74 Zákona jinou osobou
d) písemný závazek jiné osoby k poskytnutí plnění určeného k plnění veřejné zakázky nebo k poskytnutí věcí nebo práv, s nimiž bude dodavatel oprávněn disponovat v rámci plnění veřejné zakázky, a to alespoň v rozsahu, v jakém jiná osoba prokázala kvalifikaci za dodavatele dle § 83 odst. 1 písm. d) a odst. 2 Zákona

6.2.7 ***Prokázání kvalifikace výpisem ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů***

Dodavatel může prokázat kvalifikaci v souladu s § 228 Zákona výpisem ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů, vydaným v souladu s § 229 Zákona a za podmínek podle § 234 Zákona. Tento výpis nahrazuje doklad prokazující:

- profesní způsobilost podle § 77 Zákona v tom rozsahu, v jakém údaje ve výpisu prokazují splnění kritérií profesní způsobilosti, a
- základní způsobilost podle § 74 Zákona

Výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů nesmí být starší 3 měsíců k poslednímu dni k prokázání splnění kvalifikace.

6.2.8 ***Prokázání kvalifikace prostřednictvím certifikátu, který byl vydán v rámci systému certifikovaných dodavatelů***

Dodavatel může v souladu s § 234 Zákona prokázat svou kvalifikaci certifikátem vydaným v rámci systému certifikovaných dodavatelů.

Předloží-li dodavatel veřejnému zadavateli certifikát, který obsahuje náležitosti stanovené § 239 Zákona a údaje v certifikátu jsou platné nejméně k poslednímu dni lhůty pro prokázání splnění kvalifikace, nahrazuje tento certifikát v rozsahu v něm uvedených údajů prokázání splnění kvalifikace dodavatelem.

6.2.9 ***Důsledek nesplnění kvalifikace***

Dodavatel, který nesplní kvalifikaci požadovaným nebo dovoleným způsobem a v požadovaném rozsahu v souladu se Zákonem a s touto Zadávací dokumentací, může být Zadavatelem z účasti v zadávacím řízení vyloučen.

Pokud se jedná o vybraného dodavatele, pak ve smyslu § 48 odst. 8 musí být z těchto důvodů ze zadávacího řízení vyloučen.

7 NABÍDKA UCHAZEČE

7.1 Pojem nabídka

Pod pojmem „**nabídka**" se rozumí **návrh smlouvy** podepsaný osobou oprávněnou jednat jménem či za dodavatele pro danou veřejnou zakázku včetně případných příloh, **krycí list nabídky** a **doklady o kvalifikaci**.

7.2 Forma a podoba nabídky

Nabídky Zadavatel požaduje v souladu s § 213 Zákona podat **v písemné formě**, **v elektronické podobě** (nikoliv listinné) **pomocí elektronického nástroje EZAK** dostupného na **https://zakazky.tnv.cz/**.

Nabídka musí být zpracována v **českém** nebo **slovenském** jazyce (výjimku tvoří odborné názvy a údaje), musí být dobře čitelná a údaje v ní obsažené nesmějí být škrtány, přepisovány či jinak upravovány.

Doklady vydané v cizím jazyce musí být předloženy s připojením jejich překladu do českého jazyka. V případě pochybností o správnosti překladu si Zadavatel může vyžádat předložení úředně ověřeného překladu do českého jazyka tlumočníkem zapsaným do seznamu znalců a tlumočníků.

7.3 Způsob podepsání nabídky

Nabídka musí obsahovat obchodní podmínky (návrh smlouvy) podle bodu 4 Zadávací dokumentace **podepsané uznávaným elektronickým podpisem** dodavatele (resp. statutárním orgánem dodavatele) nebo osobou oprávněnou (osobami oprávněnými) za dodavatele jednat. V případě osoby oprávněné jednat za dodavatele musí být její plná moc součástí nabídky. **Nedisponuje-li** statutární orgán dodavatele (členové statutárního orgánu) **uznávaným elektronickým podpisem**, je možné jako nabídku předložit naskenovanou listinnou podobu návrhu kupní smlouvy (např. ve formátu PDF), z níž bude patrný příslušný fyzický podpis osob(-y) oprávněné(-í) jednat jménem dodavatele.

7.4 Obsah vlastní nabídky

Požadavek Zadavatele na formální úpravu a členění nabídky v tomto bodě Zadávací dokumentace má doporučující charakter. Případné nedodržení níže uvedených formálních požadavků na členění nabídky nebude Zadavatelem považováno za nesplnění podmínek účasti v zadávacím řízení.

