

Všeobecné podmínky

Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti Vodafone Czech Republic, a. s., se sídlem Vinohradská 167, 100 00 Praha 10, IČ: 25788001, zapsané do OR u MS v Praze, B. 6064 (dále jen „Vodafone“)

1. Základní ustanovení

- 1.1** V těchto Všeobecných podmínkách najdete úpravu vašich zákaznických práv a povinností souvisejících s poskytováním veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „**Služby**“) a také práva a povinnosti Vodafone jako poskytovatele těchto služeb. Dále v nich najdete podmínky zprostředkování přístupu ke službám třetích stran (dále jen „**Služby třetích stran**“). Služby Vodafone i služby třetích stran můžete využívat, pokud s námi uzavřete smlouvu (nemusí být písemná) o poskytování služeb (dále jen „**Smlouva**“). Smlouvu s Vodafone uzavřete na dobu neurčitou, pokud se nedohodneme jinak.
- 1.2 Objednávka služeb**
Před uzavřením smlouvy si vyberete a objednáte služby. K tomu potřebujete, stejně jako při další komunikaci s Vodafone, údaje nezbytné k vaší identifikaci. Pokud vás zajímá, jaké údaje to jsou, podívejte se prosím na článek 5.2 těchto Všeobecných podmínek. Tyto údaje si ověříme podle vašich platných dokladů, které si můžeme okopírovat a jejich kopie archivovat. Aktuální seznam těchto dokladů je uveden na www.vodafone.cz. Nastane-li jakákoliv změna vašich údajů, oznamte nám ji prosím do 7 kalendářních dnů poté, co nastala – je to důležité pro náš smluvní vztah. Před uzavřením smlouvy si také můžeme ověřit vaši platební historii v registru dlužníků.
- 1.3 Heslo**
Při objednávce služeb si zvolíte heslo. Budete ho potřebovat hlavně při aktivaci SIM karty, při získávání informací o nastavení služeb nebo o dlužné částce či při žádosti o změnu smlouvy nebo při jejím vypovězení. Každého, kdo se prokáže vaším heslem, můžeme považovat za osobu oprávněnou za vás jednat. S ohledem na vaši ochranu však nemusíme provést požadovaný úkon v případě, že budeme mít podezření na zneužití vašeho hesla. V takovém případě můžeme požadovat jiný způsob ověření (zejména předložení dokladu totožnosti). Své heslo si prosím dobře chraňte a v případě podezření na jeho prozrazení či zneužití si ho ve vlastním zájmu co nejdříve změňte. Stejným způsobem chraňte i svůj PIN a PUK kód. PIN kód si můžete změnit, PUK nikoli. Proto nám co nejdříve telefonicky oznamte, pokud se neoprávněná osoba seznámí s vaším PUK kódem.
- 1.4 Volací limit**
Před uzavřením smlouvy je třeba, abyste si zvolili svůj „Volací limit“. Pokud si Volací limit sami nezvolíte, Vodafone to udělá za vás. Volací limit je celková cena služeb, které plánujete nebo chcete využít. Pokud Volací limit přesáhnete, může se stát, že vám dočasně omezíme poskytování některých placených služeb. Podrobnosti najdete na www.vodafone.cz nebo v Ceníku.
- 1.5 Uzavření smlouvy**
Smlouva mezi vámi a Vodafone bude uzavřena jedním z těchto způsobů:
a) aktivací SIM karty do 30 dnů od data, kdy vám SIM kartu doručíme, objednáte-li si služby Vodafone mimo prodejnu Vodafone,
b) aktivací SIM karty, objednáte-li si služby přímo v prodejně Vodafone; pokud SIM karta není aktivní již v okamžiku převzetí, aktivujeme vám ji do 5 dnů,
c) jiným s vámi dohodnutým způsobem.
Uzavřením smlouvy, vylomením SIM karty z plastikové kartičky nebo užitím některé ze služeb vyjadřujete svůj souhlas s těmito Všeobecnými podmínkami. Pokud SIM kartu nevylomíte a neujmete žádnou službu, můžete nám vrátit neporušenou SIM kartu do 14 dnů od data, kdy ji převezmete. V takovém případě smlouvu považujeme za neuzavřenou. K Vodafone se však i přesto můžete kdykoli vrátit. V této souvislosti bychom vás rádi upozornili, že SIM karta zůstává vždy v našem vlastnictví a v případě, že nedojde k uzavření smlouvy nebo je již uzavřená smlouva ukončena, jsme oprávněni ji deaktivovat.
- 1.6 Co by vás nemělo při uzavření smlouvy překvapit?**
Abychom s vámi mohli uzavřít smlouvu, je třeba, aby byly splněny tyto podmínky:
a) neměli jste v minulosti u Vodafone neuhrazené pohledávky nebo soustavně opožděné platby vyúčtování služeb,
b) neuvadli jste nesprávné osobní nebo identifikační údaje,
c) nezneužívali jste ani se nepokusili o zneužití sítě, služeb nebo služeb třetích stran,
d) plnili jste své závazky vůči jiným subjektům nebo Vodafone a není důvod se domnívat, že je nyní neplníte nebo nebudete plnit,
e) na účet Vodafone jste uhradili finanční částku (dále jen „**Volací jistina**“) ve výši uvedené v Ceníku služeb (dále také jako „**Ceník**“) nebo v mimořádných případech určenou Vodafone. Uhrazená Volací jistina slouží zejména k zajištění plnění vašich povinností vyplývajících ze smlouvy a v plné výši vám ji vrátíme za podmínek, které najdete v Ceníku nebo na www.vodafone.cz. Pokud jakoukoli výše uvedenou podmínku nesplníte, i tak s vámi můžeme smlouvu uzavřít. V opačném případě vás budeme o důvodech nemožnosti uzavření smlouvy informovat.

