

# Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti Vodafone Czech Republic a.s. pro poskytování velkoobchodních neregulovaných služeb



Vodafone Czech Republic a. s. se sídlem v Praze 5, Stodůlky, náměstí Junkových 2808/2, PSČ 155 00, IČ: 25788001, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 6064 (dále jen Vodafone nebo Poskytovatel)

|   |        |
|---|--------|
| <b>1. Účastník a Poskytovatel</b>   | str. 2 |
| <b>2. Smlouva</b>   |        |
| 2.1 Smlouva   | str. 2 |
| 2.2 Kdy je Smlouva uzavřena   | str. 2 |
| 2.3 Podmínky pro uzavření Smlouvy   | str. 2 |
| 2.4 Změna Smlouvy   | str. 2 |
| 2.5 Na jak dlouho je Smlouva uzavřena                                     | str. 2 |
| 2.6 Výpověď Smlouvy nebo jednotlivé Služby                                | str. 2 |
| 2.7 Odstoupení  | str. 2 |
| 2.8 Komunikace mezi smluvními stranami                                    | str. 2 |
| <b>3. Informace o Účastníkovi</b>   |        |
| 3.1 Údaje nutné pro uzavření Smlouvy                                      | str. 3 |
| 3.2 Změna údajů Účastníka   | str. 3 |
| 3.3 Provozní a lokalizační údaje  | str. 3 |
| 3.4 Údaje v telefonních seznamech   | str. 3 |
| 3.5 Způsob zpracování údajů   | str. 3 |
| 3.6 Obchodní sdělení  | str. 3 |
| 3.7 Nahrávání hovorů  | str. 3 |
| 3.8 Marketing   | str. 3 |
| 3.9 Podmínky zpracování osobních údajů a ochrana vašeho soukromí          | str. 3 |
| <b>4. Služby</b>  |        |
| 4.1 Druhy Služeb  | str. 3 |
| 4.2 Předání a zahájení poskytování Služby                                 | str. 3 |
| 4.3 Místo poskytování Služby  | str. 3 |
| 4.4 Účel poskytovaných Služeb a osoby, které jsou oprávněny Služby užívat | str. 4 |
| 4.5 Způsob užívání Služeb   | str. 4 |
| 4.6 Porucha Služeb  | str. 4 |
| 4.7 Služby třetích stran  | str. 4 |
| 4.8 Odpovědnost za škodu  | str. 4 |
| 4.9 Omezení Služeb  | str. 4 |
| <b>5. Cena za Služby</b>  |        |
| 5.1 Od kdy je Služba účtována   | str. 4 |
| 5.2 Vyúčtování Služeb   | str. 4 |
| 5.3 Splatnost a způsob úhrady vyúčtování                                  | str. 4 |
| 5.4 Sleva   | str. 4 |
| 5.5 Neuhrazení ceny Služeb  | str. 4 |
| 5.6 Opakované neuhrazení ceny Služeb                                      | str. 4 |
| 5.7 Úhrada  | str. 5 |
| 5.8 Záruka  | str. 5 |
| 5.9 Registr dlužníků  | str. 5 |
| <b>6. Reklamační řád</b>  |        |
| 6.1 Reklamacie vyúčtování ceny Služby                                     | str. 5 |
| 6.2 Reklamacie kvality poskytnuté Služby                                  | str. 5 |
| 6.3 Vyřízení reklamace  | str. 5 |
| <b>7. Právo a příslušnost</b>   | str. 5 |
| <b>8. Součásti Smlouvy</b>  | str. 5 |
| <b>9. Účinnost</b>  | str. 5 |

## 1. Účastník a Poskytovatel

V těchto Všeobecných podmínkách jsou upravena práva a povinnosti Účastníka a Poskytovatele služeb elektronických komunikací. Druh poskytovaných služeb je uveden v čl. 4.1 (dále jen „Služby“). Poskytovatelem Služeb je společnost **Vodafone Czech Republic a. s.** Účastníkem může být buď fyzická osoba – podnikatel, nebo právnická osoba, které jsou oprávněny podnikat v elektronických komunikacích.

## 2. Smlouva

### 2.1 Smlouva

Služby jsou poskytovány na základě Rámcové smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací pro velkoobchod (dále jen „Smlouva“). Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy.

