

# RÁMCOVÁ SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ HLASOVÝCH A DATOVÝCH SLUŽEB A SOUVISEJÍCÍCH ELEKTRONICKÝCH SLUŽEB PROSTŘEDNICTVÍM SÍTÍ ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ,

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění

## Smluvní strany:

### 1. Město Odry

Se sídlem: Masarykovo náměstí 16/25, 742 35 Odry  
Zastoupené: Ing. Liborem Helísem, starostou  
IČ: 00298221  
DIČ: CZ00298221  
Bankovní spojení: Česká spořitelna a. s.  
Číslo transparentního účtu: 27-176508319/0800

Osoba oprávněná jednat ve věcech technických týkající se této smlouvy (kontaktní osoba):  
Ing. Dita Holenková, vedoucí odboru kanceláře starosty, tel. 556 768 103, e-mail: holenkova@odry.cz  
(dále „**Objednatel**“)

a

### 2. T-Mobile Czech Republic

Se sídlem: Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4  
Zastoupené: Vojtěchem Fialou na základě pověření  
IČ: 64949681  
DIČ: CZ64949681  
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.  
Číslo účtu: 19-2235210247  
Číslo smlouvy: 40101204602  
Číslo zákazníka: 60205870  
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3787.

Osoba oprávněná jednat ve věcech realizace a věcech technických týkajících se této smlouvy (kontaktní osoba):

Vojtěch Fiala, tel. +420 732 679 219, e-mail: fiala@obchod.t-mobile.cz.  
(dále „**Poskytovatel**“)

uzavírají spolu níže uvedeného dne, měsíce a roku, tuto Rámcovou smlouvu o poskytování mobilních služeb v síti elektronických komunikací (dále jen „smlouva“).

## Preambule

- Rámcová smlouva je uzavřena na základě výsledků výběrového řízení veřejné zakázky s názvem: „**Služby mobilního operátora pro město Odry 2019 – 2021 – II.**“ (dále jen „veřejná zakázka“). Jednotlivá ujednání smlouvy tak budou vykládána v souladu se zadávacími podmínkami veřejné zakázky a nabídkou Poskytovatele pro tuto veřejnou zakázku podanou.
- Touto smlouvou se Poskytovatel zavazuje poskytovat služby uvedené v článku I. této smlouvy, za podmínek v ní sjednaných, Objednateli a dalším zadavatelům specifikovaným v příloze č. 4 této smlouvy (dále také i „Účastníci“), kteří se na základě „Smlouvy o společnosti pro centralizované zadání veřejné zakázky malého rozsahu“ ze dne 5. 4. 2019, č. smlouvy MěÚO/S/091/2019, uzavřené ve smyslu § 2716 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, jakožto Centrální a Pověřující zadavatelé za společným účelem činnosti provedení výběrového řízení na dodavatele výše uvedené veřejné zakázky sdružili do společnosti (dále též jako „Společnost“ nebo „sdružení zadavatelů“). K veškerému jednání a

k činnostem souvisejícím se zadáváním veřejné zakázky, plněním jejího předmětu a správou společných věcí, je za Společnost oprávněn Objednatel.

3. Rámcová smlouva, uzavřená mezi Objednatelem (Centrální zadavatel) a Poskytovatelem, vymezuje základní smluvní a obchodní podmínky plnění, které budou následně dále aplikovány u návazných smluv o poskytování služeb elektronických komunikací ostatním Účastníkům, jimiž títo budou k Rámcové smlouvě přistupovat (dále také jen „Účastnické smlouvy“).
4. Objednatel uzavírá tuto smlouvu na účet a ve prospěch jednotlivých Účastníků.
5. Objednatel je zároveň i jedním z Účastníků.

## Čl. I.

### Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je poskytování hlasových a datových služeb mobilní komunikace prostřednictvím sítě Poskytovatele jako mobilního operátora spočívajících v zajištění mobilních hlasových, mobilních datových služeb a souvisejících služeb vč. služeb zákaznické podpory, v rozsahu dle Technické specifikace služeb, která je přílohou č. 1 této smlouvy (dále též „služby“), v souladu s požadavky Objednatele obsaženými v Zadávací dokumentaci veřejné zakázky (dále jen „Zadávací dokumentace“) a v souladu s nabídkou Poskytovatele. Pro účely této smlouvy se pro předmět této smlouvy vymezený v tomto odstavci užije též označení „plnění“.
2. Poskytovatel se tímto zavazuje Účastníkům poskytovat služby za podmínek uvedených v této smlouvě a Zadávací dokumentaci, resp. v Technické specifikaci služeb, a Účastníci se tímto zavazují za poskytnutí služeb zaplatit úplatu v případech uvedených v čl. III. této smlouvy. Případný přenos telefonních čísel Účastníků od stávajícího poskytovatele služeb provede Poskytovatel bezúplatně, všechna telefonní čísla zůstanou zachována bez jakýchkoliv změn. Objednatel akceptuje za zřízení/aktivaci nové SIM karty maximální cenu ve výši 1,- Kč/SIM bez DPH. Pro již poskytované služby nebudou Účastníci platit zřizovací poplatky. Během přenosu telefonních čísel je přípustný výpadek služeb pouze v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
3. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn poskytovat plnění uvedená v odst. 1 tohoto článku.
4. Poskytovatel a Objednatel konstatují, že jsou oprávněni uzavřít tuto smlouvu, a že jim nejsou známy žádné právní a věcné překážky, které by bránily uzavření této smlouvy.
5. Služby je Poskytovatel povinen poskytovat Účastníkům způsobem a za podmínek blíže specifikovaných v příloze č. 1 této smlouvy, v Zadávací dokumentaci a v souladu s obecně závaznými právními předpisy, upravujícími oblast uvedených služeb. Poskytovatel se tímto zavazuje, že zajistí Účastníkům minimálně současný technický stav a technologickou úroveň jím poskytovaných služeb s tím, že se zavazuje současný technický stav a technologickou úroveň služeb zvyšovat v souladu s rozvojem informačních technologií a stavem trhu služeb elektronických komunikací, včetně stavu trhu technických zařízení, poskytovaných dle této smlouvy.
6. Uzavřením této Rámcové smlouvy nevzniká Poskytovateli výhradní právo na plnění předmětu Rámcové smlouvy. Objednatel může plnění požadovat samostatnou veřejnou zakázkou i od jiného dodavatele.

## Čl. II.

### Cena plnění dle této smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli služby a dodávky za ceny nikoli vyšší než uvedené v „Nabídkové ceně služeb“, která je přílohou č. 2 této smlouvy.
2. Celková cena za plnění dle této smlouvy (tj. součet dílčích cen účtovaných na základě této smlouvy jednotlivým Účastníkům) za období 24 měsíců je stanovena cenami dle přílohy č. 2 této smlouvy.
3. Celková cena bez DPH stanovená v odst. 2 tohoto článku smlouvy je ze strany Poskytovatele maximální a nepřekročitelná. Objednatel, resp. Účastníci jsou na základě smluvního vztahu založeného touto

smlouvou a jednotlivými Účastnickými smlouvami povinni hradit ceny pouze za skutečně poskytnuté služby.

4. Cena za poskytnutí všech služeb může být změněna pouze změnou sazby DPH. Příslušná sazba daně z přidané hodnoty (DPH) bude účtována dle platných předpisů ČR v době zdanitelného plnění. Za správnost stanovení příslušné sazby daně z přidané hodnoty nese veškerou odpovědnost obstaravatel. V době uzavření smlouvy činí DPH 21 % .

Příjemce zdanitelného plnění si vyhrazuje právo uplatnit institut zvláštního způsobu zajištění daně z přidané hodnoty ve smyslu § 109a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění (dále jen ZDPH), pokud poskytovatel zdanitelného plnění bude požadovat úhradu za zdanitelné plnění na bankovní účet, který nebude nejpozději ke dni splatnosti příslušné faktury zveřejněn správcem daně v příslušném registru plátců daně (tj. způsobem umožňujícím dálkový přístup). Obdobný postup je příjemce zdanitelného plnění oprávněn uplatnit i v případech, že v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění nebo přijetí úplaty předem bude o poskytovateli zdanitelného plnění zveřejněna v příslušném registru plátců daně skutečnost, že je nespolehlivým plátcem, a dále i v případě naplnění kritérií uvedených v § 109 odst. 1 a 2 ZDPH. V případě, že nastanou okolnosti umožňující příjemci zdanitelného plnění uplatnit zvláštní způsob zajištění daně podle § 109a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, bude příjemce zdanitelného plnění o této skutečnosti poskytovatele zdanitelného plnění informovat. Při použití zvláštního způsobu zajištění daně bude příslušná výše DPH zaplacená na účet poskytovatele zdanitelného plnění vedený u jeho místně příslušného správce daně, a to v původním termínu splatnosti. V případě, že příjemce zdanitelného plnění institut zvláštního způsobu zajištění daně z přidané hodnoty ve shodě s tímto ujednáním uplatní a zaplatí částku odpovídající výši daně z přidané hodnoty uvedené na daňovém dokladu vystaveném poskytovatelem zdanitelného plnění na účet poskytovatele zdanitelného plnění vedený u jeho místně příslušného správce daně, bude tato úhrada považována za splnění části závazku příjemce odpovídajícího příslušné výši DPH sjednané jako součást sjednané ceny za zdanitelné plnění.

5. Ceny služeb explicitně uvedené v příloze č. 2 „Nabídková cena služeb“ se po dobu trvání smlouvy změní pouze tehdy, pokud dojde ke snížení cen jednotlivých dílčích služeb rozhodnutím např. národního regulátora, cestou národního, resp. evropského práva.
6. Poskytovatel se zavazuje zajistit dostupnost ceníků všech provozovaných služeb v elektronické formě na svých webových stránkách nejpozději v den nabytí jejich účinnosti. Poskytovatel se zavazuje zajistit dostupnost všech ceníků zdarma.

### Čl. III.

#### Splatnost ceny plnění (zúčtovací období)

1. Cena za poskytnuté služby bude hrazena vždy jednou měsíčně zpětně za uplynulé zúčtovací období (kalendářní měsíc) na základě faktur (daňových dokladů) vystavených Poskytovatelem v tištěné nebo elektronické formě a doručené jednotlivému Účastníkovi prostřednictvím držitele poštovní licence nebo elektronicky do 15-ti dnů od uplynutí příslušného účtovacího období.
2. Splatnost faktur (daňových dokladů) Poskytovatele je 30 dnů ode dne jejich vystavení, nejméně však 15 dní od doručení.
3. V případě, že faktura neobsahuje náležitosti daňového dokladu dle ustanovení § 29 zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, případně dle jiného platného obecně závazného právního předpisu, je oprávněn Účastník tento daňový doklad (fakturu) vrátit Poskytovateli a požadovat odstranění těchto nedostatků daňového dokladu. Do doby odstranění vad daňového dokladu není Zákazník v prodlení s úhradou ceny poskytnuté Služby. Po odstranění těchto vad daňového dokladu a jeho doručení příslušnému Zákazníkovi běží nová 30 denní lhůta splatnosti.
4. Faktura bude obsahovat minimálně toto členění: IČ organizace, SIM (tel. číslo), měsíc, volané minuty v ČR mimo VPS, odeslané SMS v ČR, odeslané MMS v ČR, volané minuty do zahraničí podle zón,

příchozí hovory v minutách v zahraničí podle zón, odchozí hovory v minutách v zahraničí podle zón, uplatněný tarif, datový tarif, přenesená data, celková fakturovaná částka.

#### **Čl. IV. Reklamace**

Reklamaci vad poskytnutých služeb a reklamaci cen za poskytnuté služby, včetně údajů o tom, kde a v jakých lhůtách lze reklamaci uplatnit, lze uplatnit na základě reklamačních podmínek uvedených v reklamačním řádu Poskytovatele, v souladu s ustanovením § 63 odst. 1 písm. i) a § 64 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

#### **Čl. V. Sankce za porušení smlouvy**

1. V případě, že je Poskytovatel v prodlení s poskytnutím plnění či plnění nebude poskytnuto v daném rozsahu a kvalitě stanovené v této smlouvě, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za 1 SIM kartu a každý započatý den, za který k prodlení či nedodání rozsahu a kvality služeb došlo. Při výpočtu smluvní pokuty dle tohoto odstavce se bude vycházet z pravidelné měsíční platby té jedné nedodané či vadně poskytnuté služby za kalendářní měsíc kdy došlo k porušení.
2. Při plošném výpadku hlasových a datových služeb mobilní komunikace (tj. nefunkčnost více jak 30 % SIM objednatel) se Poskytovatel zavazuje k jejich neprodlenému zprovoznění nejdéle do 24 hodin od nahlášení poruchy, v opačném případě je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý den prodlení při neposkytování hlasových a datových služeb mobilní komunikace.
3. Poskytovatel je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 25.000 Kč v případě, že nezajistí přenesení stávajících telefonních čísel specifikovaných ve smlouvě (tj. akceptované výzvě) k příslušné zakázce zadávané na základě této rámcové smlouvy ve lhůtě dle platných předpisů (zejm. zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a opatření ČTÚ).
4. Právo objednatel se neuplatní v případě, kdy nefunkčnost není prokazatelně způsobena dodavatelem služeb.
5. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok Objednatel na náhradu škody způsobené mu porušením povinností Poskytovatele, na niž se sankce vztahuje.
6. Pro případ prodlení se splněním peněžitého závazku dle této smlouvy se obě smluvní strany dohodly na úroku z prodlení dle nařízení vlády č. 142/1994 Sb., kterým se stanoví výše úroků z prodlení a poplatku z prodlení podle občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.