2. Vyúčtování

2.1 Vystavení, dodání, úhrada a reklamace Vyúčtování služeb

- 2.1.1** Vyúčtování služeb vám vystavíme po skončení každého zúčtovacího období (dále jen „**Vyúčtování**“). Vyúčtování obsahuje cenu za všechny služby a služby třetích stran poskytnuté a objednané v příslušném zúčtovacím období. Délka zúčtovacího období je zpravidla jeden měsíc, není-li dohodnuto jinak. Vodafone je oprávněn ve Vyúčtování vyúčtovat i ceny za služby poskytnuté v předchozích zúčtovacích obdobích, pokud nebyly zahrnuty do předchozích Vyúčtování (zejména v případě Roamingu a služeb třetích stran). Vyúčtování vám poskytneme v elektronické podobě ve vaší Samoobsluze na stránkách www.vodafone.cz. Na vaši žádost vám Vyúčtování zašleme v papírové podobě prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na vaši adresu nebo adresu vámi zvolenou jako adresu korespondenční. V případě aktivace nové SIM karty bude první faktura vždy odeslána i v papírové podobě na vaši adresu. Pokud se nám nepovede doručit vaši fakturu na vaši korespondenční adresu tři po sobě následující zúčtovací období, následující Vyúčtování vám dodáme pouze elektronicky zpřístupněním na stránkách www.vodafone.cz. Pokud je výše Vyúčtování nižší než limit uvedený v Ceníku, dodáme vám Vyúčtování rovněž pouze elektronicky.
- 2.1.2** Vyúčtování musí být uhrazeno nejpozději do data splatnosti uvedeného v příslušném Vyúčtování. Vyúčtování je uhrazeno připsáním vyúčtované částky pod správným variabilním symbolem na účet Vodafone. Pokud nesouhlasíte s výší Vyúčtování nebo nejste spokojeni s kvalitou poskytnutých služeb, máte právo je reklamovat. Reklamaci je třeba podat písemně a v souladu s „Reklamačním řádem služeb společnosti Vodafone Czech Republic, a. s.“ (dále jen „**Reklamační řád**“). Podání reklamace však nemá odkladný účinek na splatnost vašeho Vyúčtování.

2.2 Započtení pohledávek

Finanční plnění, které od vás obdržíme, můžeme použít na úhradu jakékoli vaší dlužné částky z titulu poskytování služeb nebo služeb třetích stran dle naší volby. Vaše pohledávky z titulu Volací jistiny můžete započítat za podmínek uvedených v Ceníku nebo na www.vodafone.cz.