### 2.2 Kdy je Smlouva uzavřena

Poskytovatel může nabízet uzavření Smlouvy různými způsoby, zejm. písemně, ale podle aktuálních technických možností i některými prostředky komunikace na dálku. Podle toho, jaký z aktuálně nabízených způsobů uzavření Smlouvy si Účastník vybral, je Smlouva uzavřena (platná a účinná):

- oboustranným podpisem Smlouvy, byla-li uzavřena písemně, nebo
- prostřednictvím e-mailu, pokud byly dohodnuty veškeré náležitosti Smlouvy a smluvní strany si je vzájemně odsouhlasily, nebo
- prostřednictvím telefonu, pokud byly dohodnuty veškeré náležitosti Smlouvy a smluvní strany si je vzájemně odsouhlasily, nebo
- vyplněním a odesláním webového formuláře ze strany Účastníka a následným potvrzením ze strany Poskytovatele.

### 2.3 Podmínky pro uzavření Smlouvy

Poskytovatel uzavře s Účastníkem Smlouvu v případě, že mu Účastník sdělí všechny potřebné údaje dle čl. 3.1. Dále může Poskytovatel žádat, aby Účastník prokázal právo k užívání místa instalace v souladu s čl. 4.3.

### 2.4 Změna Smlouvy

**2.4.1** Poskytovatel je oprávněn změnit podmínky Smlouvy, tzn. i jakoukoli součást Smlouvy. Informaci o takové změně Poskytovatel nejméně 1 měsíc předem uveřejní v každé své provozovně a na internetových stránkách <http://business.upc.cz/velkoobchod>, [www.vodafone.cz](http://www.vodafone.cz) a zároveň Účastníka o tomto uveřejnění informuje. Poskytovatel může změnit obsah Smlouvy v celém rozsahu. Důvodem pro změnu podmínek Smlouvy ze strany Poskytovatele může být inflace, zavedení nových Služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitňování sítě či vývoje nových technologií či změna jiných technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele.

**2.4.2** Pokud Poskytovatel změni Smlouvu podstatným způsobem vedoucím ke zhoršení postavení Účastníka, oznámí to Poskytovatel Účastníkovi minimálně 1 měsíc předem stejnou formou, jakou Účastník zvolil pro zasílání výúčtování.

**2.4.3** Pokud Poskytovatel změni podmínky Smlouvy dle bodu 2.4.2 a Účastník s touto změnou nesouhlasí, je oprávněn ukončit Smlouvu ke dni, kdy se mají podmínky Smlouvy změnit, a to na základě předchozího písemného oznámení. Účastníkovi se doporučuje takové oznámení doručit Poskytovateli alespoň 15 dní před plánovanou změnou, a to proto, aby Poskytovatel byl schopen včas tento požadavek technicky zpracovat. Účastník však není oprávněn ukončit Smlouvu z tohoto důvodu v případě, že dojde ke změně podmínek Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny uložené Českým telekomunikačním úřadem.

**2.4.4** Dále je možné změnu Smlouvy uskutečnit na základě dohody smluvních stran, a to stejnými způsoby, jako jsou způsoby uzavření Smlouvy.

### 2.5 Na jak dlouho je Smlouva uzavřena

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.

### 2.6 Výpověď Smlouvy nebo jednotlivé Služby

**2.6.1** Pokud byla Smlouva uzavřena na dobu určitou, nelze Smlouvu nebo jednotlivou Službu před uplynutím doby trvání vypovědět. V takovém případě je třeba počkat, dokud tato doba určitá neuplyne.

**2.6.2** Pokud byla Smlouva či jednotlivá Služba uzavřena na dobu neurčitou, je možné ji vypovědět bez udání důvodu v tříměsíční výpovědní době, pokud není ve Smlouvě dohodnuto jinak. Výpovědní doba začne běžet první den následujícího měsíce po doručení písemné výpovědi.

**2.6.3** Pokud výpověď neobsahuje údaj o tom, která konkrétní Služba je vypovídána, bude mít Poskytovatel za to, že se jedná o výpověď celé Smlouvy.

### 2.7 Odstoupení

Smlouvu je možné ukončit také písemným odstoupením, ale pouze z níže uvedených důvodů.

**2.7.1** Účastník může odstoupit od Smlouvy nebo jednotlivé Služby v případě, že Poskytovatel neoprávněně nedodává Službu déle než 30 dní.