#### **Čl. VI. Doručování a oznamování**

1. Kromě případů výslovně uvedených v této smlouvě budou veškerá oznámení mezi smluvními stranami učiněna písemnou formou a předána osobně nebo doručena prostřednictvím systému datových schránek, doporučeným dopisem nebo e-mailem, s výjimkou případné změny smluvních podmínek, které budou předány osobně či doručeny doporučeným dopisem. Uvedené doručení se bude provádět na adresu či faxové číslo či e-mailovou adresu druhé smluvní strany uvedené v této smlouvě s uvedením příjemce nebo na jinou adresu či jinému adresátovi, které může daná smluvní strana změnit prostřednictvím oznámení učiněného v souladu s tímto článkem, a budou považována za doručena
  - a) v případě osobního doručení předáním;
  - b) v případě odeslání doporučeným dopisem okamžikem jeho doručení;
  - c) v případě odeslání e-mailem při přijetí potvrzení o přijetí z příjemcova počítače.

2. Adresy a telefonní čísla kontaktních osob smluvních stran pro účely komunikace dle předchozího odstavce tohoto článku smlouvy jsou uvedeny v příloze č. 4, této smlouvy.
3. Daňový doklad (faktura) Poskytovatele musí být doručen v písemné nebo elektronické formě jednotlivým Účastníkům na adresy jejich sídel uvedených příloze č. 4, této smlouvy. V případě, že dojde k jakékoliv změně adresy sídla jednotlivého Účastníka, musí být faktura (daňový doklad) doručena tomuto na adresu jeho aktuálního sídla. Účastník je povinen změnu písemně nebo elektronicky nahlásit poskytovateli do 15 dnů od provedené změny. V případě, že dojde ke změně adresy sídla Poskytovatele, musí být faktura (daňový doklad) vrácena Poskytovateli na adresu jeho sídla zapsanou v obchodním rejstříku.
4. V případě změny osoby uvedené v odst. 2 tohoto článku smlouvy jsou smluvní strany povinny se navzájem písemně informovat bez zbytečného odkladu poté, co k takovým změnám dojde.

## **Čl. VII.**

### **Trvání smlouvy**

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou. Platnost smlouvy končí po uplynutí 24 měsíců od zahájení poskytování plnění.
2. Smluvní strany mohou tuto smlouvu ukončit dohodou nebo výpovědí.
3. Účastník je oprávněn smlouvu vypovědět z těchto důvodů:
  - a) Poskytovatel není schopen poskytovat některou ze služeb Účastníkovi, a to ode dne, kdy Poskytovatel písemně prohlásí Účastníkovi, že není schopen jakoukoli ze služeb poskytovat, nebo
  - b) Nefunkčnosti alespoň jedné SIM karty po dobu 5 pracovních dní od písemného dznámení nefunkčnosti objednatel. Toto ustanovení se vztahuje na dobu trvání jednoho výpadku jedné SIM karty. Právo účastníka se neuplatní v případě, kdy nefunkčnost není způsobena poskytovatelem služeb.
  - c) Poskytovatel opakovaně podstatným způsobem porušil smluvní podmínky vymezené touto smlouvou, na které byl Účastníkem prokazatelně (elektronicky nebo písemně) upozorněn.
4. Poskytovatel může tuto smlouvu vypovědět z důvodu, že Účastník je v prodlení s úhradou faktury Poskytovatele za poskytnutí Služeb déle než dva měsíce oproti datu splatnosti této faktury, a Účastník byl na její neuhrazení písemně Poskytovatelem upozorněn spolu s možným důsledkem výpovědi této smlouvy a po tomto upozornění ji do jednoho týdne neuhradil.
5. Výpověď smlouvy musí být učiněna písemně a doporučena příslušné smluvní straně osobně nebo doporučeným dopisem. Výpovědní doba ve všech případech činí 30 dnů, není-li ve výpovědi stanovena doba delší, přičemž výpovědní doba počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi. Byla-li výpověď dána Zákazníkem z důvodu uvedeného v odstavci 3 písm. b) tohoto článku této smlouvy, výpovědní doba činí 10 dní a počíná běžet ode dne doručení výpovědi Poskytovateli.
6. Zánikem závazku z Rámcové dohody zaniká povinnost Poskytovatele poskytovat Telekomunikační služby podle Rámcové dohody. Závazek z účastnické smlouvy ani nové účastnické smlouvy však zánikem závazku z Rámcové dohody nezaniká a Poskytovatel je za účelem zachování kontinuity funkčnosti služeb elektronických komunikací povinen poskytovat Objednateli nadále nejméně mobilní hlasové služby, textové a multimediální služby a mobilní datové služby, neurčí-li Objednatel jinak. Objednatel a Poskytovatel jsou povinni dohodnout cenové podmínky služeb elektronických komunikací poskytovaných Poskytovatelem po zániku závazku z Rámcové dohody. Nedohodnou-li Objednatel a Poskytovatel cenové podmínky služeb elektronických komunikací poskytovaných po zániku závazku z Rámcové dohody nejpozději do 15 dnů ode dne zániku závazku z Rámcové dohody, Poskytovatel bude poskytovat služby elektronických komunikací ode dne zániku závazku z Rámcové dohody za ceny jím určené, které však nesmí být vyšší než ceny v místě a čase obvyklé. Ujednání tohoto odstavce zavazuje Objednatele a Poskytovatele i po zániku závazku z Rámcové dohody.

## Čl. VIII.

### Řešení sporů

Smluvní strany prohlašují, že spory vzniklé z titulu uzavření této smlouvy budou řešeny na úrovni kontaktních osob, dále na úrovni vedoucích zaměstnanců, případně na úrovni statutárních orgánů smluvních stran. Řešení sporů cestou rozhodčího řízení se vylučuje.

## Čl. IX.

### Ostatní ujednání

1. Jiné služby a dodávky dalších technických zařízení, které nejsou předmětem plnění dle této smlouvy, a jejichž poskytnutí Účastník v současné době nepředpokládá, budou považovány za jiný obchodní vztah a budou hrazeny dle aktuálního ceníku Poskytovatele určeného klientům obdobné kategorie jako je Účastník, v souladu s platným zákonem o veřejných zakázkách.
2. Na oficiálních internetových stránkách Poskytovatele na adrese "www.t-mobile.cz" získá Účastník veškeré aktuální informace o cenách služeb, zařízení a koncových zařízeních.
3. Účastník není povinen v souvislosti s poskytováním Služeb dle této smlouvy hradit Poskytovateli jakékoliv finanční záruky nebo finanční zálohy. V případě narušení bezpečnosti a integrity své sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti poskytovatel vymezuje druhy opatření, která může přijmout takto:
  - a) omezení poskytování služby,
  - b) dočasné pozastavení poskytování služby.

Pozastavení nebo omezení poskytování služeb musí být omezeno pouze na dobu nezbytně nutnou. O přijatých opatřeních je poskytovatel povinen neprodleně informovat účastníka. Po dobu trvání opatření má účastník právo na přiměřené snížení ceny. Jestliže opatření trvá více jak deset po sobě následujících dnů, je účastník oprávněn od této smlouvy odstoupit.

## Čl. X.

### Ustanovení závěrečná

1. Práva a povinnosti neupravené touto smlouvou se řídí zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném a účinném znění, zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů a obecně závaznými technickými normami upravujícími technické aspekty poskytování služeb či poskytnutí Zařízení.
2. Všeobecné podmínky Poskytovatele, které jsou přílohou č. 3 této smlouvy, se použijí na práva a povinnosti smluvních stran dle této smlouvy pouze v případě, že je to pro Účastníka příznivější. Vydal-li Poskytovatel též provozní nebo technické podmínky, použijí se na práva a povinnosti smluvních stran dle této smlouvy pouze v případě, že je to pro Účastníka příznivější.
3. Změny a doplňky této smlouvy je možné činit pouze po dohodě smluvních stran formou písemných číslovaných dodatků.
4. Objednatel prohlašuje, že tuto smlouvu uzavírá s ohledem na současné znalosti a informace ohledně trhu služeb elektronických komunikací.
5. Smlouva byla vypracována ve 3 vyhotoveních, z nichž Objednatel obdrží 2 vyhotovení a Poskytovatel 1 vyhotovení.
6. Tato smlouva je platná dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti nabývá dnem uveřejnění v registru smluv v souladu s § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), není-li v textu smlouvy uvedeno datum pozdější.

7. Uzavření této smlouvy bylo schváleno Radou města Odry na její 13. schůzi konané dne 26.6.2019, usnesením č. RM/04/13/2019 b).

8. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:


- Příloha č. 1 Technická specifikace služeb
- Příloha č. 2 Nabídková cena služeb
- Příloha č. 3 Všeobecné podmínky Poskytovatele a Reklamační řád
- Příloha č. 4 Seznam jednotlivých zadavatelů – účastníků

V Odrách, dne 1.7.2019

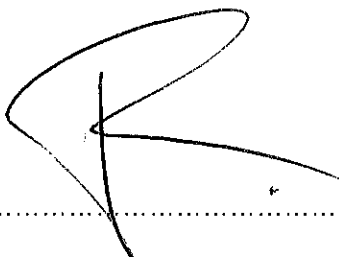
V Odrách dne 1.7.2019

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

  
.....  
Ing. Libor Heřis  
starosta



  
.....  
Vojtěch Fiala

# Technická specifikace služeb

Název veřejné zakázky: **Služby mobilního operátora pro město Odry 2019 – 2021 – II.**

## Požadavky na služby

### 1.1 Mobilní služby využívané prostřednictvím mobilních telefonů a GSM bran

#### 1.1.1 Hlasové služby

Zadavatel požaduje zabezpečení standardních hlasových služeb ve struktuře:

- odchozí a příchozí hovory do/ze všech tuzemských a zahraničních mobilních a pevných sítí;
- odchozí a příchozí videohovory
- odchozí a příchozí hovory v mobilních sítích v zahraničí (mezinárodní roaming);
- přesměrování příchozích hovorů do hlasové schránky (záznamová služba); volání do hlasové schránky;
- signalizace příchozího hovoru (identifikace volajícího)
- přesměrování hovorů
- přidržení hovoru
- konferenční hovory
- blokování hovorů
- možnost skrytí vlastního telefonního čísla odchozího hovoru
- zadavatel požaduje prioritizaci volání v síti uchazeče pro vybraná čísla na základě schválení MV - GR HZS ČR. Tento seznam čísel se může změnit na základě potřeby uchazeče. Za tuto službu nebude účtováno nic navíc.

Pro hlasové služby zadavatel požaduje pokrytí území města větší jak 95 %.

Tuto skutečnost uchazeč doloží jako procento pokrytí území města.

#### 1.1.2 Textové služby a multimediální služby

Zadavatel požaduje zabezpečení standardních textových služeb dle následujících požadavků:

- možnost odesílat a přijímat SMS a MMS do/ze všech tuzemských mobilních sítí;
- možnost odesílat a přijímat SMS do/ze tuzemských pevných sítí (pokud tyto předmětnou službu umožňují);
- možnost odesílat SMS a MMS do zahraničních mobilních sítí;
- možnost přijímat SMS a MMS ze zahraničních mobilních sítí;
- možnost odesílat a přijímat SMS a MMS v cizích sítích (SMS v roamingu).
- zajištění multifunkčního komunikačního rozhraní pro přenos informací z operačního střediska HZS na jednotky dobrovolných hasičů. Pro komunikaci používá služeb GSM sítě mobilních operátorů.