3. Co jako zákazník můžete a jak se nejlépe ochráníte?

3.1 Vaše práva

- 3.1.1** Máte možnost ponechat si své telefonní číslo a přejít s ním k jinému poskytovateli služeb.
3.1.2 Služby můžete užívat prostřednictvím zařízení, které splňuje požadavky stanovené právními předpisy.
3.1.3 Můžete nás požádat o změnu smlouvy. Pokud to uděláte alespoň 4 kalendářní dny před koncem zúčtovacího období, změny provedeme nejpozději

k prvnímu dni nejbližšího zúčtovacího období. Změny mohou být provedeny i později, pokud není u jednotlivých služeb dohodnuto jinak. Podmínkou změny smlouvy může být úhrada dlužné částky po splatnosti. V případě, že máte omezené či přerušené poskytování služeb, je možné, že změnu smlouvy neprovedeme.

3.1.4 Při osobním jednání s námi se můžete nechat zastoupit; zástupce se však musí prokázat plnou mocí opatřenou ověřeným podpisem.

3.2 Opatření pro vaši ochranu při ztrátě/krádeži SIM karty

Ztrátu či odcizení SIM karty nám prosím co nejdříve telefonicky oznamte. Nejpозději do 60 minut od obdržení vašeho oznámení provedeme blokaci SIM karty. Od tohoto okamžiku přestáváte odpovídat za užití služeb prostřednictvím této SIM karty. I nadále vám však budeme poskytovat pravidelná Vyúčtování k uhrazení ve lhůtě splatnosti. Požádáte-li nás, vydáme vám za podmínek stanovených Ceníkem novou SIM kartu.

3.3 Jak se s námi můžete spojit?

Abychom vám komunikaci s námi co nejvíce ulehčili, můžete využít zákaznickou linku a další způsoby komunikace, které vám pro jednotlivé typy požadavků nabízíme. Na zákaznickou linku můžete volat bezplatně, není-li v podmínkách konkrétní aktivované služby stanoveno jinak. Vaše požadavky či žádosti, které byste nám měli podle těchto Všeobecných podmínek předat (s výjimkou žádosti o uzavření smlouvy), realizujte prostřednictvím naší zákaznické linky na telefonním čísle 800 77 00 77; jste-li firemním zákazníkem, pak se obraťte na číslo 800 77 22 77. Písemné žádosti zasílejte na adresu Vodafone Czech Republic, a. s., oddělení služeb zákazníkům, Vinohradská 167, 100 00 Praha 10.

4. Co musí a smí Vodafone

4.1 Poskytování služeb

4.1.1 Služby vám budeme poskytovat v oblastech pokrytých příslušným rádiovým signálem, a to nepřetržitě a v co nejvyšší kvalitě. Vznikne-li v rámci sítě nějaká závada, odstraníme ji co nejdříve.

4.1.2 Oblasti pokryté rádiovým signálem a oblasti, kde je technicky možné služby na území České republiky poskytovat, jsou graficky znázorněny v aktuální orientační mapě pokrytí. Vzhledem k charakteru šíření rádiových vln a k omezeným možnostem grafického zobrazení nemůžeme garantovat, že vždy dosáhnete připojení k síti i v oblastech, které jsou dle orientační mapy označeny jako pokryté signálem. Informace týkající se pokrytí najdete v prodejních Vodafonech a na stránkách www.vodafone.cz. Případné zhoršení kvality přenosu způsobené fyzikálními vlivy nemůžeme ovlivnit.

4.1.3 S využitím mobilních sítí zahraničních poskytovatelů vám umožňujeme užívat služby i mimo území České republiky. Více informací a aktuální ceny najdete na stránkách www.vodafone.cz nebo v Ceníku.

4.1.4 V některých případech se může stát, že vám omezíme či přerušíme poskytování služeb prostřednictvím jedné nebo všech SIM karet, aniž bychom vás o tom stihli předem informovat, například:

- a)** porušíte-li povinnost stanovenou ve Smlouvě či v právních předpisech,
- b)** neuhradíte-li včas a řádně Vyúčtování ani přesto, že vás na to upozorníme prostřednictvím SMS zprávy,
- c)** překročíte-li Volací limit nebo jej v daném zúčtovacím období dosáhnete,
- d)** se nám nepodaří doručit vám Vyúčtování či jiné písemnosti,
- e)** poskytnete-li nám nesprávné údaje či nepravdivé prohlášení, případně nenahlásíte-li změnu svých údajů,
- f)** v případě důvodného podezření na zneužívání služeb (zejména pokud jsou služby využívány k distribuci nevyžádaných nebo komerčních sdělení) či v případě užívání služeb způsobem, který může negativně ovlivnit kvalitu služeb poskytovaných jiným zákazníkům nebo provoz sítě či jakékoli její části,
- g)** vznikne-li podezření, že jste uzavřeli Smlouvu na základě nepravdivých údajů.