**2.7.2** Poskytovatel může odstoupit od jednotlivé Služby nebo od Smlouvy z důvodu jejího podstatného porušení Účastníkem, za něž se považuje zejména:

- Účastník neuhradí v průběhu trvání Smlouvy jakákoli 3 výúčtování a byl na tuto skutečnost upozorněn;
- Účastník uhradí 2 po sobě jdoucí výúčtování až po splatnosti a byl na tuto skutečnost upozorněn;
- Účastník sdělil nebo do Smlouvy doplnil nepravdivý údaj;
- Účastník neposkytl nutnou součinnost pro plnění Smlouvy, zejm. neumožnil umístění potřebného zařízení pro poskytování Služeb anebo neumožnil přístup k místu instalace nebo k umístěnému zařízení anebo neposkytl nutnou součinnost k předání Služby apod. Za neposkytnutí přiměřené součinnosti se považuje i ohrožující, hrubé nebo neuctivé chování vůči zaměstnancům či dodavatelům Poskytovatele při plnění Smlouvy;
- Služby užívá jiná osoba nebo jsou užívány k jinému účelu v rozporu s čl. 4.4;
- Účastník používá nebo šíří nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě Poskytovatele nebo dalších osob (čl. 4.5 d).

**2.7.3** Poskytovatel dále může odstoupit od Smlouvy nebo od jednotlivé Služby z technických důvodů na jeho straně, které znemožní plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dnů, a smluvní strany se nedohodnou jinak.

### 2.8 Komunikace mezi smluvními stranami

**2.8.1** Účastník má možnost kontaktovat Poskytovatele písemně anebo telefonicky na klientském centru Business, adresa: Závašova 502/5, Praha 4, PSČ 140 00, e-mail: [velkoobchod@vodafone.com](mailto:velkoobchod@vodafone.com), telefon: +420 241 005 200.

**2.8.2** Za písemnou formu daného jednání se považuje podepsaný dopis, který může být zaslán prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, nebo e-mail se zaručeným elektronickým podpisem.

**2.8.3** Poskytovatel využívá ke komunikaci s Účastníkem přednostně sdělenou adresu elektronické pošty. Poskytovatel může také využít adresu elektronické pošty, kterou Účastník použil při předchozí komunikaci s Poskytovatelem. Dále Poskytovatel bude využívat kontaktní adresu a telefon Účastníka, kterou mu Účastník sdělil nebo adresu sídla dle veřejného rejstříku, jinak adresu místa instalace Služby. Pokud nastane změna v kontaktních údajích Účastníka a Účastník tuto změnu nesdělí Poskytovateli, sdělení zasláná dle původních kontaktních údajů budou považována za doručená.

### 3. Informace o Účastníkovi

#### 3.1 Údaje nutné pro uzavření Smlouvy

Účastník ve Smlouvě uvede minimálně tyto identifikační údaje:

- pokud je fyzickou osobou – podnikatelem: jméno, popřípadě jména, a příjmení, popřípadě obchodní firma, bydliště, sídlo a identifikační číslo, bylo-li přiděleno;
- pokud je právnickou osobou: název nebo obchodní firma, sídlo, popřípadě sídlo organizační složky na území České republiky, a identifikační číslo, bylo-li přiděleno, jméno, popřípadě jména, příjmení a bydliště osoby oprávněné zastupovat tuto právnickou osobu.

Ostatní údaje jsou poskytovány dobrovolně.

#### 3.2 Změna údajů Účastníka

Pokud se některá z informací vyplněných ve Smlouvě změní, je Účastník povinen tuto změnu písemně oznámit klientskému centru co nejdříve, nejpozději do 7 dní od změny.

Další ustanovení čl. 3. se použijí v případě, že Účastník je subjektem údajů dle zákona 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

#### 3.3 Provozní a lokalizační údaje

Poskytovatel vede databázi, která obsahuje osobní údaje, provozní údaje a lokalizační údaje svých účastníků. Podpisem Smlouvy vyslovuje Účastník souhlas se zpracováním uvedených údajů, které se ho týkají. Provozní údaje jsou jakékoli údaje, které je Poskytovatel povinen dle zákona zpracovávat zejména pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro jejich účtování, např. volací číslo, volané číslo, datum, čas, trvání přenosu, druh poskytnuté Služby atd. Lokalizační údaje jsou jakékoli údaje, které je Poskytovatel povinen dle zákona zpracovávat v sítích elektronických komunikací a které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele.