Nabídka bude obsahovat:

a) **Krycí list obsahující zejména identifikační údaje účastníka a nabídkovou cenu**

b) **Návrh smlouvy podepsaný oprávněnou osobou**

c) **Doklady prokazující základní způsobilost dodavatele dle § 74 Zákona**

d) **Doklady prokazující profesní způsobilost dodavatele dle § 77 Zákona**

e) **Doklady prokazující technickou kvalifikaci dodavatele dle § 79 Zákona**

f) **Čestné prohlášení o neexistenci střetu zájmů**

K předložení nabídky dle čl. 7.4 odst. c) - e) může dodavatel využít příloh č. 4 a 5 této Zadávací dokumentace, a k předložení nabídky dle čl. 7.4 odst. f) může dodavatel využít přílohu č. 6.

7.5 Způsob podání nabídky a lhůta pro podání nabídky

Nabídky (**včetně dokladů, které prokazují kvalifikaci**) se podávají pouze elektronické podobě pomocí elektronického nástroje E-ZAK **(https://zakazky.tnv.cz/)**.

Lhůta pro podání nabídek, která je zároveň lhůtou pro prokázání splnění kvalifikace, v souladu s výzvou k podání nabídky a k prokázání splnění kvalifikace skončí

dne 04. 03. 2024 v 13:30 hodin

8 POSOUZENÍ A HODNOCENÍ NABÍDKY

Posouzení a hodnocení nabídek provede zástupce Zadavatele.

Nabídky budou hodnoceny v souladu s ustanovením § 114 a § 115 Zákona podle jejich ekonomické výhodnosti, **kritériem hodnocení bude nejnižší nabídková cena bez DPH**.

Pro hodnocení nabídek bude relevantní nabídková cena v Kč uvedená v položce „Celková nabídková cena bez DPH v Kč" v Krycím listu nabídky předloženém v nabídce dodavatele.

Za ekonomicky nejvýhodnější nabídku bude považována nabídka s nejnižší nabídkovou cenou v Kč. Ostatní nabídky budou seřazeny hierarchicky dle výše jejich nabídkových cen od nabídky s druhou nejnižší nabídkovou cenou po nabídku s nejvyšší nabídkovou cenou.

9 ŽÁDOSTI O VYSVĚTLENÍ, ZMĚNA A DOPLNĚNÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

Dodavatel je oprávněn (pomocí elektronického nástroje E-ZAK pro zadávání veřejných zakázek na **https://zakazky.tnv.cz/**)požadovat po Zadavateli vysvětlení Zadávací dokumentace. Žádost je nutné doručit ve lhůtě 5 pracovních dnů před uplynutím lhůty pro podání nabídek. V opačném případě si Zadavatel vyhrazuje právo žádost o vysvětlení Zadávacích podmínek nevyřizovat.

Vysvětlení, včetně přesného znění žádosti, poskytne Zadavatel (pomocí elektronického nástroje E-ZAK pro zadávání veřejných zakázek na **https://zakazky.tnv.cz/**) nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne doručení žádosti dodavatele. Toto vysvětlení poskytne nejen dodavatelům, kteří požádali o vysvětlení Zadávací dokumentace, ale všem ostatním dodavatelům, kterým byla Zadávací dokumentace poskytnuta.

Zadavatel upozorňuje, že v rámci zachování zásady transparentnosti, rovného zacházení a zákazu diskriminace v rámci zadávacího řízení této veřejné zakázky musí být **veškerá komunikace** se Zadavatelem vedena **pouze písemnou formou** a probíhat **elektronicky**. Jakýkoliv další způsob, např. osobní jednání apod., je vyloučen.

Zadavatel může doplnit nebo změnit Zadávací dokumentaci, a to pomocí elektronického nástroje E-ZAK pro zadávání veřejných zakázek na **https://zakazky.tnv.cz/**.

10 OSTATNÍ PODMÍNKY ZADÁVACÍHO ŘÍZENÍ

10.1 Vyloučení variantních řešení

Zadavatel předem vylučuje variantní řešení nabídky.

10.2 Otevírání nabídek

Otevírání nabídek proběhne ihned po uplynutí lhůty pro podání nabídek.

Zadavatel bude konat otevírání nabídek **bez přítomnosti dodavatelů**, protože požaduje pouze elektronické nabídky.

10.3 Zrušení zadávacího řízení

Zadavatel je oprávněn toto zadávací řízení bez uvedení důvodů zrušit.

10.4 Zadávací lhůta

Zadavatel stanovuje v souladu s § 40 Zákona zadávací lhůtu.

Zadávací lhůta začíná běžet okamžikem skončení lhůty pro podání nabídek a činí **3 měsíce**.