Prosím mějte na paměti, že omezení poskytování služeb nemá vliv na vaše smluvní povinnosti a že po dobu přerušování poskytování služeb vám nemusíme vystavovat Vyúčtování. Jakmile odpadne důvod pro přerušování nebo omezení poskytování služeb, co nejdříve je obnovíme. Máte však možnost takové obnovení poskytování služeb předem odmítnout.

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

4.2 Pokud bychom ukončovali poskytování některého z tarifů nebo služeb, oznámíme vám to nejméně 1 měsíc předem. Pokud vám nebude naše nabídka vyhovovat (např. jiný tarif nebo jiná služba), budeme se snažit vám tarif změnit na jiný co nejhodněji, a to za předpokladu, že smlouva bude stále trvat.

4.3 Ve výjimečných případech vám z technických nebo provozních důvodů můžeme změnit vaše telefonní číslo či heslo i bez vašeho souhlasu. O této změně vás samozřejmě budeme informovat, a to nejméně 5 pracovních dnů předem, bude-li to možné. V případě, že si nebudete pamatovat své heslo, souhlasíte s tím, že vás můžeme identifikovat jiným způsobem stanoveným Vodafoneem.

5. Jaké údaje o vás zpracováváme

5.1 Abychom vám mohli poskytovat služby, vedeme databázi osobních, lokalizačních a provozních údajů (dále jen „**Údaje**“), a to o vás jako o zákazníkovi i uživateli (pro účely tohoto 5. článku společně jako „**Zákazník**“) a o dalších osobách, které je poskytují pro účely uzavření smlouvy. Údaje získáváme přímým nebo nepřímým kontaktem s vámi nebo od třetích osob. Údaje nám poskytujete dobrovolně (se souhlasem) nebo povinně na základě zákona. Shromažďujeme je a zpracováváme manuálně nebo automaticky, sami nebo prostřednictvím třetích subjektů (zpracovatelů).

5.2 Abychom s vámi mohli uzavřít smlouvu, je třeba, abyste nám sdělili nebo zpřístupnili zejména následující údaje: jméno, příjmení, adresu, datum narození, rodné číslo/popř. národní identifikátor, čísla předložených dokladů, obchodní firmu/název, sídlo/místo podnikání, sídlo organizační složky, jméno, příjmení a bydliště osob oprávněných jednat jménem právnické osoby, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, IMEI, telefonní číslo a e-mailové spojení, bankovní spojení (dále jen „**Povinné údaje**“), a to za účelem plnění smlouvy, zejména poskytování služeb, souvisejících služeb, zajištění propojení a přístupu k síti, Vyúčtování a provádění úkonů s tím souvisejících, účetní a daňové účely, identifikace zneužívání sítě či služeb, vymáhání pohledávek, poskytování služeb či prodej produktů třetích stran prostřednictvím naší sítě. Ostatní údaje nám poskytujete dobrovolně.

5.3 Protože vám nabízíme i platební služby (zejména službu Premium SMS), je povinností Vodafone ověřit totožnost Zákazníků, kteří patří mezi politicky exponované osoby podle zákona č. 253/2008 Sb. Povinností politicky exponované osoby je dostavit se do prodejny Vodafone za účelem ověření totožnosti nejpозději při uzavření Smlouvy. Podrobnosti najdete na www.vodafone.cz.

5.4 Jako Zákazník souhlasíte, abychom zpracovávali Údaje, a to titul, jméno, příjmení, adresu, datum narození, e-mailové spojení, obchodní firma/ název, sídlo/místo podnikání, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, IMEI, typ a objem využívaných služeb a údaje o koncovém zařízení k obchodním a marketingovým účelům, včetně provádění průzkumu trhu a nabízení obchodu a služeb. Dále souhlasíte, abychom vás informovali (zejména formou obchodního sdělení označovaného pro takové účely jako OS) o našich službách a produktech a o službách a produktech třetích stran, které jsou s Vodafoneem ve smluvním vztahu, a to užitím vaší adresy, telefonních čísel nebo elektronické adresy. Dále souhlasíte, abychom vám bezplatně zřídili informační službu, prostřednictvím které vás budeme informovat o nabízených službách a produktech třetích stran. Více informací najdete na stránkách www.vodafone.cz.