#### 3.4 Údaje v telefonních seznamech

Údaje o Účastníkovi jsou zpracovávány pouze v rozsahu nutném pro splnění našich zákonných povinností, pro uzavření Smlouvy, pro plnění Smlouvy, pro provozování a ochranu sítí, pro přenos informací sítěmi, pro poskytování Služeb a služeb s nimi souvisejících, pro jejich účtování, pro ochranu práv a právem chráněných zájmů obou smluvních stran, a dále pro provádění úkonů s výše uvedeným spojených. Údaje o Účastníkovi jsou zpracovávány jen po dobu nutnou pro dosažení uvedených účelů, nejdéle však po dobu trvání Smlouvy, nebo do úplného vypořádání práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi.

#### 3.5 Způsob zpracování údajů

Údaje Poskytovatel shromažďuje a zpracovává manuálně nebo automaticky. Zaměstnanci Poskytovatele jsou zavázáni mlčenlivostí a jsou vyškoleni chránit údaje, ke kterým mají v rámci své práce přístup. Údaje Poskytovatel shromažďuje a zpracovává sám i prostřednictvím třetích subjektů (zpracovatelů). V takovém případě se jedná o zpracovatele, kteří pro Poskytovatele zajišťují např. administrativní či technickou podporu poskytování Služeb a dalších souvisejících činností, anebo pro Poskytovatele zajišťují obchodní či marketingové akce. Takovým zpracovatelům poskytuje Vodafone údaje jen pro výše uvedený konkrétní účel, pouze v nezbytném rozsahu a se zpracovatelem je vždy uzavřena písemná smlouva o zpracování osobních údajů.

#### 3.6 Obchodní sdělení

**3.6.1** Účastníkovi na jeho jméno, příjmení a adresu bude Poskytovatel zasílat obchodní sdělení Vodafone, ve kterých bude informovat o svých službách a produktech a o službách a produktech subjektů, které jsou s Vodafone ve smluvním vztahu. Pokud k tomu dal Účastník či uživatel souhlas, který lze kdykoliv odvolat.

**3.6.2** Na adresu elektronické pošty Účastníka bude Poskytovatel zasílat obchodní sdělení Vodafone, ve kterých bude informovat o svých službách a produktech. Pokud si Účastník nepřeje, aby mu byla obchodní sdělení zasílána, může to odmítnout při podpisu Smlouvy či kdykoli později při zaslání každé jednotlivé zprávy.

**3.6.3** Telefonní číslo Účastníka bude Poskytovatel využívat k obchodním sdělením Vodafone. Pokud si Účastník nepřeje, aby jeho telefonní číslo bylo využíváno k obchodním sdělením, může to odmítnout při podpisu Smlouvy či kdykoli později.

#### 3.7 Nahrávání hovorů

V rámci plnění Smlouvy či jednání o podmínkách Smlouvy či z důvodu zkvalitňování Služeb mohou být hovory s klientským centrem nahrávány.

#### 3.8 Marketing

Údaje Účastníka bude Poskytovatel využívat k marketingovým účelům. Toto lze kdykoliv změnit podáním námítky dle platné právní úpravy v souladu s informacemi dle následujícího bodu tohoto článku.

#### 3.9 Podmínky zpracování osobních údajů a ochrana vašeho soukromí

Podrobné informace o zpracování osobních údajů a ochraně vašeho soukromí naleznete na webu [www.vodafone.cz](http://www.vodafone.cz).

### 4. Služby

#### 4.1 Druhy Služeb

**4.1.1** Poskytovatel poskytuje služby elektronických komunikací, kterými jsou zejména:

- Služba přístupu k síti internet
- Pronájem okruhů
- Telefonní služba

a případně další dle aktuální nabídky Poskytovatele.

**4.1.2** Poskytovatel může poskytovat i jiné doplňkové a související služby, které lze užívat pouze v souvislosti s některou službou elektronických komunikací.

**4.1.3** Služby dle čl. 4.1.1 a 4.1.2 jsou společně v těchto Všeobecných podmínkách označeny jako „Služba“ nebo „Služby“. Služby jsou popsány také v Provozních podmínkách jednotlivých Služeb, které jsou nedílnou součástí Smlouvy a které jsou k dispozici na <http://business.upc.cz/velkoobchod> a [www.vodafone.cz](http://www.vodafone.cz).