### 1.1.3 Požadavek na zpoplatnění hlasových a textových služeb

Zadavatel požaduje hovorové služby v rámci 2 tarifů:

- Měsíční tarif 1 – žádné volné minuty/SMS/MMS. Zadavatel bude hradit za provolané minuty, odeslané SMS a další služby dle jednotkových cen příslušné služby a měsíční paušální poplatek spojený s tarifem, a to v maximální výši 50,- Kč bez DPH za 1 SIM kartu;
  - Zadavatel požaduje jednotnou sazbu pro volání do všech vnitrostátních sítí elektronických komunikací;
  - Zadavatel požaduje jednotnou sazbu pro odchozí SMS do všech vnitrostátních sítí elektronických komunikací;
  - Zadavatel požaduje jednotnou sazbu pro odchozí MMS do všech vnitrostátních mobilních sítí elektronických komunikací;
- Měsíční tarif 2 – volání a SMS do všech sítí v ČR zdarma (neomezený tarif) (mimo barevné linky, čísla 906 XXX XXX, audiotext).
  - Zadavatel požaduje jednotnou sazbu pro odchozí MMS do všech vnitrostátních mobilních sítí elektronických komunikací.

Způsob účtování hovorů je definován tarifací 60+1, tedy účtování hovorů vždy první minuta celá a poté po sekundách. Následující vteřiny hovoru (od 61. vteřiny včetně) budou účtovány vždy jednotlivě, a to tak, že každá vteřina se bude rovnat 1/60 jednotkové ceny (za 1 minutu odchozího hovoru).

### 1.1.4 Paušálně zpoplatněné mobilní datové služby na SIM kartách

Zadavatel požaduje zabezpečení datových služeb využívaných ze standardních SIM karet v mobilních telefonech nebo jiných zařízeních (např. notebooky, tablety, komunikační zařízení) dle následujících požadavků:

1. Mobilní data, FUP 400 MB – např. GPRS/EDGE/UMTS/CDMA/HSDPA/HSUPA/LTE (4G) datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP (Fair User Policy) 400 MB s FUP počítaným po 30denních oknech. Po překročení objemového limitu dojde ke snížení rychlosti dat nikoli k zastavení datových přenosů. Překročení FUP nebude zpoplatněno a nedojde k automatickému přechodu do vyššího tarifu.
2. Mobilní data, FUP 1,5 GB – např. GPRS/EDGE/UMTS/CDMA/HSDPA/HSUPA/LTE (4G) datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP (Fair User Policy) 1,5 GB s FUP počítaným po 30denních oknech. Po překročení objemového limitu dojde ke snížení rychlosti dat nikoli k zastavení datových přenosů. Překročení FUP nebude zpoplatněno a nedojde k automatickému přechodu do vyššího tarifu.
2. Mobilní data, FUP 3 GB – např. GPRS/EDGE/UMTS/CDMA/HSDPA/HSUPA/LTE (4G) datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP (Fair User Policy) 3 GB s FUP počítaným po 30denních oknech. Po překročení objemového limitu dojde ke snížení rychlosti dat nikoli k zastavení datových přenosů. Překročení FUP nebude zpoplatněno a nedojde k automatickému přechodu do vyššího tarifu.
3. Mobilní data, FUP 10 GB – např. GPRS/EDGE/UMTS/CDMA/HSDPA/HSUPA/LTE (4G) datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP (Fair User Policy) 10 GB s FUP počítaným po 30denních oknech. Po překročení objemového limitu dojde ke snížení rychlosti dat nikoli k zastavení datových přenosů. Překročení FUP nebude zpoplatněno a nedojde k automatickému přechodu do vyššího tarifu.
4. Mobilní data FUP 20 GB – např. GPRS/EDGE/UMTS/CDMA/HSDPA/HSUPA/LTE (4G) datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP (Fair User Policy) 20 GB s FUP počítaným po 30denních oknech. Po překročení objemového limitu dojde ke snížení rychlosti dat nikoli k zastavení datových přenosů. Překročení FUP nebude zpoplatněno a nedojde k automatickému přechodu do vyššího tarifu.

Zadavatel požaduje možnost u konkrétních SIM manuálního navýšení FUP na žádost pověřeného administrátora služeb. Tato služba nebude zpoplatněna

Pro datové služby zadavatel požaduje zabezpečení připojení k síti internet s nominální rychlostí pro stahování dat větší než 512 kbit/s a pro odesílání dat větší než 512 kbit/s s pokrytím katastru města větším jak 95 % vně budov.

Minimální rychlost po vyčerpání FUP je stanovena pro stahování dat 64 kbit/s a pro odesílání dat 64 kbit/s.

Zadavatel požaduje na všech SIM kartách možnost povolení datového roamingu v cizině. Datový balíček „Svět“ (tj. mimo EU a EHP) s velikostí dat 1 GB.

Zadavatel nepřipouští jakékoliv blokování obsahu, pokud o tuto službu sám nepožádá.

## 1.2 Mobilní hlasová virtuální privátní síť (VPN)

Uchazeč zabezpečí vytvoření jednotné mobilní hlasové virtuální privátní sítě všech mobilních telefonů „Členů sdružení zadavatelů“ zapojených do Rámcové smlouvy s tím, že VPN splní následující požadavky:

- VPN umožní nastavovat restriktce pro odchozí i příchozí hovory pro definované skupiny uživatelů nebo konkrétní telefonní čísla ve VPN (zadávání pravidel pro volání, např. Black list / White list);
- umožní delegovat správu (administraci) vybraných, zadavatelem definovaných částí VPN na různé administrátory – centrální správa přístupových práv s možností vytvoření hierarchické struktury.

Požadavek na zpoplatnění hovorů uskutečňovaných mezi mobilními telefony ve VPN je následující:

- veškeré hovory v rámci VPN budou pokryty měsíčním paušálním poplatkem Měsíčního tarifu 1 nebo Měsíčního tarifu 2. (viz 1.1.3) a nebude ve spojitosti s nimi účtováno nic navíc.
- Cena za zřízení VPN a cena za její měsíční provoz je součástí Měsíčních tarifů.

## 1.3 Fixní (statické) IP adresy

Uchazeč zabezpečí fixní IP adresy pro potřeby datových služeb zadavatele.

## 1.4 Podrobný elektronický účet

Zadavatel požaduje, aby uchazeč poskytoval bezplatně přístup k elektronickému vyúčtování za poskytnuté služby prostřednictvím sítě Internet a to nejpozději do 14 dnů od ukončení zúčtovacího období.

Zúčtovací období je kalendářní měsíc počínaje prvním dnem kalendářního měsíce konče posledním dnem v daném měsíci.

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

- elektronické kopie vystavených platebních dokladů (faktur);
- souhrnný rozpis jednotlivých položek z platebních dokladů po jednotlivých účastnických číslech;
- podrobný výpis uskutečněných spojení obsahující telefonní číslo, ze kterého bylo spojení uskutečněno, datum a čas spojení, označení typu a směru spojení, volané číslo, skutečnou délku spojení nebo počet jednotek, cenu spojení a účtovanou cenu spojení po započtení volných jednotek.

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

- připojení zabezpečeným typem komunikace;
- přidělování přístupových práv a definici rolí uživatelů a jejich pravomocí s ohledem na organizační strukturu Centrálního zadavatele a jednotlivých zadavatelů;
- možnost vytvoření jednoho přístupového účtu ke službám elektronického vyúčtování pro Centrálního zadavatele a jednotlivé zadavatele;
- možnost exportu dat (souhrnných rozpisů i podrobných výpisů uskutečněných spojení) ve formátu například CSV, XML a podobných otevřených formátech pro možnost dalšího zpracování v prostředí MS Excel;
- služba podrobného elektronického účtu musí být zcela automaticky zřízena ke každé zřízené účastnické smlouvě s rozlišením hovorů minimálně na dvě skupiny (soukromé a služební hovory);
- uchovávání detailních výpisů spojení po dobu nejméně 6 měsíců;
- archivace elektronických kopií faktur po dobu nejméně 6 měsíců.

### 1.5 SIM karty

- SIM karty budou poskytovány vč. dopravy do místa plnění;
- SIM karty budou doručeny a aktivovány do 24 hodin od objednání (pracovní den);
- blokování SIM karet ve ztracených/odcizených mobilních telefonech pro odchozí provoz na žádost administrátora služeb bude provedeno neprodleně, nejdéle však do 30-ti minut od nahlášení požadavku. Tato služba nebude zpoplatněna;
- výměna vadných SIM karet a zajištění dodání a aktivace náhradních SIM karet včetně jejich dopravy do místa plnění nejpozději do 1 pracovního dne od nahlášení. Tato služba nebude zpoplatněna;
- k jednotlivým SIM kartám uchazeč umožní aktivovat/zablokovat vybrané okruhy doplňkových služeb (mezinárodní hovory, roaming, data v roamingu, WAP, MMS, volání na 90x, DMS, Prémium SMS apod.) na žádost pověřeného administrátora služeb. Tato služba nebude zpoplatněna;
- možnost nastavení měsíčních finančních limitů na jednotlivých SIM kartách, s tím, že dodavatel upozorní (např. prostřednictvím SMS) uživatele SIM karty na možnost překročení nastaveného limitu. Tato služba nebude zpoplatněna;
- možnost přidání dalších SIM karet pod rámcovou smlouvu. Tato služba nebude zpoplatněna;
- možnost vyjmutí SIM karty z režimu rámcové smlouvy s následným převodem buď pod smlouvu jiné fyzické či právnické osoby nebo přechodem k jinému operátorovi. Tato služba nebude zpoplatněna;
- možnost zrušení nepotřebné SIM. Tato služba nebude zpoplatněna;
- jedenkrát měsíčně bude možné uplatnit požadavek na změnu tarifu na každé z aktivovaných SIM karet. Jedná se o změny jak v oblasti hlasových, tak i datových služeb. Tato služba nebude zpoplatněna.

### 1.6 Přenositelnost čísel

V případě, že na základě vyhodnocení nabídek dojde k rozhodnutí o změně současného poskytovatele služeb, bude zadavatel požadovat bezplatné přenesení stávajících mobilních telefonních čísel k vybranému poskytovateli na základě služby „přenositelnost čísel v mobilních sítích“.

Poskytovatel zabezpečí přenesení čísel v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. „Zákon o

elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů“, ve znění pozdějších předpisů.

### 1.7 Péče o zákazníka

Zadavatel požaduje předložit v rámci nabídky popis systému péče o zákazníka, který bude po celou dobu trvání pro Uchazeče závazný. Systémem péče o zákazníka se rozumí soubor osob, technologií, aplikací a procesů, které bude moci Zadavatel využívat v průběhu celého trvání VZ pro řešení technických či obchodních problémů a požadavků či jiných souvisejících požadavků vztahujících se k předmětu VZ.

Systémem péče o zákazníka bude zahrnovat:

- Kontaktní centrum s bezplatnou telefonní linkou včetně stanovení provozní doby. Minimálně však v pracovní dny od 7:00 do 16:00.
- Konkrétní kontaktní osobu (obchodník a pracovník technické podpory), která bude mít zákazníka na starosti včetně všech kontaktních údajů (tel., fax, mobil, email).
- Definici způsobu hlášení poruch a závad (Helpdesk) zajišťující možnost sledování reakční doby (datum a čas zadání požadavku, datum a čas reakce).
- Internetový portál nebo aplikaci umožňující:
  - Informace o hlasových a datových tarifech na jednotlivých SIM;
  - Změna nastavení hlasových služeb;
  - Změna nastavení mobilních služeb;
  - Změna roamingových služeb;
  - Změna roamingových datových balíčků;

### 1.8 Další požadavky zadavatele

Ceny služeb zadavatelem explicitně neuvedené se budou řídit aktuálním ceníkem poskytovatele služeb.

V případě rozhodnutí státního regulátora, jehož důsledkem bude snížení cen čerpaných služeb pod úroveň nabídkové ceny, je uchazeč/dodavatel povinen tyto změny ve prospěch Zadavatele uplatnit dle příslušné účinnosti změny.

Profily / tarify volání, datové tarify k hlasovému číslu i datové tarify samostatné (NTB, tablet, modem apod. technické zařízení) budou v rámci ČR a EU, EHP, případně dalších zemí určených regulačním orgánem, resp. operátorem identické. Zároveň platí výjimky stanovené regulačním orgánem (př.: právo na zpoplatnění dat čerpaných nad objem povoleného limitu – EU FUP).