11 PŘÍLOHY ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

Nedílnou součástí této Zadávací dokumentace jsou přílohy:

Příloha č. 1 – modelové objemy služeb a specifikace cen
Příloha č. 2 – mapa správního území obce Týn nad Vltavou
Příloha č. 3 – krycí list
Příloha č. 4 – čestné prohlášení
Příloha č. 5 – seznam významných služeb
Příloha č. 6 – prohlášení o neexistenci střetu zájmů

Zadavatel:	Podpis:
Město Týn nad Vltavou se sídlem Náměstí Míru 2 375 01 Týn nad Vltavou nezapsán v obchodním rejstříku	Ing. Jana Havlíková, vedoucí OVV

Přijatá zpráva - vysvětlení, doplnění, změna dokumentace

Zadávací řízení	Mobilní telekomunikační služby pro Městský úřad Týn nad Vltavou
Odesílatel	Jaroslava Jovanovič
Organizace odesílatele	Město Týn nad Vltavou [IČO: 00245585]
Příjemce	Všichni (včetně veřejnosti)
Datum	26.02.2024 16:48:30
Předmět	Re: Žádost o vysvětlení zadávací dokumentace

Dobrý den,
Zadavatel s přihlédnutím k podané žádosti o vysvětlení uvádí, že v případě dotazu č. 1 došlo ke změně Zadávací dokumentace v části 3.3.
K dotazu č. 2 Zadavatel uvádí, že bude akceptovat navrhované řešení (přehled čerpaných dat lze zjistit ve webovém samoobslužném portále) za předpokladu, že uchazeč informaci o samoobslužném portále uvede ve své nabídce.

Novou zadávací dokumentaci přikládáme v příloze této odpovědi a současně uveřejňujeme na profilu zadavatele.

Přílohy

A - Zadavaci dokumentace.pdf (265.29 KB)

Elektronický podpis:
Tato zpráva nebyla elektronicky podepsána.

Původní zpráva

Odesílatel	Dagmar Munžilová
Organizace odesílatele	Vodafone Czech Republic a.s. [IČO: 25788001]
Datum	22.02.2024 14:43:02
Předmět	Žádost o vysvětlení zadávací dokumentace

Dobrý den,

níže si dovoluji zaslat dotazy k veřejné zakázce.

• Zadavatel v bodě 3.3. Výzvy uvádí požadavek na „cenově výhodný datový tarif (měsíční paušál) pro neomezený objem přenesených dat s FUP o objemu minimálně 500 MB"
Jeden z potenciálních uchazečů si dovoluje upozornit, že tento tarif není uveden v Příloze č.1.- Objemy a specifikace cen. Zde je uveden požadavek na nacenění jen k FUP 1,5GB, 3GB, 10GB a pak neomezený bez FUP. Prosíme tedy o upřesnění, a případně doplnění do Přílohy č.1. Děkujeme
• Zadavatel v bodě 3.6. uvádí požadavek, aby ve vyúčtování byly u každého čísla k dispozici následující informace: „počet čerpaných jednotek, tj. délka hovoru, objem přenesených dat, počet zpráv, nejlépe včetně objemu čerpaných jednotek v rámci balíčku (i datových atd.). Definice jednotek bude uvedena v dokumentaci poskytovatele.". Jeden z uchazečů si dovoluje upozornit, že ve vyúčtování neuvádí informaci o objemu čerpaných dat u jednotlivých čísel, nicméně objem čerpaných dat lze zjistit ve webovém samoobslužném portále, který má uchazeč k dispozici. Bude zadavatel toto řešení akceptovat?

Předem děkujeme za Vaše vyjádření.

S pozdravem

Elektronický podpis:
Tato zpráva nebyla elektronicky podepsána.

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

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

2. Smlouva o poskytování služeb

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

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

2.3 Smlouva je uzavřena, jakmile si 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 registru dlužníků či veřejných rejstřících a vaše právo k místu instalace služby, pokud služba takovou instalaci vyžaduje (např. prokázáním souhlasu vlastníka domu a bytu s instalací). Pokud zjistíme, že existují důvody, které nám brání v uzavření smlouvy, budeme vás o nich informovat. Dojde-li k jakékoliv 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 seznamte 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 zprovoznění 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 přeprodej našich služeb).

2.11 Pokud s vámi jako spotřebitelem uzavřeme smlouvu s využitím prostředků komunikace na dálku nebo mimo obchodní místo Vodafonu, můžete i bez uvedení důvodu od smlouvy odstoupit, o čemž nás musíte informovat do 14 dnů od jejího uzavření (můžete využít vzorový formulář, který je dostupný na Internetové stránce). 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 úhradě dodatečné jistiny (pokud bude s ohledem na podmínky požadované služby dodatečná jistina požadována). Změnu provedeme zpravidla do jednoho týdne od uzavření dohody podle předchozí věty, pokud se nedohodneme jinak nebo pokud jiná lhůta 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 Vodafonu. I v tomto případě je nutné nás o odstoupení informovat do 14 dnů od změny smlouvy. Pokud i přes odstoupení od změny smlouvy využijete některé služby, jsme oprávněni po vás požadovat jejich úhradu. Upozorňujeme, že na základě odstoupení od změny smlouvy vám nastavíme služby tak, jak byly nastaveny před změnou smlouvy, pokud to bude technicky možné a pokud se nedohodneme jinak.