#### 4.2 Předání a zahájení poskytování Služby

Služba je poskytována ode dne jejího předání Účastníkovi. Aby mohl Poskytovatel řádně a včas zprovoznit a předat Službu Účastníkovi, je Účastník povinen poskytnout mu k tomu potřebnou součinnost (zejm. účastnit se měření funkčnosti a předání Služby). K předání, převzetí a zahájení poskytování Služby dojde nejpozději do 60 dnů od uzavření Smlouvy, pokud se smluvní strany nedohodly jinak. Účastník je povinen ke sjednanému termínu řádně zprovozněnou Službu převzít a podepsat o tom předávací protokol, pokud tak neučiní, má se Služba za převzatou.

#### 4.3 Místo poskytování Služby

**4.3.1** Koncové body Služby nebo místo poskytování Služby je specifikováno ve Smlouvě jako místo instalace.

**4.3.2** Před uzavřením Smlouvy i v průběhu jejího trvání může Poskytovatel požadovat, aby Účastník prokázal, že místo instalace užívá oprávněně.

**4.3.3** Účastník je povinen zpřístupnit místo instalace, aby Poskytovatel mohl zprovoznit koncové místo.

**4.3.4** Účastník je povinen zajistit souhlas vlastníka domu, ve kterém má být místo instalace, že v tomto domě je možné koncové místo nainstalovat, pokud tam ještě není instalováno.

**4.3.5** Účastník je povinen zajistit souhlas vlastníka domu, který umožní Poskytovateli provádět údržbu, opravy, úpravy, montáž, přemístění, revize, měření či demontáž Služeb nebo zařízení potřebných pro užívání Služeb a vstup za účelem výše uvedeného.

**4.3.6** Pokud se místo instalace nachází v prostorách Poskytovatele nebo jeho dodavatelů, pak se čl. 4.3.2 až 4.3.5 neuplatní.

#### 4.4 Účel poskytovaných Služeb a osoby, které jsou oprávněny Služby užívat

Účastník může Službu užívat pro účely související s jeho podnikatelskou činností, a to k poskytování služeb elektronických komunikací svým koncovým zákazníkům v České republice. K tomu, aby Služby užívaly jiné osoby nebo aby Služby byly užívány k jinému účelu, je nutný výslovný souhlas Poskytovatele. Účastník prohlašuje, že je držitelem všech potřebných osvědčení, licencí apod. nezbytných pro výkon jeho podnikatelské činnosti.

#### 4.5 Způsob užívání Služeb

Při užívání Služeb je Účastník povinen:

- nezasahovat do zařízení Poskytovatele, neměnit jejich nastavení, ani neměnit nastavení připojeného Přijímacího zařízení;
- upravit v podmínkách pro své koncové zákazníky povinnost neuskutečňovat zlomyslná nebo obtěžující volání;
- užívat Službu v souladu se Smlouvou a právními předpisy;
- nepoužívat nebo nešířit jakékoli nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě Poskytovatele nebo dalších osob.

Služby lze užívat pouze prostřednictvím zařízení, které splňuje požadavky stanovené právními předpisy pro provoz v ČR.

#### 4.6 Porucha Služeb

Pokud vznikne v rámci sítě Poskytovatele porucha, je Účastník povinen tuto poruchu bez odkladu nahlásit Dohledovému centru Poskytovatele na telefonu 844 55 66 77 (pro identifikaci je nutné zadat PIN). Po nahlášení opraví Poskytovatel poruchu ve lhůtách určených v Provozních podmínkách Služby. Pokud je porucha na síti nebo na zařízení Poskytovatele, nese náklady na opravu Poskytovatel. V opačném případě nese náklady Účastník.

#### 4.7 Služby třetích stran

Pokud bude při užívání Služeb možné, aby Účastník využil i služeb třetích stran (např. komerční linky s předvolbou 9xy), bere Účastník na vědomí, že takové služby poskytované třetími stranami jsou hrazeny třetí straně prostřednictvím Poskytovatele a poplatky za tyto služby jsou tak zohledněny ve vyúčtování. Poskytovatel nenese odpovědnost za služby třetích stran a není tedy možné reklamovat u Poskytovatele jejich vadné poskytnutí. Pro spuštění služeb třetích stran může Poskytovatel požadovat složení záruky dle ceníku.