## Nabídková cena služeb pro město Odry

Druh požadované služby	Jednotka	* Počet jednotek (za měsíc)	Cena za jednotku (bez DPH)	DPH 21%	Cena za jednotku (včetně DPH)
<b>Hlasové, textové a multimediální služby vnitrostátní:</b>					
<b>Měsíční tarif 1 - žádné volné minuty/SMS/MMS</b>	měsíční tarif	<b>159</b>	29,00 Kč	6,09 Kč	35,09 Kč
Vnitrostátní odchozí hovory do všech mobilních a pevných sítí v ČR	1 minuta	20 000	0,75 Kč	0,16 Kč	0,91 Kč
odchozí SMS do všech tuzemských mobilních sítí	1 ks	5 000	0,75 Kč	0,16 Kč	0,91 Kč
<b>Měsíční tarif 2 - volání a SMS do všech sítí v ČR zdarma (neomezený tarif)</b>	měsíční tarif	<b>80</b>	235,00 Kč	49,35 Kč	284,35 Kč
odchozí MMS do všech tuzemských mobilních sítí	1 ks	20	4,00 Kč	0,84 Kč	4,84 Kč
<b>Datové služby vnitrostátní:</b>					
Mobilní data, FUP 400 MB za účetní období (1 měsíc)	měsíční tarif	100	20,00 Kč	4,20 Kč	24,20 Kč
Mobilní data, FUP 1,5 GB za účetní období (1 měsíc)	měsíční tarif	50	50,00 Kč	10,50 Kč	60,50 Kč
Mobilní data, FUP 3 GB za účetní období (1 měsíc)	měsíční tarif	30	100,00 Kč	21,00 Kč	121,00 Kč
Mobilní data, FUP 10 GB za účetní období (1 měsíc)	měsíční tarif	5	205,00 Kč	43,05 Kč	248,05 Kč
Mobilní data, FUP 20 GB za účetní období (1 měsíc)	měsíční tarif	5	270,00 Kč	56,70 Kč	326,70 Kč
datové APN	měsíční tarif	10	329,00 Kč	69,09 Kč	398,09 Kč
Statická IP adresa	měsíční tarif	5	149,00 Kč	31,29 Kč	180,29 Kč
<b>Mezinárodní služby:</b>					
Příchozí hovor Evropa (mimo země EU a EHP)	1 minuta	100	7,00 Kč	1,47 Kč	8,47 Kč
Odchozí hovor Evropa (mimo země EU a EHP)	1 minuta	100	14,00 Kč	2,94 Kč	16,94 Kč
Mezinárodní příchozí hovory "Svět" (mimo Evropa)	1 minuta	200	14,00 Kč	2,94 Kč	16,94 Kč
Mezinárodní odchozí hovory "Svět" (mimo Evropa)	1 minuta	200	28,00 Kč	5,88 Kč	33,88 Kč
Odchozí SMS Evropa (mimo země EU a EHP)	1 ks	100	4,00 Kč	0,84 Kč	4,84 Kč
Odchozí SMS "Svět" (mimo Evropa)	1 ks	100	8,00 Kč	1,68 Kč	9,68 Kč
Jednorázový datový balíček "Svět" (mimo země EU a EHP)	1 GB	10	892,00 Kč	187,32 Kč	1 079,32 Kč
<b>Celková cena za 1 měsíc</b>			76 771,00 Kč	16 121,91 Kč	92 892,91 Kč
<b>Celková cena za 24 měsíců</b>			1 842 504,00 Kč	386 925,84 Kč	2 229 429,84 Kč

\*Uvedený počet jednotek je pouze orientační a slouží výhradně k transparentnímu nacenění nabídky

\*Vyplňte barevně označená pole

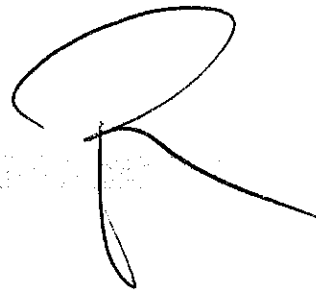
\*DPH vložte ve formátu AB,C%

\*Ceny vyplňujte ve formátu X,ZY Kč

**Celková cena za 24 měsíců bude vyplněna v krycím listu.**

Datum, razítko, jméno, příjmení a podpis osoby oprávněné jednat:

1.7.2019, Vojtěch Fiala



df



# ZVLÁŠTNÍ SMLUVNÍ PODMÍNKY

k Rámcové smlouvě č. 40101204602

## 1. NABÍDKA TARIFŮ

1.1. Smluvní strany se domluví na poskytování služeb elektronických komunikací za podmínek uvedených v tomto odstavci níže. V otázkách, které nebude tento odstavec upravovat, se podpůrně použije platný Ceník, případně Obchodní podmínky jednotlivých tarifů a služeb. Smluvní partner je oprávněn v režimu Smlouvy aktivovat mobilní hlasové tarify uvedené pouze v tomto odstavci, tabulce Mobilní hlasové tarify.

### MOBILNÍ HLASOVÉ TARIFY

Název tarifu	Paušál se závazkem	Paušál bez závazku
Tarif 8 Pro Firmu	505 Kč	505 Kč
Tarif 7 Pro Firmu	440 Kč	440 Kč
Tarif 6 Pro Firmu	335 Kč	335 Kč
Tarif 5 Pro Firmu	285 Kč	285 Kč
Tarif 4 Pro Firmu	255 Kč	255 Kč
Tarif 3 Pro Firmu	235 Kč	235 Kč
Tarif 2 Pro Firmu	49 Kč	49 Kč
Tarif 1 Pro Firmu	29 Kč	29 Kč

Skupina	Položka - název	Tarif 8 Pro Firmu	Tarif 7 Pro Firmu	Tarif 6 Pro Firmu	Tarif 5 Pro Firmu	Tarif 4 Pro Firmu
Volné jednotky - všechny sítě	Volné minuty do všech sítí	-	-	-	-	-
	Volné SMS do všech sítí	-	-	-	-	-
Národní datový limit	Národní datový limit	20 GB	10 GB	3 GB	1,5 GB	400 MB
Ceny - národní	Cena volání do sítě značky T-Mobile (Kč/min)	Zdarma	Zdarma	Zdarma	Zdarma	Zdarma
	Cena volání do ostatních mobilních sítí (Kč/min)	Zdarma	Zdarma	Zdarma	Zdarma	Zdarma
	Cena volání do pevných sítí (Kč/min)	Zdarma	Zdarma	Zdarma	Zdarma	Zdarma
	Cena SMS do sítě značky T-Mobile (Kč/SMS)	Zdarma	Zdarma	Zdarma	Zdarma	Zdarma
	Cena SMS do ostatních sítí (Kč/SMS)	Zdarma	Zdarma	Zdarma	Zdarma	Zdarma
	Cena MMS (Kč/MMS)	4	4	4	4	4
Ceny - mezinárodní	Cena za mezinárodní hovory - zóna 1 (Kč/min)	2	2	2	2	2
	Cena za mezinárodní hovory - zóna 2 (Kč/min)	2	2	2	2	2
	Cena za mezinárodní hovory - zóna 3 (Kč/min)	2	2	2	2	2
	Cena mezinárodní SMS (Kč/SMS)	4	4	4	4	4
Ceny - roamingové	Cena za odchozí volání v roamingu - zóna 2 (Kč/min)	14	14	14	14	14
	Cena za odchozí volání v roamingu - zóna 3 (Kč/min)	28	28	28	28	28



Skupina	Položka - název	Tarif 8 Pro Firmu	Tarif 7 Pro Firmu	Tarif 6 Pro Firmu	Tarif 5 Pro Firmu	Tarif 4 Pro Firmu
	Cena za příchozí volání v roamingu - zóna 2 (Kč/min)	7	7	7	7	7
	Cena za příchozí volání v roamingu - zóna 3 (Kč/min)	14	14	14	14	14
	Cena za SMS v roamingu - zóna 2 (Kč/SMS)	4	4	4	4	4
	Cena za SMS v roamingu - zóna 3 (Kč/SMS)	8	8	8	8	8

Skupina	Položka - název	Tarif 3 Pro Firmu	Tarif 2 Pro Firmu	Tarif 1 Pro Firmu
Volné jednotky - všechny sítě	Volné minuty do všech sítí	-	20	20
	Volné SMS do všech sítí	-	20	20
Národní datový limit	Národní datový limit	-	400 MB	150 MB
Ceny - národní	Cena volání do sítě značky T-Mobile (Kč/min)	Zdarma	0,75	0,75
	Cena volání do ostatních mobilních sítí (Kč/min)	Zdarma	0,75	0,75
	Cena volání do pevných sítí (Kč/min)	Zdarma	0,75	0,75
	Cena SMS do sítě značky T-Mobile (Kč/SMS)	Zdarma	0,75	0,75
	Cena SMS do ostatních sítí (Kč/SMS)	Zdarma	0,75	0,75
	Cena MMS (Kč/MMS)	4	4	4
Ceny - mezinárodní	Cena za mezinárodní hovory - zóna 1 (Kč/min)	2	2	2
	Cena za mezinárodní hovory - zóna 2 (Kč/min)	2	2	2
	Cena za mezinárodní hovory - zóna 3 (Kč/min)	2	2	2
	Cena mezinárodní SMS (Kč/SMS)	4	4	4
Ceny - roamingové	Cena za odchozí volání v roamingu - zóna 2 (Kč/min)	14	14	14
	Cena za odchozí volání v roamingu - zóna 3 (Kč/min)	28	28	28
	Cena za příchozí volání v roamingu - zóna 2 (Kč/min)	7	7	7
	Cena za příchozí volání v roamingu - zóna 3 (Kč/min)	14	14	14
	Cena za SMS v roamingu - zóna 2 (Kč/SMS)	4	4	4
	Cena za SMS v roamingu - zóna 3 (Kč/SMS)	8	8	8

## MOBILNÍ DATOVÉ TARIFY

Název tarifu	Paušál se závazkem	Paušál bez závazku
Mobilní internet 3GB	170 Kč	170 Kč
Mobilní internet 1 Pro Firmu	345 Kč	345 Kč
Mobilní internet 10GB	280 Kč	280 Kč
Mobilní internet 1,5GB	120 Kč	120 Kč

Skupina	Položka - název	Mobilní internet 3GB	Mobilní internet 1 Pro Firmu	Mobilní internet 10GB	Mobilní internet 1,5GB
Národní datový limit	Národní datový limit	Dle ceníku	20 GB	Dle ceníku	Dle ceníku

## 2. MNOŽSTEVNÍ SLEVY

- 2.1. Vzhledem k plánovaným odběrům služeb elektronických komunikací, ke kterým se Smluvní partner níže zavazuje, TMCZ bude poskytovat Smluvnímu partnerovi množstevní slevy z úhrad cen (bez DPH) za jednotlivé služby, které budou poskytnuty na základě příslušných Účastnických smluv uzavřených s TMCZ na podkladě této Smlouvy. Tyto slevy budou poskytovány nejpozději od prvního celého zúčtovacího období následujícího po dni účinnosti tohoto ustanovení po celou dobu trvání Smlouvy. Jednotlivé Služby, na které se slevy vztahují a jím odpovídající výše množstevní slevy, vyplývají z níže uvedené tabulky. Poskytnuté množstevní slevy budou uvedeny vždy ve Vyúčtování za každé zúčtovací období. V tabulce níže uvedené slevy jsou vypočítávány ze základních cen Služeb, které jsou uvedeny v Ceníku.
- 2.2. Pokud není služba definovaná v tabulce níže, platí, že se na ni uvedená množstevní sleva nevztahuje.

Název služby	Výše poskytnuté slevy v %	Konečná cena po slevě v Kč
Množstevní sleva na měsíční paušál - Podniková síť	100	0*
Množstevní sleva na měsíční paušál - zvýhodnění Mobilní Internet 3GB	54,19	169,99
Množstevní sleva na měsíční paušál - zvýhodnění Mobilní Internet 10GB	47,8	279,98
Množstevní sleva na měsíční paušál - zvýhodnění Mobilní Internet 30GB	45,84	380,01
Množstevní sleva: Internet Svět 1 s 1 GB	10	891,82
Množstevní sleva na měsíční paušál - zvýhodnění Mobilní Internet 1,5GB	65,33	100

Cena Služby označená ve výše uvedené tabulce \*, je zahrnuta v ceně měsíčního paušálu vždy příslušné Účastnické smlouvy využívající takovou Službu.

## 3. PODNIKOVÁ SÍŤ

- 3.1. Podniková síť poskytuje řešení vnitropodnikové hlasové komunikace Smluvního partnera. Smluvní partner si sjednává službu Podniková síť v níže uvedené variantě.
- 3.2. U hovorů, které budou uskutečněny v rámci Podnikové sítě Smluvního partnera, nebude docházet k odečítání tarifních volných jednotek, hovory do Podnikové sítě budou účtovány vždy přímo příslušnou sazbou, zatímco tarifní volné jednotky zůstanou k dispozici pro ostatní typy provozu.