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

– ceny služeb;

– způsob a podmínky vyúčtování;

– způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování služeb;

– způsob a podmínky plateb za služby;

– rozsah povinností Vodafonu;

– způsob reklamace vyúčtování či služeb;

– odpovědnost za škodu;

– podmínky a způsob ukončení smlouvy;

– způsob komunikace se zákazníkem;

– podmínky zpracování údajů.

3.5 O změnách smlouvy 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 Vodafonu, nebo ji učiňte osobně v obchodním místě Vodafonu, nebo s využitím prostředků komunikace na dálku (telefonicky s operátorem Vodafonu). S ohledem na vaši ochranu si vyhrazujeme 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 navrženou změnu výslovně neodmítnete, stává se nové znění smlouvy závazným. Smlouvu však můžete bezplatně vypovědět pouze v případě, nejsou-li pro vás navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud jsme změny provedli na základě požadavku právního předpisu.

Ukončení z naší strany

4.5 Od smlouvy můžeme odstoupit:

a) porušíte-li povinnost stanovenou ve smlouvě nebo právních předpisech (např. jste soustavně 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 ceny);

b) je-li proti vám zahájeno insolvenční řízení nebo byla zahájena exekuce na váš majetek;

c) poskytnete-li nám nesprávné údaje nebo nepravdivé prohlášení, případně nenahlásíte-li změnu svých údajů.

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

5. Služby

Služby elektronických komunikací

5.1 Můžeme vám poskytovat následující základní služby elektronických komunikací:

a) telefonní službu, která umožňuje běžné odchozí hovory a přijímání telefonních hovorů a zahrnuje rovněž bezplatná tísňová volání;

b) službu přenosu dat a přístupu k síti internet;

c) službu krátkých textových zpráv (SMS) a službu multimediálních zpráv (MMS);

d) službu přenosu rozhlasových a televizních signálů po kabelu (kabelová televize).

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

5.3 Oblasti pokryté rádiovým signálem a oblasti, kde je technicky možné poskytovat mobilní služby na území České republiky, jsou graficky znázorněny v aktuální orientační mapě pokrytí dostupné na Internetové stránce. Vzhledem k charakteru šíření rádiových vln a k omezeným možnostem grafického zobrazení negarantujeme, že vždy dosáhnete připojení k síti i v oblastech, které jsou dle orientační mapy označené 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 uhraďte 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 vyhrazujeme 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 ve lhůtě 60 dnů od obdržení vaší žádosti o jeho vrácení. Výše uvedeným není dotčeno naše právo na započtení pohledávek.

7. Reklamace

7.1 Pokud nesouhlasíte s vyúčtováním nebo nejste spokojen/a s kvalitou poskytnuté služby, můžete podat reklamaci písemnou formou na adresu Vodafone Czech Republic a. s., Reklamační oddělení, se sídlem náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5, nebo elektronickou formou prostřednictvím reklamačního formuláře dostupného na Internetové stránce anebo osobně v kterémkoliv obchodním místě Vodafonu. V případě pochybností si vyhrazujeme právo ověřit, že reklamaci podala oprávněná osoba. Reklamaci vyúčtování můžete uplatnit do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování a reklamaci poskytnuté služby můžete uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby.

7.2 Přestože uplatníte reklamaci, musíte uhradit reklamované vyúčtování, pokud se nedohodneme jinak nebo pokud o odkladném účinku vaší reklamace nerozhodne Český telekomunikační úřad.

7.3 Vaši reklamaci vyřídíme bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne jejího doručení, případně do 2 měsíců, vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem. Pokud bude reklamace 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 Vodafonu);

e) užít službu nebo služby třetích stran způsobem, který může negativně ovlivnit kvalitu služeb poskytovaných jiným zákazníkům nebo provoz naší sítě či jakékoli její části, či užít služby způsobem zakládajícím důvodné podezření, že zneužíváte nebo jste zneužil/a službu (např. způsob vašeho užívání služby vykazuje charakteristiky strojového generování provozu nebo nestandardního užití).