#### 4.8 Odpovědnost za škodu

Vzhledem k charakteru poskytovaných Služeb Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že odpovědnost Poskytovatele za škodu je omezena. Poskytovatel tak není povinen nahradit škodu Účastníkovi či uživatelům Služby, pokud jí vznikne v důsledku přerušování Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

#### 4.9 Omezení Služeb

**4.9.1** Omezit nebo přerušit poskytování Služeb na nezbytně nutnou dobu může Poskytovatel z provozních nebo technických důvodů (zejména hrozí-li přetížení kapacity sítě), nebo v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby, ochrany dat nebo při zjištění jejího ohrožení nebo zranitelnosti, nebo na základě rozhodnutí státního orgánu, v období krizového stavu nebo z důvodu jiného důležitého veřejného zájmu.

**4.9.2** Omezit nebo přerušit poskytování Služeb může Poskytovatel také v případě, že:

- Účastník neuhradí včas a řádně vyúčtování Služeb, a to ani po uplynutí náhradní lhůty;
- existuje důvodné podezření, že Účastník nebo jiná osoba zneužívá poskytované Služby;
- Účastník odmítne složit záruku (5.8.);
- Účastník užívá Služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě, její bezpečnost či integritu anebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům (např. užívá zařízení neschválené pro provoz v ČR).

**4.9.3** Poskytování služeb Poskytovatel obnoví v přiměřené lhůtě, jakmile odpadne důvod, kvůli kterému byly Služby omezeny nebo přerušeny. Po dobu omezení nebo přerušování z důvodů v bodě 4.9.2 hradí Účastník Služby v plném rozsahu a za opětovné zprovoznění může Poskytovatel požadovat úhradu poplatku dle ceníku. Pokud byly Služby omezeny nebo přerušeny z důvodů v bodě 4.9.2, může Poskytovatel po obnovení poskytování Služeb účtovat Účastníkovi cenu Služeb v plné výši, i když do té doby poskytoval slevu.

## 5. Cena za Služby

#### 5.1 Od kdy je Služba účtována

Cenu za Služby hradí Účastník od zahájení jejich poskytování. Výše ceny za Služby je uvedena ve Smlouvě.

#### 5.2 Vyúčtování Služeb

Cenu za Služby vyúčtuje Poskytovatel zpravidla měsíčně. Vyúčtování ceny Poskytovatel doručí v elektronické podobě, pokud se smluvní strany nedohodly jinak. Pokud Účastník nesdělil adresu elektronické pošty, zasílá mu Poskytovatel tištěné vyúčtování. Tištěné vyúčtování je zpoplatněno částkou uvedenou ve Smlouvě nebo ceníku.

#### 5.3 Splatnost a způsob úhrady vyúčtování

Splatnost ceny za Služby je uvedena přímo ve Smlouvě. Pokud ve Smlouvě splatnost není uvedena, je takové vyúčtování splatné do 15 dnů od jeho vystavení. Způsob platby je uveden ve Smlouvě, v opačném případě provede Účastník úhradu vyúčtování na účet Poskytovatele uvedený ve vyúčtování.

#### 5.4 Sleva

**5.4.1** Poskytovatel může Účastníkovi poskytnout slevu. Sleva může být poskytnuta buď jako opakující se sleva z ceny Služeb nebo jako jednorázová sleva z instalačního poplatku anebo i jiná sleva, kterou si smluvní strany dohodli ve Smlouvě.

**5.4.2** Nárok na slevu vznikne, pokud:

- Byla dohodnuta ve Smlouvě a
- Účastník dodrží dohodnutou dobu určitou trvání Smlouvy a
- Účastník neporuší Smlouvu způsobem, kvůli kterým může Poskytovatel odstoupit od Smlouvy (2.7.2) a
- Účastník neporuší Smlouvu způsobem, kvůli kterým může Poskytovatel omezit Služby (4.9.2).

**5.4.3** Nárok na slevu vznikne v okamžiku, kdy Účastník splnil všechny uvedené podmínky. Pokud se tak nestane, zašle Poskytovatel opravné vyúčtování ceny či poplatku. V opravném vyúčtování Poskytovatel doúčtuje Účastníkovi cenu či poplatek v plné výši tak, jak byl uveden ve Smlouvě.