Podniková síť - Volání - Vnitřní uživatel 0 Kč
--

## 4. HARDWARE BUDGET

- 4.1. TMCZ dle této Smlouvy garantuje Smluvnímu partnerovi Hardware budget (dále jen „HWB“) v celkové výši 112400,- Kč, který může Smluvní partner využít postupně v průběhu trvání doby určité Smlouvy.
- 4.2. Smluvní strany se dohodly, že Smluvní partner je oprávněn v intervalu uvedeném v tabulce níže počínaje dnem účinnosti této Smlouvy (dále jen „Období“) čerpat poměrnou část HWB ve výši uvedené v tabulce níže (dále jen „Podíl“), a to až do dosažení maximální výše HWB. Pokud není celý Podíl vyčerpán v příslušném Období, může daná společnost jeho zbytek čerpat až do uplynutí doby určité trvání Smlouvy.

Odložení platnosti HWB	Částka	Čerpání OO se souhlasem SP	Perioda rozpouštění
0	112400	Ne	ihned

- 4.3. TMCZ má právo v případě, že Smluvní partner je v prodlení s úhradou jakékoli částky za plnění TMCZ dle této Smlouvy, nebo pokud Smluvní partner porušil povinnost vyplývající ze Smlouvy, podmínek aktivovaných Služeb nebo z právních předpisů, pozastavit čerpání HWB.
- 4.4. Pokud byla v důsledku porušení povinností Smluvním partnerem Smlouva ukončena před sjednanou dobou určité jejího trvání (například pro soustavné neplacení), je Smluvní partner povinen uhradit TMCZ kompenzaci za ztrátu, která tím TMCZ vznikla. Smluvní strany se dohodly na Finanční kompenzaci ve výši odpovídající výši čerpané částky Podílu v Období, ve kterém byla Smlouva předčasně ukončena. Povinnost Smluvního partnera uhradit Finanční kompenzaci v paušální částce považují obě Smluvní strany vzhledem ke sjednaným obchodním podmínkám za přiměřenou a spravedlivou. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany prohlašují, že výše uvedeným ujednáním nesjednávají smluvní pokutu. Toto ustanovení zůstává v platnosti i po zániku Smlouvy. Finanční kompenzace může být Smluvnímu partnerovi vyúčtována na libovolném Vyúčtování služeb, které TMCZ Smluvnímu partnerovi vystavuje, případně na zvláštním Vyúčtování.





# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI T-MOBILE CZECH REPUBLIC a.s.

## 1. Úvodní ustanovení

Tyto všeobecné podmínky tvoří součást smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a služeb souvisejících (dále jen „Smlouva“), kterou jste Vy (dále též jen „Účastník“) uzavřeli/a se společností T-Mobile Czech Republic a.s., Tomičkova 2144/1, 148 00 Praha 4, IČ 64949681 (dále jen „Operátor“).

Všeobecné podmínky upravují Vaše práva a povinnosti | práva a povinnosti Operátora při užívání a poskytování služeb elektronických komunikací a souvisejících služeb (dále vše jen „Služby“) prostřednictvím mobilní sítě (dále jen „mobilní Služby“) či pevné sítě (dále jen „pevné Služby“), které jsou poskytovány pod obchodní značkou T-Mobile.

## 2. Účastnická Smlouva

### 2.1. Uzavření Smlouvy

Smlouvu můžete dle aktuálních podmínek uzavřít:

- osobně prostřednictvím formuláře Operátora označeného jako „Účastnická smlouva“ (dále jen „Formulář“),
- na internetových stránkách Operátora prostřednictvím Formuláře,
- v zákaznické aplikaci (dále jen „Aplikace“) prostřednictvím Formuláře nebo
- prostřednictvím zákaznického centra Operátora.

V případě uzavření Smlouvy osobně prostřednictvím Formuláře tento řádně vyplníte, podepíšete a předložíte jej Operátorovi společně s dokumenty potřebnými k ověření Vaší totožnosti.

V případě uzavření Smlouvy na internetových stránkách Operátora nebo v Aplikaci postupujte dle instrukcí na internetových stránkách Operátora, resp. v Aplikaci a vyplníte do Formuláře všechny požadované údaje.

Prostřednictvím zákaznického centra Operátora můžete uzavřít Smlouvu pouze v případě, uzavřel-li jste již s Operátorem dříve jinou Smlouvu prostřednictvím Formuláře.

Jsou-li splněny podmínky nutné pro uzavření Smlouvy (např. souhlasili Vaše totožnost s údaji na Formuláři či složili/a jste zálohu, je-li požadována), Operátor Vámí předložený návrh přijme a Smlouvu s Vámi uzavře.

S ohledem na počet zákazníků Vás Operátor výslovně upozorňuje, že jakékoliv Vámi provedené (byť nepodstatné) změny ve Smlouvě (s výjimkou údajů, jejichž vyplnění z Vaší strany se předpokládá) tímto prohlášením Operátor automaticky odmítá.

O uzavření či změně Smlouvy Vás bude Operátor informovat rovněž prostřednictvím schránky T-Box, kterou naleznete na Vašem zákaznickém účtu na portálu Můj T-Mobile (dále jen „schránka T-Box“). Toto potvrzení nemá charakter potvrzujícího obchodního dopisu a Operátor Vás současně upozorňuje, že nebude přihlížet k žádnému Vašemu potvrzení o uzavření Smlouvy, které byste mu zaslal/a, tj. takové potvrzení nemá vliv na obsah Smlouvy.

Kvůli případnému pozdějšímu prokázání Vaší identifikace při uzavření Smlouvy udělujete Operátorovi souhlas s tím, aby si z Vašich předložených dokumentů kopíroval nebo opisoval údaje nutné k Vaší identifikaci a tyto údaje archivoval. Obdobné platí v případě, že doložíte změnu těchto údajů.

### 2.2. Obsah Smlouvy

Obsah Smlouvy tvoří ustanovení uvedená v:

- oboustranně akceptovaném Formuláři, přičemž v případě uzavření Smlouvy prostřednictvím internetových stránek Operátora nebo v Aplikaci je máte uložen ve Vašem zákaznickém účtu na portálu Můj T-Mobile, nebo obsah hovoru při telefonickém uzavření Smlouvy,
- podmínkách zvláštních nabídek nebo podmínkách sjednaných v samostatné smlouvě,
- podmínkách Vámi zvolených konkrétních Služeb,
- platném ceníku služeb (dále jen „Ceník“),
- Podmínkách zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů Účastníků,
- platných Všeobecných podmínkách a
- dalších dokumentech, na které budete upozorněni/a.

V případě rozporu mezi jednotlivými dokumenty má přednost ten dokument, který je uveden v předchozím odstavci dříve v pořadí než ten, se kterým je dokument v rozporu.

### 2.3. Aktivace Služby

Operátor Vám aktivuje Službu v co nejkratší lhůtě, ve které je to s přihlédnutím k technickým, obchodním a procesním podmínkám možné, a to, pokud se s Vámi nedohodne Operátor jinak, v případě mobilní Služby maximálně do 7 dnů a v případě pevné Služby maximálně do 30 dnů.

**Dnem aktivace Služby se stává Smlouva účinnou.** Vyžaduje-li však zákon pro nabytí účinnosti Smlouvy splnění další podmínky, nabývá Smlouva účinnosti dnem, kdy je Služba aktivní a zákonem vyžadovaná podmínka je splněna.

### 2.4. Doba trvání Smlouvy

**Smlouva se uzavírá na dobu určitou nebo neurčitou.** Doba trvání Smlouvy je zpravidla uvedena ve Formuláři, případně v dodatku, kterým Smlouvu prodloužíte. **Nedáte-li Operátorovi vědět 20 dnů předem, že chcete ukončit Smlouvu k datu, kdy uplyne sjednaná doba jejího trvání, automaticky se změní na Smlouvu na dobu neurčitou.**

Doba určitá Vaší Smlouvy se automaticky prodlužuje o dobu, po kterou Vám bylo poskytování Služeb přerušeno nebo omezeno s převodem na předplacené Služby (dále též společně jen „suspendace“). Suspendace, v souvislosti s kterou Vám Operátor vyúčtoval smluvní pokutu, kterou jste si s Operátorem sjednali ve Smlouvě za neuhrazení tří po sobě jdoucích Vyúčtování nebo za prodloužení úhrady Vašeho peněžitého dluhu vůči Operátorovi trvajícím déle než 90 dnů, však sjednanou dobu určitou neprodlužuje.

### 2.5. Změna Smlouvy

Návrh na změnu Smlouvy jste oprávněn/a předložit prostřednictvím kteréhokoliv kontaktního místa Operátora. Budou-li splněny všechny podmínky pro provedení změny, Operátor změnu provede, bude-li to technicky a procesně možné, nejpozději od počátku zúčtovacího období nejbližšího následujícího po okamžiku, kdy obdržel Váš návrh na změnu. Nebudou-li splněny všechny podmínky pro provedení změny, informuje Vás Operátor o podmínkách, za kterých návrh na změnu může přijmout, nebo Váš návrh na provedení změny odmítne (například z důvodu Vašeho dluhu vůči Operátorovi, při suspendaci, v průběhu výpovědní doby apod.).

O změně Vašich údajů uvedených ve Smlouvě musíte informovat Operátora vždy do 7 dnů ode dne, kdy taková změna nastala, a doložit doklad, který ji osvědčuje.

### 2.6. Ukončení Smlouvy

Smlouva zaniká dohodou, výpovědí, odstoupením, smrtí nebo zánikem některé ze stran Smlouvy bez právního nástupce.

#### 2.6.1. Ukončení ze strany Operátora

Operátor může ukončit kteroukoliv Vaši Smlouvu písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů ode dne jejího doručení na Vaši adresu nebo doručení do schránky T-Box (podle toho, co nastane později) v následujících případech:

- pokud jste ve lhůtě splatnosti nezaplatil/a tři po sobě jdoucí Vyúčtování,
- pokud jste v prodloužení úhrady jakéhokoliv svého peněžitého dluhu vůči Operátorovi po dobu delší než 90 dnů,
- nastane-li některá skutečnost uvedená v čl. 3.4. bod (i) až (iv) níže,
- pokud je vůči Vám vedeno insolvenční řízení nebo
- jestli vůči Vaší osobě nařízena exekuce.

Operátor může odstoupit od Smlouvy v případě, že dojde k pravomocnému prohlášení konkursu na Váš majetek, či porušíte-li podstatným způsobem Smlouvu.

#### 2.6.2. Ukončení z Vaší strany

**Smlouvu můžete ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů** ode dne doručení výpovědi Operátorovi. V případě výpovědi Smlouvy na dobu určitou jste povinen/povinna zaplatit úhradu, kterou si s Vámi ve Smlouvě Operátor sjednal (finanční vypořádání); bez sankce můžete ukončit Smlouvu, vyplývali Vám takové právo ze zákona, v takovém případě



musíte doručit žádost o ukončení Smlouvy Operátorovi nejpozději 10 dnů přede dnem účinnosti změny, která zakládá Vaše zákonné právo ukončit Smlouvu.

Výpověď a žádost o ukončení poslejte na adresu T-Mobile Czech Republic a.s., Tomáškova 2144/1, 148 00 Praha 4 nebo na adresu info@t-mobile.cz či se dostavte do jakékoliv značkové prodejny T-Mobile.

### 2.6.3. Přenesení čísla

V případě, že v souladu s Obchodními podmínkami přenesení čísla požádáte Operátora o přenesení svého čísla do jiné odpovídající sítě, končí Smlouva dnem přenesení telefonního čísla, nastanoví-li zákon jiný den. V případě ukončení Smlouvy sjednané na dobu určitou jste povinen/povinna zaplatit úhradu, kterou si s Vámi ve Smlouvě Operátor sjednal.

### 2.6.4. Společná ustanovení

I po ukončení Smlouvy nadále přetrvávají práva a povinnosti, u nichž je zřejmé, že nemají ukončením Smlouvy zaniknout, např. povinnost zaplatit dlužné částky, smluvní pokuty a úhrady.

Ukončením Smlouvy zaniká i smlouva o poskytování Platebních služeb. V případě, že jste si v průběhu omezení Služeb s převodem na předplacenou Službu dobil kredit, převede Operátor Vaši SIM kartu do režimu předplacených Služeb, pokud se s Operátorem nedohodnete při ukončení Smlouvy jinak.

Při ukončení Smlouvy jste povinen/povinna vrátit bez zbytečného prodlení Operátorovi vše, co je jeho vlastnictvím.

## 3. Služby

### 3.1. Úvodní ustanovení

Operátor se zavazuje poskytovat Vám Služby v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou a Vy se je takto zavazujete užívat. Jste povinen/povinna se vždy seznámit s aktuálními podmínkami Služeb, Ceníkem, Všeobecnými podmínkami, Podmínkami zpracovávání osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků, o kterých Vás Operátor v souvislosti s nimi informuje.