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

9. Odpovědnost

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

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

9.3 Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu 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 Vodafonu 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 vaším heslem, budeme považovat za osobu oprávněnou za vás jednat. S ohledem na vaši ochranu však nemusíme provést požadované jednání, pokud budeme mít podezření na zneužití vašeho hesla. V takovém případě můžeme požadovat jiný způsob ověření (zejména předložení dokladu totožnosti). V případě, že si nebudete pamatovat své heslo, souhlasíte s tím, že vás můžeme identifikovat jiným způsobem stanoveným Vodafonem. Své heslo si dobře chraňte a v případě podezření z jeho prozrazení či zneužití si ho ve vlastním zájmu co nejdříve změňte. Pokud vaše heslo nebude odpovídat bezpečnostním standardům, můžeme ho změnit sami, o čemž vás budeme bez zbytečného odkladu informovat.

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

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

10.6 Písemnosti vám budeme zasílat prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na adresu, kterou si zvolíte jako korespondenční, jinak na vámi uvedenou adresu trvalého bydliště, místa podnikání nebo sídla, popř. také do Internetové samoobsluhy. Korespondenční 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 Vodafonu) nebo 800 77 00 77. Každý, kdo využije Hlasovou samoobsluhu z telefonního čísla v síti Vodafonu, 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 Vodafonem 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 zásilku 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 Účastníku do 5 pracovních dnů od zjištění překážky návrh řešení na odstranění překážky, pro které nelze objednávku 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 Účastníku 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 podepsaný 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 dní od dodání zboží, není-li dohodnuto jinak, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem. Cena za zboží se považuje za zaplacenou dnem připsání částky na bankovní účet Poskytovatele uvedený ve Smlouvě, nebo předáním hotovosti oprávněnému zástupci Poskytovatele. Nebezpečí škody na zboží přechází z Poskytovatele na Účastníka okamžikem předání zboží Účastníkovi v místě plnění, které musí být vždy Účastníkem specifikováno v objednávce.

6.2 V případě, že je Účastník v prodlení s placením kupní ceny zboží a neuhradí ji ani na základě upozornění v náhradní lhůtě k plnění, která činí nejméně 10 kalendářních dní, poskytnuté mu Poskytovatelem, je Poskytovatel oprávněn omezit či přerušit poskytování Služeb nebo nedodat dosud Účastníkovi nepředané zboží.

6.3 Účastník je povinen bez zbytečného odkladu po převzetí zboží provést jeho kontrolu a v případě jakéhokoli zjištěného rozdílu od své objednávky co do množství či druhu zboží je povinen tento rozdíl oznámit Poskytovateli nebo jeho pověřenému zástupci. Reklamace vadného zboží se řídí platnými právními předpisy a Reklamačním řádem.

7. Zneužívání služeb

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

8. Další účastníci

8.1 Podmínky Smlouvy se mohou na základě písemného souhlasu Poskytovatele vztahovat i na právní subjekty, které jsou s Účastníkem v tzv. podnikatelském seskupení nebo v jiném prokazatelném vztahu ekonomické závislosti (dále „Další účastník“). Podmínkou však je písemné potvrzení Účastníka, že s přistoupením Dalšího účastníka souhlasí a že ho seznámil se všemi podmínkami Smlouvy, a uzavření příslušné písemné dohody o přistoupení, jejímž obsahem bude prohlášení Dalšího účastníka, že souhlasí s podmínkami Smlouvy a ke Smlouvě v plném rozsahu přistupuje. V případě splnění uvedených podmínek nebude Poskytovatel souhlas bezdůvodně odpírat. Okamžikem nabytí účinnosti dohody o přistoupení nabývá Další účastník práv a povinností Účastníka dle této Smlouvy, s výjimkou možnosti rozhodování o přistoupení dalšího účastníka ke Smlouvě.

8.2 Nedohodnou-li se Poskytovatel a Další účastník jinak, smluvní vztah mezi Dalším účastníkem a Poskytovatelem zaniká ukončením Smlouvy, přičemž Účastník je oprávněn z pozice administrátora ukončit poskytování služeb pro Dalšího účastníka.

8.3 Veškerá Vyúčtování za zboží i Služby vystavovaná pro další účastníky budou vystavována na obchodní firmu Dalších účastníků, přičemž Účastník ručí společně a nerozdílně Poskytovateli za splnění závazků Dalších účastníků v souladu s § 1872 a násl. či v souladu s § 2018 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“).

9. Uživatel Služeb

9.1 Účastník je povinen seznámit osoby, kterým umožní užívání Služeb podle této Smlouvy (dále jen „Uživatel“), s podmínkami Smlouvy, Dílčích smluv, Všeobecnými podmínkami a Informacemi pro účastníka a uživatele o zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů (dále jen „Informace“), (dále společně jen „Údaje“). Služby je oprávněn využívat výhradně Účastník, tzn. Uživatelem mohou být pouze zaměstnanci Účastníka a členové statutárních orgánů Účastníka. Umožnění užívání Služeb jiným osobám je v rozporu s účelem Smlouvy a je považováno za zneužívání Služeb.