#### 5.5 Neuhrazení ceny Služeb

Pokud Účastník neuhradí včas nebo řádně cenu za Služby, vyzve ho Poskytovatel znovu k zaplacení stejnou formou, jakou doručuje vyúčtování a poskytne Účastníkovi minimálně 7denní náhradní lhůtu k zaplacení. Pokud ani potom nezaplatí Účastník cenu za Služby, může Poskytovatel omezit poskytování Služeb (4.9.2).

#### 5.6 Opakované neuhrazení ceny Služeb

Pokud Účastník uhradí dvě po sobě jdoucí vyúčtování až po splatnosti, ačkoli byl na tuto skutečnost upozorněn, může Poskytovatel odstoupit od Smlouvy (2.7.2 b). Od Smlouvy může Poskytovatel rovněž odstoupit, pokud Účastník neuhradí v průběhu trvání Smlouvy jakákoli tři vyúčtování a byl na tuto skutečnost upozorněn (2.7.2 a).

## 5.7 Úhrada

Platbu, kterou od Účastníka Poskytovatel obdrží, může dle své volby použít na úhradu jakékoli dlužné částky Účastníka. O tom, na úhradu jaké dlužné částky byla platba použita, se lze informovat prostřednictvím klientského centra na telefonu 241 005 200 nebo e-mailem [velkoobchod@vodafone.com](mailto:velkoobchod@vodafone.com).

## 5.8 Záruka

Poskytovatel může požadovat po Účastníkovi složení záruky dle ceníku. Případnou dlužnou částku Účastníka lze započíst proti poskytnuté záruce. O započtení se lze informovat prostřednictvím klientského centra. Po ukončení Smlouvy vrátí Poskytovatel složenou záruku po započtení všech dlužných částek, a to do 60 dnů od ukončení Smlouvy nebo od vypořádání všech závazků, včetně vrácení Přijímacího zařízení.

## 5.9 Registr dlužníků

Pokud se stane Účastník dlužníkem Poskytovatele, může Poskytovatel předat takovou informaci příslušnému registru dlužníků. Podpisem Smlouvy s tím Účastník souhlasí.

## 6. Reklamační řád

### 6.1 Reklamační vyúčtování ceny Služby

Vzhledem k charakteru poskytovaných Služeb Účastník může reklamovat vyúčtování ceny Služeb na klientském centru nejpozději do 2 měsíců od doručení vyúčtování, potom právo reklamace zanikne. Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že reklamační nemá odkladný účinek na splatnost dotčeného vyúčtování.

### 6.2 Reklamační kvality poskytnuté Služby

Vzhledem k charakteru poskytovaných Služeb Účastník může reklamovat kvalitu poskytnuté Služby na klientském centru nejpozději do 2 měsíců od jejího vadného poskytnutí, potom právo reklamace zanikne.

### 6.3 Vyřízení reklamace

Poskytovatel reklamaci vyřídí do 1 měsíce od jejího doručení, případně do 2 měsíců, pokud vyžaduje její vyřízení projednání se zahraničním provozovatelem. V případě kladného vyřízení reklamace vyúčtování zohlední Poskytovatel případný přeplatek v následujícím vyúčtování Služeb. V případě kladného vyřízení reklamace kvality poskytnuté Služby zohlední Poskytovatel případnou slevu z ceny Služby v následujícím vyúčtování Služeb. Pokud Účastník nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamace, může se obrátit na Český telekomunikační úřad.

## 7. Právo a příslušnost

Smlouva se řídí českým právním řádem, a to především zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů. Pokud některá část Smlouvy bude shledána neplatnou, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení. Případné spory, které mezi Poskytovatelem a Účastníkem vzniknou, bude řešit podle věcné příslušnosti Český telekomunikační úřad nebo obecný soud České republiky.

## 8. Součástí Smlouvy

Součástí Smlouvy jsou vždy tyto Všeobecné podmínky, dále Provozní podmínky jednotlivých Služeb a ceník. Aktuální znění Smlouvy, včetně jejich součástí, je uveřejněno na <http://business.upc.cz/velkoobchod>.

## 9. Účinnost

Tyto Všeobecné podmínky jsou účinné od 1. 4. 2020.