Operátor Služby poskytuje zejména ve formě tarifů s měsíčním Vyúčtováním nebo v režimu předplacených Služeb.

Služby jste oprávněn/a užívat pouze prostřednictvím zařízení schválených pro užití v České republice, a k účelu, který je v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou (bližší informace viz např. <http://www.otz.cu.cz/vyhledavaci-databaze/vyhledavani-v-seznamu-schvalenych-zarizeni/vyhledavani>).

Služby jsou určeny pro běžné aktivní využívání, nejsou určeny pro automaticky generovaný či jinak systematicky nastavený provoz (např. stále se opakující odesílání SMS v pravidelných intervalech, odesílání hromadných SMS apod.).

Vlastníkem práv k softwaru na SIM kartě je Operátor. Bez předchozího souhlasu Operátora nijak nezasahujte do softwaru SIM karty či jiných zařízení Operátora. Bez speciální písemné dohody uzavřené s Operátorem nejste oprávněn/a umožnit užívání jakékoliv Služby za úplatu třetím osobám ani poskytovat své služby třetím osobám s využitím sítě či Služeb Operátora.

Operátor Vám poskytuje Služby v kvalitě, která je uvedena v podmínkách jednotlivých Služeb nebo Ceníku Služeb.

### 3.2. Některé typy Služeb

#### 3.2.1. Základní Služby

Operátor poskytuje na území České republiky následující základní Služby:

- (i) telefonní hovory – běžné odchozí hovory a přijímané telefonních hovorů,
- (ii) bezplatná tísňová volání (tísňová volání lze uskutečnit i bez SIM karty, včetně lokalizace),
- (iii) služba přenosu dat,
- (iv) služba krátkých textových zpráv (též jen „SMS“),
- (v) služba multimediálních zpráv.

#### 3.2.2. Další Služby a doplňkové Služby

Doplňkovými Službami se rozumí další Služby dle aktuální nabídky Operátora, které jsou uvedeny v Ceníku.

#### 3.2.3. Služby třetích stran a Platební služby

Některé služby, které lze užívat prostřednictvím sítě Operátora, Vám neposkytuje Operátor,

ale jiné subjekty, a to za podmínek, které s těmito subjekty sjednáte, přičemž k úhradě ceny těchto služeb může docházet s využitím Platební služby ve smyslu níže uvedených podmínek. O tom, že jde o Službu třetí strany, Vás má třetí strana povinnost informovat nejpozději v okamžiku užití služby. Seznam zprostředkovatelů Služeb třetích stran je uveden na <http://www.platmobilem.cz/pro-verejnost/zprostredkovatele-mobilnich-plateb>. Aktuální podmínky čerpání Služeb třetích stran jsou popsány v příslušném Kodexu dané služby uvedeném na <http://www.platmobilem.cz/kodexy-sluzeb>.

Operátor Vás tímto společně s poskytovateli a zprostředkovateli Služeb třetích stran informuje, že veškeré pohledávky, které vzniknou třetí straně za Vámi v případě, že využijete Službu třetí strany, příslušná třetí strana postupuje vždy Operátorovi, který Vám je může vyúčtovat a v případě, že je neuhradíte, může je po Vás vlastním jménem a na vlastní účet vymáhat.

Sjednáte-li si s Operátorem poskytování Platebních služeb, uzavíráte okamžikem prvního využití Platebních služeb s Operátorem smlouvu o Platebních službách. Vedle Smlouvy se Platební služby řídí zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku, v platném znění, Obchodními podmínkami Platebních služeb T-Mobile a speciálními podmínkami dané Platební služby. Platební službou je rovněž Služba DMS, prostřednictvím které můžete poskytnout peněžité dar odesláním příslušné SMS na stanovené přístupové číslo (dále jen „darovací SMS“). Odesláním darovací SMS je mezi Vámi a subjektem identifikovaným přístupovým číslem a kódem dané Služby uzavřena darovací smlouva a Vám vzniká povinnost uhradit částku rovnající se ceně příslušné odeslané SMS, resp. stanovené měsíční částky podpory.

### 3.3. Předplacená Služba

Pro předplacenou Službu se neuplatní ustanovení Všeobecných podmínek, která nelze s ohledem na povahu předplacených Služeb použít, a ustanovení, která jsou v rozporu s podmínkami uvedenými v tomto článku. Smlouvou na předplacenou Službu uzavřete okamžikem prvního úspěšně uskutečněného hovoru, a to na dobu neurčitou. Anonymní předplacenou Službu můžete převést na jinou osobu. Tuto osobu musíte seznámit se Smlouvou a předat jí SIM kartu s bezpečnostními kódy nebo SIM kartu a originál dopisu obsahujícího bezpečnostní kódy, příp. nosič obsahující bezpečnostní kódy (dále jen „průvodní dopis, příp. nosič“). Třetí osoba se stane Účastníkem okamžikem převzetí předplacené SIM karty. Operátor je oprávněn považovat za Účastníka osobu, která se prokáže průvodním dopisem, příp. nosičem či obalem SIM karty s bezpečnostními kódy.

Chcete-li využít předplacené Služby, musíte nejprve složit finanční částku určenou k čerpání Služeb (dále jen „Dobití“). Způsoby Dobití jsou uvedeny na [www.t-mobile.cz/navigation](http://www.t-mobile.cz/navigation) v menu: volání – předplacené služby – dobijte si kredit). Operátor po provedení Dobití navýší kredit vaší předplacené Služby o Vámi složenou finanční částku a následně z tohoto kreditu stíhá částky za využití Služby (vč. Služeb třetích stran a Platebních služeb). Kredit musíte využít ve lhůtě 12 měsíců od posledního Dobití. Vykáže-li Vámi užívaná předplacená Služba záporný kredit, jste povinen/povinna bezodkladně provést Dobití a dluh vyrovnat. O proplacení nevyčerpaného kreditu můžete požádat do 1 měsíce ode dne ukončení Smlouvy, jinak toto právo zaniká. Proplacení je zpoplatněno dle Ceníku. Operátor může odmítnout kredit proplácet v případě podezření na zneužití tohoto procesu. Poskytne-li Vám Operátor kredit převyšující vámi uhrazenou finanční částku (bonusový kredit), můžete jej využít pouze k běžnému čerpání základních Služeb a nemáte nárok na jeho proplacení. Stejně se postupuje, pokud Vám Operátor umožnil převedení nevyčerpaného tarifního kreditu z tarifu s Vyúčtováním na předplacenou Službu. Smlouva na předplacenou Službu zaniká z důvodů uvedených v čl. 2.6 a rovněž v případě, že neprovedete Dobití ve lhůtě 12 měsíců od posledního Dobití.

### 3.4. Omezení a přerušování poskytování Služeb

Operátor Vám je oprávněn okamžitě omezit (a v případě mobilní Služby ji současně převést na předplacenou Službu) či přerušit poskytování Služeb v následujících případech:

- (i) neuhradíte-li řádně a včas Vyúčtování, a to ani v náhradní lhůtě, kterou Operátor stanoví;
- (ii) vznikne-li podezření, že jste uzavřel/a Smlouvu na základě nepravdivých údajů nebo že zneužíváte Služby;
- (iii) porušujete-li podstatně podmínky Smlouvy (zejména užíváte-li neschválená zařízení či jinak ohrožujete provoz sítě, uskutečňujete-li zlomyslná či obtěžující volání, rozesíláte-li nevyžádané či reklamní zprávy atp.);
- (iv) nejste-li splnění podmínky nezbytné pro to, aby Vám mohl Operátor poskytovat Služby či je-li vůči Vám vedeno insolvenční řízení;
- (v) dojde-li k neobvykle vysokému provozu, který přesáhne v průběhu účtovacího období dvojnásobek průměrné výše Vyúčtování, nebo k neobvyklému typu provozu (např. hovory do exotických desítnic nebo na audiotextová čísla, ačkoliv k takovým hovorům v minulosti v takovém objemu nedocházelo); o této skutečnosti Vás Operátor informuje SMS zprávou či jiným vhodným způsobem; tímto způsobem se Vás Operátor snaží chránit před možným zneužitím Služby, a proto je oprávněn zvolené opatření aplikovat i na jiné Služby a SIM karty než ty, u nichž se problém objevil;



- (vi) nastanou-li závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li nebo dojde-li k narušení bezpečnosti a integrity sítě nebo dojde-li k narušení bezpečnosti Služeb;
- (vii) nastane-li krizový stav, zejména branná pohotovost státu, živelní pohroma nebo ohrožení bezpečnosti státu;
- (viii) na základě zákona nebo rozhodnutí soudního či správního orgánu.

Pokud složíte mimořádnou zálohu (viz důvody dle čl. 4.4 (iv)), bude Vám poskytování přerušeno či omezeno bez zbytečného odkladu obnoveno.

#### 4. Cena, zálohy a platební podmínky

##### 4.1. Ceny, účtování Služeb

Ceny za poskytnuté Služby Vám Operátor účtuje dle platného Ceníku a Vy jste je povinen/povinna řádně a včas hradit. Ceny za Služby Vám Operátor začne účtovat dnem aktivace zvolené Služby. Ceny za Služby třetích stran Vám Operátor účtuje dle podmínek stanovených pro příslušnou Službu třetí strany. Ceny Služeb, jejichž účelem není jen zajištění elektronické komunikace (tedy Služby s přidanou hodnotou), se liší od cen základních Služeb.

##### 4.2. Vyúčtování Služeb a jeho úhrada

Vždy po skončení zúčtovacího období Vám Operátor vystaví Vyúčtování s náležitostmi daňového dokladu (v textu také jen „Vyúčtování“ či „Faktura“), které obsahuje cenu poskytnutých Služeb (vč. Služeb třetích stran a Platebních služeb) a jiné částky, na které má Operátor nárok (např. zálohy, splátky za zakoupené zařízení, nájemné za pronájem zařízení či smluvní pokuty). Pokud jste Smlouvu uzavřel či prodloužil dodatkem po 30. 4. 2016, je Vám Operátor oprávněn nastavit (a to i v průběhu trvání Smlouvy) způsob účtování Služeb tak, že ve Vyúčtování bude účtována cena za pravidelný měsíční paušál či paušály za následující zúčtovací období, nikoliv za zúčtovací období uplynulé; ostatní ceny za poskytnuté Služby se vyúčtují dle předchozí věty.

Pokud se s Operátorem nedohodnete jinak, vystaví Vám Vyúčtování v elektronické podobě. Vystavení tištěného Vyúčtování může být zpoplatněno dle Ceníku.

Vyúčtování Vám Operátor doručí do 15 dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. V případě, že bude z data odeslání Vyúčtování zřejmé, že Vám bude Vyúčtování doručeno během posledních 3 dnů uvedených lhůt, prodlouží Vám Operátor přiměřeně lhůtu splatnosti Vyúčtování.

**Vyúčtované částky musíte uhradit na bankovní účet Operátora uvedený na Vyúčtování, a to (není-li na Vyúčtování jiná lhůta) do 14 dnů od vystavení Vyúčtování.** Pokud jste Smlouvu uzavřel či prodloužil dodatkem do 1. 9. 2017, musíte Vyúčtované částky uhradit na bankovní účet Operátora uvedený na Vyúčtování. Vyúčtovaná částka je uhradena okamžikem připsání platby označené číslem Vyúčtování uvedeným ve Vyúčtování na bankovní účet Operátora. Neoznačíte-li platbu číslem Vyúčtování, které hradíte, ale jednotným variabilním symbolem pro platby (který je vždy uveden ve Vyúčtování) nebo platbu nijak neoznačíte (a Operátor ji i přesto identifikuje), použijí se pravidla pro pořadí úhrady pohledávek dle čl. 4.3 níže.

Operátor Vás upozorní, pokud neuhradíte Vyúčtování řádně a včas, a stanoví Vám náhradní lhůtu k úhradě Vyúčtování, přičemž za prokazatelné upozornění je považována také SMS nebo e-mail.

Za dobu přerušeni poskytování Služeb a omezení poskytování Služeb s převedením na předplacené Služby Vám nebudou Vyúčtovány za služby elektronických komunikací vystavovaná.

Pokud některou z poskytnutých Služeb není možno vyúčtovat ve Vyúčtování za zúčtovací období, v němž byla Služba poskytnuta, vyúčtuje Vám ji Operátor v nejbližším možném následujícím Vyúčtování.

Pokud jste nedostal/a Vyúčtování ani více než po 40 dnech od dodání posledního Vyúčtování nebo ode dne aktivace SIM karty či Služby, musíte tuto skutečnost neprodleně ohlásit kontaktnímu místu Operátora. Nedoručení Vyúčtování nemá vliv na Vaši povinnost řádně a včas uhradit ceny za poskytnuté Služby. Podrobný výpis skutečně vyčerpaných Služeb Vám na základě Vaší žádosti vyhotoví Operátor za úplatu, pokud jej má mít dle zákona k dispozici.