9.2 V případě využití Služby, na základě které Účastník získá přístup k provozním údajům spojeným s jednotlivými účastnickými mobilními čísly (dále jen „MSISDN“), je Účastník povinen o této skutečnosti Uživatele předem informovat.

9.3 V případě, že by Uživatel vyslovil nesouhlas se zpracováním údajů pro některý z účelů vymezených v Informacích nebo s poskytnutím údajů Účastníkovi, je Účastník povinen Poskytovatele informovat, s výjimkou případů, kdy je Uživateli umožněno odvolání souhlasu přímo.

10. Ukončení Smlouvy

10.1 Smlouva je ukončena v případě ukončení podnikatelské činnosti jedné ze smluvních stran, a to ke dni právní moci příslušného rozhodnutí. V případě, že je smluvní straně známo, že dojde k ukončení její podnikatelské činnosti, je povinna o této skutečnosti druhou smluvní stranu neprodleně informovat.

10.2 Smluvní strany mohou od Smlouvy odstoupit pouze z důvodů uvedených ve Smlouvě nebo z důvodů, které předpokládá ustanovení § 2001 a násl. občanského zákoníku. Odstoupení od Smlouvy z důvodů na straně Účastníka nemá vliv na povinnost Účastníka uhradit smluvní pokutu za předčasné ukončení Smlouvy.

10.3 Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit, a to i okamžitě, v případě podstatného porušení Smlouvy ze strany Účastníka spočívajícího zejména (I) v prodlení Účastníka s placením ceny za Služby či zboží trvajícím minimálně 30 kalendářních dnů, (II) v prodlení Účastníka se zaplacením smluvní pokuty či její části trvajícím minimálně 30 kalendářních dnů, (III) v použití SIM karet k jiným účelům, než ke kterým jsou určeny (zneužívání služeb), či porušení 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 přídělu Poskytovatele. V případě, že si Účastník tato čísla nezvolí, je Poskytovatel oprávněn mu tato čísla přidělit. Pokud však účastnická čísla Účastníka nebylo prokazatelně možné v uvedené lhůtě přenést do sítě Poskytovatele z důvodu neležícího na straně Účastníka, sjednají obě strany v dobré víře novou lhůtu, ve které bude objektivně možné účastnická čísla Účastníka přenést; to však nemá vliv na povinnost Účastníka čerpat Služby v minimálním rozsahu uvedeném ve Smlouvě, není-li dohodnuto jinak.

11.2 Bližší podmínky přenositelnosti čísel se řídí Všeobecnými podmínkami a podmínkami služby přenositelnosti telefonních čísel, které jsou k dispozici na **www.vodafone.cz**.

12. Ustanovení společná a závěrečná

12.1 Oznámení nebo žádosti, které Účastník zasílá Poskytovateli, jsou považovány za řádně doručené, pokud budou zaslány Poskytovateli písemně, a to i e-mailem (z e-mailové adresy Účastníka) na uvedená kontaktní místa: Vodafone Czech Republic a.s., Vodafone firemní péče, náměstí Junkových 2, Praha 5, 155 00, e-mailová adresa: **vip@vodafone.cz**, a doručeny doporučenou poštovní zásilkou nebo elektronickou poštou s potvrzením Poskytovatele o úspěšném doručení. Oznámení, která mohou být učiněna ústně, lze uskutečnit telefonicky na čísle +420 800 700 877.

12.2 Jakákoli oznámení, která mají být dle Smlouvy doručena Účastníkovi, budou považována za řádně doručená, pokud budou adresována Účastníkovi na kontakty uvedené ve Smlouvě či Dílčí smlouvě, a mohou být zaslána poštovní zásilkou nebo elektronickou poštou či zpřístupněna prostřednictvím Internetové samoobsluhy. Nebude-li však dohodnuto jinak, písemnosti, s jejichž doručením je spojen vznik určité právní skutečnosti, která má podle Smlouvy vliv na vznik, trvání nebo zánik práv a povinností smluvních stran, budou doručovány pouze doporučenou poštovní zásilkou nebo kurýrem s potvrzením o doručení. Oznámení, jež mohou být dle Smlouvy učiněna ústně, mohou být směřována na telefonní číslo Účastníka uvedené ve Smlouvě či Dílčí smlouvě. Podmínky doručování prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb se dále řídí Všeobecnými podmínkami.

12.3 Pokud se v budoucnu kterékoli ustanovení Smlouvy či Dílčí smlouvy stane nezákonným, neplatným či nevymahatelným, nebude taková skutečnost mít vliv na platnost a vymahatelnost ostatních ustanovení a smluvní strany se zavazují takové ustanovení nahradit ustanovením platným a vymahatelným, jehož předmět bude nejlépe odpovídat předmětu a účelu původního ustanovení.

12.4 Práva a závazky vyplývající ze Smlouvy nemůže žádná ze smluvních stran převést/postoupit na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Účastník je oprávněn požádat o převod/postoupení práv a povinností ze Smlouvy nejdříve po uplynutí 3 měsíců její účinnosti. Toto ustanovení nemá vliv na právo Poskytovatele postoupit třetí osobě finanční pohledávky za Účastníkem vzniklé z této Smlouvy nebo z Dílčí smlouvy bez souhlasu Účastníka.

12.5 Účastník se zavazuje, že vynaloží veškeré úsilí, které po něm lze spravedlivě požadovat, aby zajistil, že s informacemi získanými v souvislosti se Smlouvou, Dílčí smlouvou či souvisejícími s Poskytovatelem, které nebudou v obchodních kruzích běžně známé a dostupné, bude zacházet jako s důvěrnými údaji a sděleními, a bude tedy dbát, aby nebyly zneužity, a nesdělí je žádné třetí straně s výjimkou případů, kdy k tomu bude mít písemný souhlas Poskytovatele nebo na základě povinností vyplývajících z platných právních předpisů. Uvedený závazek platí i po ukončení Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn zpřístupnit shora uvedené informace ovládajícím a ovládaným osobám ve smyslu ustanovení § 74 a násl. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), ve znění pozdějších předpisů.

12.6 Účastník souhlasí s tím, aby Poskytovatel uváděl Účastníka, jeho obchodní firmu, IČO a sídlo ve svém referenčním listu jakožto referenčního zákazníka. Tento souhlas je Účastník oprávněn kdykoli odvolat.

12.7 Není-li stanoveno jinak, může být Smlouva nebo Dílčí smlouva změněna, doplňována nebo zrušena pouze na základě písemné dohody smluvních stran.

12.8 Reklamace služeb se řídí Reklamačním řádem společnosti Vodafone Czech Republic a.s., Reklamace služeb s tím, že místem pro uplatnění písemné reklamace je adresa Vodafone Czech Republic a.s., Vodafone firemní péče, náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5.

12.9 Poruší-li některá za smluvních stran svou povinnost a druhé smluvní straně tím vznikne škoda, vzniká poškozené straně nárok na náhradu škody ve smyslu ustanovení § 2913 občanského zákoníku s výhradou ustanovení § 64 odst. 12 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikací, ve znění pozdějších předpisů.

13. Změna, platnost a účinnost Obchodních podmínek OneNet

13.1 Poskytovatel je oprávněn tyto Obchodní podmínky OneNet jednostranně měnit. Obchodní podmínky OneNet platí po celou dobu trvání Smlouvy či jednotlivých Dílčích smluv, popř. i po jejím skončení, a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků z ní plynoucích.

13.2 Do platných Obchodních podmínek OneNet lze nahlížet na webových stránkách společnosti Poskytovatele **www.vodafone.cz**.

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

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

Reklamace 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

» **Reklamace** – uplatnění vašich práv z titulu naší odpovědnosti za vady poskytnutých služeb. Reklamaci můžete podat na Vyúčtování ceny služby (dále jen „Vyúčtování") nebo na poskytovanou službu.

» **Osoba oprávněná podat reklamaci** – 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 reklamaci, způsob, místo a lhůty uplatnění reklamace

Způsob uplatnění reklamace:

Reklamaci můžete uplatnit písemně. Reklamace musí obsahovat jméno reklamujícího, telefonní číslo a přesný důvod reklamace. Podání reklamace nemá odkladný účinek na splatnost Vyúčtování.

Místo uplatnění reklamace:

Reklamace 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.

Reklamaci 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 reklamace:

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

Článek V

Lhůty pro vyřizování reklamací

Reklamace se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamace. Reklamace se vyřizují nejpozději 1 měsíc od doručení reklamace Vodafonu. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním poskytovatelem, vyřizuje se reklamace nejpozději 2 měsíce od jejího doručení Vodafonu.

Článek VI

Lhůty a způsoby vracení přeplatků cen účtovaných za služby

» V případě, že je reklamace Vyúčtování ceny shledána oprávněnou, máte právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení zaplacených cen účtovaných za služby do 30 dnů od vyřízení reklamace. Přeplatek či zaplacenou sumu vám vrátíme formou snížení částky v následujícím měsíčním Vyúčtování. Přesahuje-li však částka šestinásobek průměrné měsíční výše Vyúčtování za posledních 6 zúčtovacích období, lze se dohodnout na jiném způsobu vrácení.