##### 4.3. Započtení a pořadí úhrady pohledávek

Operátor použije uhrazenou částku nejprve na úhradu nejstaršího splatného dluhu, a to nejprve na úhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávky, následně na úhradu splátek poskytnutých úvěrů, poté na úhradu Služeb třetích stran, dále na úhradu sjednaných splátek za zařízení, následně smluvních pokut a poté na úhradu zbytku Vašeho nejstaršího splatného dluhu vůči Operátorovi, a to vždy nejprve na úhradu jistiny, pokud neurčíte jinak. Stejným způsobem je Operátor oprávněn použít Vámi složenou zálohu, Váš přeplatek nebo

jakoukoliv jinou finanční částku. Není-li třeba tuto částku takto použít, vrátí Vám Operátor takovou finanční částku snížením částky k úhradě v následujícím Vyúčtování.

Operátor je oprávněn požadovat po Vás náhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávky a zmocnit třetí osoby k vymáhání pohledávek po splatnosti.

##### 4.4. Zálohy

Operátor je oprávněn žádat složení zálohy pouze v případech hrozícího finančního rizika nebo z jiného vážného důvodu. V případě neuhrazení požadované zálohy je Operátor oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy, odstoupit od Smlouvy, neprovést navrženou změnu Smlouvy či Vám omezit nebo přerušit poskytování Služeb. Operátor může vybrat následující zálohy:

- (i) na Služby;
- (ii) při splátkovém prodeji;
- (iii) na roaming;
- (iv) mimořádnou zálohu, nastane-li některá ze skutečností uvedených v čl. 3.4. bodech (i) až (v), přičemž maximální výše mimořádné zálohy činí zpravidla čtyřnásobek výše Vašeho obvyklého Vyúčtování;
- (v) zálohu na minimální měsíční plnění/částku (MMP).

Pokud řádně a včas platíte Vyúčtování a nehrozí žádné finanční riziko, Operátor Vám zálohy vrátí snížením částky k úhradě: do v pořadí čtvrtého Vyúčtování od data vybrání zálohy v případě zálohy ad (i) nebo (iii) do sedmého vystaveného Vyúčtování od data vybrání zálohy v případě zálohy ad (ii) nebo (v), do bezprostředně následujícího Vyúčtování Služeb bez zbytečného odkladu po zaplacení všech Vyúčtování, ve kterých se projeví událost, jež byly důvodem mimořádné zálohy v případě zálohy ad (iv).

#### 5. Síť a pokrytí

Operátor se zavazuje provádět opravy a úpravy sítě a její údržbu tak, aby byly provedeny rychle a efektivně, v co nejkratším čase s ohledem na technické a procesní možnosti a druh závady, úpravy či údržby. Provádění těchto činností se může výjimečně projevit dočasným snížením dostupnosti Služeb, o čemž bude Operátor zákazníky přiměřeným způsobem a bez zbytečného odkladu informovat.

Oblasti pokryté signálem pro poskytování mobilních Služeb jsou graficky znázorněny v orientace aktualizované mapě na [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz). Vzhledem k charakteru šíření rádiových vln a k omezeným možnostem grafického zobrazení mapy Operátor nezaručuje, že v oblastech dle mapy pokrytých signálem budete mít vždy připojení k síti. **Nepokrytí některých částí území České republiky signálem není vadou plnění na straně Operátora a nezakládá Vaše právo na odstoupení od Smlouvy.**

#### 6. Odpovědnost a opatření proti zneužití Služeb

##### 6.1. Opatření proti zneužití Služeb

Operátor je oprávněn provést změnu Vašeho nastavení SIM karty, bezpečnostních prvků (zejména hesel či bezpečnostních kódů), e-mailové adresy či jiných nastavení Služeb i bez Vašeho souhlasu v případě, že je toto opatření ve Vaš prospěch nebo je nutné k řádnému poskytování Služeb (např. je-li to nutné k zajištění funkčnosti Služeb či v případě důvodného podezření na zneužití Služby). Přijměte prosím veškerá potřebná opatření k ochraně svých bezpečnostních prvků (zejména hesla či bezpečnostní kódy). V případě důvodného podezření na jejich prozrazení je neprodleně změňte. V případě, že zjistíte ztrátu, odcizení či zneužití své SIM karty nebo kterékoliv své Služby nebo svých bezpečnostních prvků, neprodleně o této skutečnosti informujte Operátora prostřednictvím zákaznického centra, které nepozdějí do dvou hodin po přijetí Vašeho oznámení učinit opatření k zamezení oznámeného zneužití SIM karty, bezpečnostních prvků nebo Služby. Pokud Operátor neučiní v dvouhodinové lhůtě opatření dle předchozí věty, odpovídá za újmu, která Vám v důsledku nesplnění této povinnosti vznikla. Za ostatní újmy vzniklé v důsledku ztráty, odcizení či zneužití Vaší SIM karty nebo kterékoliv Vaší Služby nebo Vašich bezpečnostních prvků však odpovídáte Vy.

Bez smlouvy o propojení nesmíte směřovat provoz do sítě Operátora (např. směřování hovorů přes GSM brány). Pokud porušíte zákaz směřovat provoz do sítě Operátora, bude to Operátor považovat za podstatné porušení Smlouvy a Vy jste povinen/povinna zaplatit Operátorovi smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč za každé jednotlivé porušení tohoto zákazu (v pevné síti) či za každou SIM kartu, kterou máte aktivní v den, kdy je takové směřování poprvé prokázáno (v mobilní síti).

##### 6.2. Odpovědnost za újmu

Mějte prosím na paměti, že odpovídáte za jednání jakýchkoliv třetích osob, kterým jste umožnil/a užívat Služby. Odpovídáte rovněž za nedostatečnou ochranu svých bezpečnostních prvků či zneužití Služeb v případě, že jste nevyužil/a možnosti jejich zabezpečení.

Operátor neodpovídá za kvalitu hovorů uskutečněných prostřednictvím počítačové sítě Internet, za plnění třetích stran ani za Vaše data uložená na SIM kartě či v jiných zařízeních, která užíváte při poskytování Služeb.

Pokud jste mohli/a Službu využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Operátora nebo z důvodu nedodržení kvality Služeb, je Operátor povinen přiměřeně snížit cenu Služby nebo po dohodě s Vámi zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. V případě závady zajistí Operátor rovněž odstranění závady. V těchto případech nemáte právo na náhradu újmy. Úhrnná předvídatelná újma, která by Vám mohla vzniknout jako následek porušení povinností Operátorem, může činit maximálně částku 120 000 Kč. Právo na náhradu újmy Operátor uspokojí snížením částky k úhradě v následujících Vyúčtováních. Jiným způsobem Operátor právo na náhradu újmy uspokojí pouze na základě Vaší písemné výzvy. Nedohodíte-li se s Vámi Operátor jinak, nahrazuje se veškerá újma způsobená v souvislosti s plněním dle Smlouvy v penězích. Vylučuje se povinnost Operátora nahradit Vám újmu, kterou nebylo možno v době uzavření Smlouvy rozumně předvídat. Jsou-li sjednány smluvní pokuty, právo Operátora domáhat se náhrady újmy není zaplacením smluvních pokut dotčeno.

## 7. Reklamac

**Reklamací vystaveného Vyúčtování můžete uplatnit do 2 měsíců od doručení Vyúčtování a reklamací poskytnuté Služby (např. poskytnutý rozsah či její kvalitu) do 2 měsíců od poskytnutí Služby, a to písemně zákaznickému centru, e-mailem na adresu info@t-mobile.cz nebo osobně v kterémkoliv značkové prodejně T-Mobile. V případě, že podáte reklamací, musíte řádně uhradit reklamované Vyúčtování.** Operátor reklamací vyřídí bezodkladně, nejpozději Vás však informuje do 1 měsíce ode dne jejího doručení. V případě, že je třeba projednat reklamací se zahraničním provozovatelem, obdržíte vyřízení reklamací do 2 měsíců. Pokud s řešením reklamací nebudete souhlasit, můžete do jednoho měsíce od vyřízení reklamací uplatnit námítky proti vyřízení reklamací u Českého telekomunikačního úřadu.

Reklamací poskytnutých Služeb třetích stran či Platebních služeb můžete uplatnit u poskytovatele nebo zprostředkovatele dané služby.

## 8. Komunikace stran, změny Smlouvy

### 8.1. Kontaktní místa

Pro komunikaci s Operátorem využívejte prosím kontaktní formulář umístěný na [www.t-mobile.cz/kontakt](http://www.t-mobile.cz/kontakt), kteroukoliv prodejnu T-Mobile anebo v případě, že jste Smlouvu uzavřel v postavení spotřebitele, infolinku na telefonním čísle +420 800 73 73 73, e-mailovou adresu [info@t-mobile.cz](mailto:info@t-mobile.cz) anebo v případě, že jste Smlouvu uzavřel v postavení podnikatele, využijte infolinku na telefonním čísle +420 800 73 73 33, e-mailovou adresu [business@t-mobile.cz](mailto:business@t-mobile.cz) nebo jiné způsoby dle aktuálních podmínek.

Písemnou komunikací směřujte prosím na **zákaznické centrum Praha, Tomčikova 2144/1, 148 00 Praha 4.**

Není-li stanoveno jinak, jste prostřednictvím kteréhokoliv kontaktního místa oprávněn/a předkládat návrhy, připomínky a žádosti, požadovat změnu telefonního čísla, oznamovat závady v rámci sítě, získávat informace o cenách a Službách a využívat možnosti servisních Služeb (např. základní nastavení telefonu či jiného zařízení pro využívání Služeb, přenosní kontaktů, výměny SIM karty) a zákaznické podpory či činit jakékoliv jiné úkony související se Smlouvou a Službami.

### 8.2. Komunikace

Pro komunikaci s Operátorem si můžete zvolit heslo, které Vám umožní získávat informace o Vašich Službách, výši částek k úhradě, jednotlivých spojeních apod. a na jehož základě je rovněž možno měnit nastavení některých Služeb. Ne zvolíte-li si heslo, nastaví Vám jej Operátor sám a jeho znění Vám oznámí. V případě ztráty či zapomenutí hesla může Operátor využít alternativní způsob Vaší autorizace (např. dotazem na Vaše osobní údaje). K provedení některých úkonů po Vás může Operátor požadovat autorizaci prostřednictvím hesla či prokázání totožnosti a je oprávněn v případě, že nebude autorizace řádně provedena, odmítnout provedení úkonu. Operátor je rovněž oprávněn odmítnout provést požadovaný úkon v případě důvodného podezření, že došlo ke zneužití identifikačních prostředků.

Operátor Vás může kontaktovat prostřednictvím provozovatele poštovních či přepravních služeb (dále jen „pošta“), faxem, elektronickou poštou, telefonicky, zasláním zpráv do schránky T-Box, SMS či MMS. Za písemně se pro účely dodržení formy vyžadované Smlouvou považuje i právní jednání Operátora učiněné faxem, elektronickou poštou, SMS, MMS, dodáním do schránky T-Box či datovou zprávou do Vaší datové schránky. Za Vaše písemná jednání se považují Vámi vlastnoručně podepsané listiny či Vaše elektronické dokumenty opatřené zaručeným elektronickým podpisem. Písemně Vás přimátné Operátor

kontaktuje na korespondenční adrese uvedené ve Smlouvě. V případě potřeby však Operátor může písemnost zaslat i na Vaši jinou adresu, kterou zná, a to včetně Vaší e-mailové adresy. Písemnost zasláná Operátorem prostřednictvím pošty se považuje za doručenu jejím dodáním na Vaši adresu, případně marným uplynutím lhůty určené k vyzvednutí poštovní zásilky, i když jste se o jejím uložení nedozvěděli/a, případně dnem, kdy se písemnost vrátila Operátorovi, podle toho, která z těchto skutečností nastala dříve. Doručení na adresu uvedenou ve Smlouvě je účinné i tehdy, když se na této adrese nezdřívá.

S oznámeními zasláními do schránky T-Box jste povinen/povinna se pravidelně seznamovat. Zpráva zasláná Operátorem prostřednictvím faxu, elektronické pošty, SMS či MMS se považuje za doručenu nejpozději dnem následujícím po odeslání zprávy na vaše telefonní číslo nebo Vaši e-mailovou adresu. Pokud hodláte používat SIM kartu v zařízení, které neumožňuje příjem SMS či MMS, musíte tuto skutečnost předem oznámit Operátorovi a dohodnout si s ním náhradní způsob komunikace, jinak Operátor neodpovídá za případné vzniklou újmu.