» Právo na vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamace, 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 reklamace (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 reklamace nesouhlasíte, máte právo do 1 měsíce podat námitky proti vyřízení reklamace k Českému telekomunikačnímu úřadu.
2. Reklamační řád je k dispozici k nahlédnutí ve všech prodejnách Vodafonu 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

Článek I

Úvodní ustanovení

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

Článek II

Výklad základních pojmů

Pro účely tohoto reklamačního řádu mají uvedené pojmy následující význam:

1. **Zboží** – jakákoli komunikační zařízení (přístroje) a jejich příslušenství (zejména mobilní telefony, notebooky, handsfree sady, baterie), která jsou předmětem kupní smlouvy uzavřené mezi Vodafonem a kupujícím.
2. **Kupující** – fyzická nebo právnická osoba, se kterou Vodafone uzavřel kupní smlouvu, na jejímž základě nabyl kupující po uhrazení kupní ceny vlastnické právo ke zboží.
3. **Práva z vadného plnění** – prodávající odpovídá kupujícímu za to, že zboží při převzetí nemá vady.
4. **Jakost při převzetí** – zboží má v době převzetí vlastnosti, které si strany ujednaly, případně které prodávající popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy, jež zboží provázela:
   - zboží 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 jakostí 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 vědom nebo že bylo v době uzavření smlouvy upraveno alespoň srovnatelným způsobem, jakým bylo učiněno, anebo že na rozhodnutí o koupi nemohlo mít vliv;
   - zboží je dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat;
   - zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů; ledaže prodávající kupujícího před uzavřením smlouvy zvlášť upozornil, že se některá vlastnost věci liší a kupující s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil.
5. **Reklamace** – uplatněním reklamace se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí uplatnění práv vyplývajících z vadného plnění.
6. **Prodejna Vodafonu** – provozovny Vodafonu registrované v živnostenském rejstříku (obchody, outdoor kiosky, indoor kiosky, Vodafone turné a Mini Vodafone Turné). Seznam všech provozoven je k dispozici na vodafone.cz.
7. **Reklamující** – oprávněná osoba uplatňující práva z vadného plnění.
8. **Autorizovaný servis Vodafonu** – autorizované servisní místo, které je Vodafonem pověřeno k provádění oprav zboží. Seznam autorizovaných servisů Vodafonu je k dispozici na vodafone.cz (viz servisní střediska).
9. **Servisní list** – doklad vystavený autorizovaným servisem Vodafonu, v němž je uveden výsledek posouzení reklamace ze strany servisu a případně též popis vady zboží a provedené opravy.

Článek III

Rozsah a doba odpovědnosti za vadné plnění

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

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

Projeví-li se vada v průběhu 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 Vodafonem 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 neprovedené 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 Vodafonu může uplatnit ten, kdo prokáže, že je oprávněný k podání reklamace, a to zejména dokladem o koupi reklamovaného zboží a/nebo záručním listem v případě, že byl vydán.

2. Místo a způsob uplatnění reklamace:

Reklamace vad zboží zakoupeného u Vodafonu se uplatňuje:

1. osobně v místě prodeje zboží, případně v kterékoli prodejně Vodafonu (s výjimkou Vodafone turné, Mini Vodafone Turné);
2. prostřednictvím České pošty, s. p., (dále „Česká pošta“). Zboží je potřeba v takovém případě zaslat na adresu VODAFONE – MUFF Logistics – H1, Do Čertous 2634/7, 193 00 Praha 20. 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 Vodafonu uvedených na vodafone.cz. Reklamace u jiných servisních středisek nebude Vodafonem uznána. Reklamace je uplatněna okamžikem, kdy je projev vůle reklamujícího uplatnit práva z vadného plnění doručen Vodafonu.

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 Vodafonu, 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. Reklamace 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 Vodafonu (viz výše) a autorizovaným servisem je zjištěno, že se jedná o neodstranitelnou vadu, za kterou Vodafone odpovídá dle zákona, je reklamující oprávněn bez zbytečného odkladu uplatnit u Vodafonu své právo z odpovědnosti Vodafonu za vady (jiné než na opravu zboží).

Článek V

Lhůty pro vyřizování reklamací

Reklamace 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 Vodafonu, 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, reklamace 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 reklamace shledána oprávněnou

1. Práva z vadného plnění

V případě, že je reklamace 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 nepřevzal 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 nejméně 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 Vodafonu 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 Vodafonu 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 Vodafonu 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

Projeví-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

Výpůjčka telefonu po dobu reklamace

Vodafone může po dobu opravy mobilního telefonu poskytnout reklamujícímu náhradní mobilní telefon, a to formou výpůjčky. 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 Vodafonu. 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.

Společnost **Vodafone Czech Republic a. s.**, se sídlem náměstí Junkových 2808/2, 155 00 Praha 5, IČ: 25788001, zapsaná do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, spis. zn. B 6064