### 8.3. Změny Smlouvy

Operátor se zavazuje zveřejňovat obecné informace o změnách či ukončení Služeb zejména prostřednictvím internetových stránek, oznámení, tiskových zpráv a informačních materiálů. Operátor je oprávněn měnit již uzavřenou Smlouvu v části týkající se

- (i) ceny Služeb,
- (ii) způsobu a podmínky účtování Služeb,
- (iii) způsobu, rozsahu, parametrů a podmínek poskytování Služeb (vč. ukončení poskytování Služby a zavádění nových Služeb),
- (iv) rozsahu Vašich práv a povinností i práv a povinností Operátora,
- (v) způsobu a podmínek uplatnění a vyřízení reklamací,
- (vi) odpovědnosti za újmu;
- (vii) doby trvání Smlouvy;
- (viii) podmínek a výše úhrad;
- (ix) způsobu ukončení Smlouvy;
- (x) způsobu doručování;
- (xi) výhrad ve vztahu k právním předpisům;
- (xii) platebních transakcí;
- (xiii) zpracování a uchování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů;
- (xiv) dále v částí, které jsou upraveny právními předpisy či rozhodnutím soudu či správního orgánu;

V uvedeném rozsahu je oprávněn Operátor měnit Smlouvu z důvodů

- (i) inflace,
- (ii) zavedení nových Služeb,
- (iii) změny podmínek na trhu elektronických komunikací,
- (iv) zkvalitnění sítě či
- (v) vývoje nových technologií.

**Změnu Smlouvy Vám oznámí Operátor zpravidla jeden měsíc přede dnem účinnosti změny Smlouvy také prostřednictvím informačního textu na Vyúčtování služeb, avšak v případě, že Vám Operátor Vyúčtování nezaslá (např. z důvodu přerušování poskytování služeb dle 3.4), zašle Vám Operátor informační text prostřednictvím schránky T-Box. V případě, že využíváte předplacenou Službu či využíváte předplacené Služby v průběhu omezení Služeb, informační text Vám Operátor zašle prostřednictvím SMS zprávy.**

## 9. Závěrečná ustanovení, řešení sporů

Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy se řídí českým právním řádem s vyloučením kolizních norem. Smlouva je uzavřena podle občanského zákoníku v platném znění.

**O sporech mezi Vámi a Operátorem rozhoduje soud, přičemž v některých případech je dána i pravomoc Českému telekomunikačnímu úřadu. Pokud jste uzavřeli Smlouvu v postavení spotřebitele, můžete v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, řešit spory vyplývající ze Smlouvy i mimosoudně, a to v případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)), v případě sporu týkajícího se poskytování finančních služeb u Finančního arbitra ([www.fina.rbitr.cz](http://www.fina.rbitr.cz)) a v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).**

Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. ledna 2018, pro Účastnické smlouvy uzavřené před tímto datem nabývají účinnosti dne 1. března 2018. Tyto Všeobecné podmínky nahrazují předchozí Všeobecné podmínky, výjma ustanovení čl. 8 Všeobecných podmínek účinných od 26. 1. 2014 do 29. 4. 2016 (Smluvní pokuty a jiné úhrady) a s ním souvisejících ustanovení, které zůstávají pro Smlouvy uzavřené před 30. 4. 2016 i nadále v platnosti a které ponechaly v platnosti i předchozí Všeobecné podmínky v Závěrečných ustanoveních v jejich posledním odstavci.



**Obsah všeobecných podmínek**

**1. Úvodní ustanovení**

**2. Účastnická Smlouva**

- 2.1. Uzavření Smlouvy
- 2.2. Obsah Smlouvy
- 2.3. Aktivace Služby
- 2.4. Doba trvání Smlouvy
- 2.5. Změna Smlouvy
- 2.6. Ukončení Smlouvy

**3. Služby**

- 3.1. Úvodní ustanovení
- 3.2. Některé typy Služeb
- 3.3. Předplacená Služba
- 3.4. Omezení a přerušování poskytování Služeb

**4. Cena, zálohy a platební podmínky**

- 4.1. Ceny, účtování Služeb
- 4.2. Vyúčtování Služeb a jeho úhrada
- 4.3. Započtení a pořadí úhrady pohledávek
- 4.4. Zálohy

**5. Síť a pokrytí**

**6. Odpovědnost a opatření proti zneužití Služeb**

- 6.1. Opatření proti zneužití Služeb
- 6.2. Odpovědnost za újmu

**7. Reklamacce**

**8. Komunikace stran, změny Smlouvy**

- 8.1. Kontaktní místa
- 8.2. Komunikace
- 8.3. Změny Smlouvy

**9. Závěrečná ustanovení, řešení sporů**

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

PRO PŘÍPAD UPLATNĚNÍ VAD VÝROBKŮ ZAKOUPENÝCH OD 1. 1. 2014

## VÁŽENÝ ZÁKAZNÍKU,

výrobek, který jste si zakoupil, prošel náročnými testy výrobce. Pokud by se i přesto na výrobku objevily vady, můžete v době 24 měsíců od koupe uplatnit právo z odpovědnosti za vady („reklamací“). Na prodávané výrobky poskytujeme záruku v délce 24 měsíců (s výjimkou použitého zboží, kde je v souladu se zákonem reklamační doba zkrácena a její délka je uvedena v záručním listu, či prodejním dokladu tohoto použitého zboží). Reklamovat je možné i příslušenství, a to jak prodávané jako součást balení výrobku, tak i prodávané samostatně.

Níže naleznete stručný návod jak při reklamaci postupovat. Tento návod samozřejmě plně koresponduje s Vašimi právy vyplývajícími z platných právních předpisů (Občanský zákoník, zákon na ochranu spotřebitele).

Před předáním výrobku k reklamaci si prosím nejprve zálohujte individuální nastavení a data (včetně aplikací) uložená ve výrobku. Přestože se budeme snažit nic nezměnit, vezměte prosím na vědomí, že za zachování individuálních nastavení a dat uložených v reklamovaném výrobku neodpovídáme, neboť pro zjištění existence vady, či její nápravu je v určitých případech nutno vrátit výrobek do stavu odpovídajícího stavu při prodeji/do továrního nastavení. V takovém případě Vám může být reklamovaný výrobek vrácen i v původním továrním nastavení a bez jakýchkoliv dat. V případě, že je dispozici novější verze softwaru výrobku, může Vám být reklamovaný výrobek vrácen s touto novou verzí.

Reklamaci můžete uplatnit u prodejce, u kterého byl výrobek zakoupen. V případě zásilkového prodeje můžete reklamaci uplatnit na jakémkoliv značkovém prodejci T-Mobile.

Pro usnadnění vyřízení reklamací doporučujeme k dokladu o koupi konkrétního výrobku předložit i záruční list, pokud byl součástí balení výrobku, protože obsahuje jednoznačnou identifikaci výrobku. V případě opakované vady může být požadován i reklamační protokol z předchozí reklamací. Při reklamaci popište, jakou vadou výrobek trpí či jak se vada projevuje a jakou formu vyřízení reklamací s ohledem na platnou právní úpravu preferujete.

Oprávněnou reklamaci vyřídíme přiměřeně typu vady, buď bezplatným odstraněním vady, nebo reklamovaný výrobek vyměníme za nový, popřípadě reklamaci vyřídíme jiným způsobem, který umožňuje či nařizuje zákon. Je-li reklamací oprávněná, pak okamžikem, kdy od Vás reklamovaný výrobek převezmeme, až do doby, kdy bude reklamací vyřízena, nejdéle však do 30 dnů (nesjednaly-li strany delší lhůtu pro vyřízení reklamací), bude běh reklamační/záruční doby výrobku přerušen. Pokud vyřídíme reklamaci formou výměny vadného výrobku za nový (včetně výměny částí výrobku, nebo u změny IMEI), dobíhá v souladu s platnými právními předpisy původní reklamační/záruční doba výrobku.

Vezměte prosím na vědomí, že Vámi zakoupený výrobek nemusí mít vždy úplně stejné parametry jako výroky obdobné

(např. jednotlivé funkce, materiály, vzhled výrobků se liší dle příslušného typu zařízení atp.). Pro posouzení, zda se jedná o vadu, jsou rozhodující parametry výrobku uvedené v jeho technické dokumentaci, případně odborný posudek.

Bohužel mohou nastat i případy, kdy reklamacie nebude shledána jako oprávněná, a to zejména v následujících případech:

- pokud se po uvedení do stavu při prodeji (do továrního nastavení) vada neprojeví,
- v případě nálezu mechanického poškození (např. pádem, nadměrným tlakem, poškozením ostrými předměty – často klíči, poškozením stykem s přírodními živly (např. stykem s vodou, ohněm, žářem apod.), oxidací, znečištěním a poškozením v důsledku živelních či jiných lokálních jevů (např. bouřky, přepětí v síti apod.),
- neodbornou manipulací, popř. zásahem do výrobku nepovolanou osobou, v případě pozměňování výrobku, nebo je-li poškozeno nebo jinak účinně nečitelným výrobní číslo (IMEI) výrobku, případně je-li odstraněna či poškozena záruční plomba (je-li na výrobku instalována),
- použitím nevhodných či nedoporučovaných baterií a zdrojů či nevhodných obalů/pouzder a jiného příslušenství,
- v důsledku spojení výrobku s nestandardním příslušenstvím,
- užívání nevhodných softwarů a výrobcem neschválených softwarových aplikací,
- instalací nebo používáním výrobku v rozporu s návodem k obsluze či jeho použitím nebo pro jiné účely, než je pro výrobek obvyklé,
- běžnými opotřebeními (u baterií mobilních telefonů zejména ztráta kapacity běžným opotřebením, či opotřebením krytu nebo klávesnice telefonu běžným používáním),
- skladováním mimo rozsah teplot, které jsou stanoveny, přičemž pro přístroj platí obvykle teploty od -25 °C do 55 °C a pro baterii od 0 °C do 49 °C,
- provozováním výrobku ve vlhkém, prašném nebo chemicky agresivním prostředí. U výrobků, které jsou určeny k provozování v tomto typu prostředí, je třeba zajistit bezpečnostní prvky a opatření doporučená výrobcem v uživatelské příručce, v opačném případě ani u těchto výrobků prodejce za vzniklé vady neodpovídá.

V těchto uvedených případech Vám bude výrobek vrácen bez opravy a sděleny podmínky, za kterých je možné vadu odstranit.

V případě nesouhlasu s řešením reklamacie má zákazník možnost využít mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR)

<https://www.col.cz/informace-o-adr/>

## Seznam jednotlivých zadavatelů - členů sdružení zadavatelů

Veřejná zakázka: Služby mobilního operátora pro město Odry 2019 - 2021 - II.

Por. číslo	Název zadavatele	Sídlo	IČ	Kontaktní osoba	Funkce	Telefon	e-mail	Počet SIM
1	Město Odry	Masarykovo náměstí 16/25, 742 35	298221	Ing. Dita Holenková	vedoucí kanceláře star	556 768 103	holenkova@odry.cz	55
2	Dělnický dům v Odrách, příspěvková organizace	Kopečná 188/23, 742 35 Odry	68343957	Ivana Sochorová	ředitelka	603 380 759, 556 731 428	delnicky.dum@seznam.cz	6
3	Mateřská škola Čtyřlístek Odry, příspěvková organizace	Pohořská 988/23, 742 35 Odry	70981418	Mgr. Kateřina Žůrková	ředitelka školy	556 731 560	materskaskola@ctyrlistekodry.cz	3
4	Městská nemocnice v Odrách, příspěvková organizace	Nadační 375/1, 742 35 Odry	66183596	Ing. Martin Šmaus	ředitel nemocnice	556 778 170	martin.smaus@nemocniceodry.cz	140
5	Základní škola Odry, Komenského 6, příspěvková organizace	Komenského 609/6, 742 35 Odry	848191	Mgr. Radek Hendrych	ředitel školy	556 730 237, 739 069 159	zsokom@seznam.cz	4
6	Základní škola Odry, Pohořská 8, příspěvková organizace	Pohořská 1010/8, 742 35 Odry	60336269	Mgr. Jan Jursík	ředitel školy	556 730 239, 739 071 042	zspohor.odry@centrum.cz	4
7	Středisko volného času Odry, p.o.	Komenského 517/2, 742 35 Odry	5662567	Bc. Dagmar Zhasilová	ředitelka	702 144 113, 556 731 468	info@svcodry.cz	2
8	Oderská městská společnost, s.r.o.	Radniční 95/14, 742 35 Odry	26839415	Jaroslav Zdražil	jednatel společnosti	558 842 688, 603 824 832	oderska.spolecnost@seznam.cz	25
								<b>239</b>