5.5 Na základě zákona zpracováváme a ukládáme vaše provozní údaje pro potřebu přenosu zprávy sítí elektronických komunikací a pro její vyúčtování, a to do doby úplného vypořádání práv a povinností ze smlouvy nebo po dobu stanovenou zákonem. Dále o vás jako o Zákazníkovi zpracováváme lokalizační údaje, a to za účelem stanoveným platnými právními předpisy. Jako Zákazník souhlasíte se zpracováním lokalizačních údajů v rozsahu určujícím vaši zeměpisnou polohu nebo polohu vámi užívaného koncového zařízení. Jako Zákazník souhlasíte pro účely marketingu a poskytování služeb s předávanou hodnotou, jakož i pro zasílání informací o službách a produktech třetích stran se zpracováním údajů uvedených v tomto článku, a to v rozsahu údajů zpracováváných pro potřebu přenosu zprávy sítí elektronických komunikací a pro její vyúčtování nebo v rozsahu vyplývajícím z charakteru poskytovaných služeb.

5.6 V případě existence dlužné částky déle než 30 dnů po splatnosti nebo opakovaného prodlení s úhradou souhlasíte s předáním vašich osobních údajů (včetně rodného čísla a informace o rozsahu porušení smluvních povinností a následné platební morálce) registru dlužníků, a to za účelem informování o platební morálce a jejího ověřování. Provozovatel registru dlužníků je oprávněn tyto osobní údaje zpřístupnit za účelem hodnocení platební morálky všem uživatelům registru. Seznam registrů dlužníků je uveden na webových stránkách www.vodafone.cz. Ke dni nabytí účinnosti

těchto Všeobecných podmínek Vodafone předává osobní údaje sdružení SOLUS, zájmovému sdružení právnických osob, IČ: 69346925. Předané údaje může registr dlužníků zpracovávat po dobu 3 let od uhrazení poslední pohledávky. Souhlas dle tohoto článku můžete písemně odvolat, odvolání však nemá vliv na zpracování údajů, které již byly předány. Akceptací těchto Všeobecných podmínek také souhlasíte s ověřováním vaší platební historie v registru dlužníků.

- 5.7 Budete-li mít zájem, můžete požádat o zveřejnění svých kontaktních údajů v informační službě třetí strany nebo Vodafoneu či v tištěném telefonním seznamu. Máte právo požadovat, aby v telefonním seznamu bylo uvedeno, že si nepřejete být kontaktován za účelem nabízení obchodu a služeb. Můžete svůj souhlas se zveřejněním údajů v telefonním seznamu nebo informační službě kdykoli odvolat. V takovém případě zajistíme odstranění údajů při jejich nejbližší úpravě. Berete dále na vědomí, že jsme v případě vašeho souhlasu povinni předat vaše údaje dalším poskytovatelům informačních služeb o telefonních číslech a vydavatelům telefonních seznamů.
- 5.8 Dále souhlasíte s tím, že můžeme za účelem vyhodnocování a zvyšování kvality poskytovaných služeb nebo za účelem zajištění důkazu o provedení vašeho požadavku nahrávat hovory se zákaznickou linkou nebo zaměstnanci Vodafoneu v prodejní Vodafoneu.
- 5.9 Souhlasy podle tohoto článku udělujete uzavřením smlouvy nebo vylomením SIM karty z plastické karty. Souhlas dále udělujete (pro konkrétní služby nebo v případě opětovného udělení odvolaného souhlasu u nepovinných údajů atp.) vyplněním formuláře, účastí v marketingové akci Vodafoneu, aktivací služby, užitím služby nebo aplikace, popř. příslušného programu. Pokud odvoláte svůj souhlas se zpracováním provozních a lokalizačních údajů pro poskytování služeb s přidanou hodnotou, pak toto odvolání neruší souhlas se zpracováním lokalizačních a provozních údajů pro užívané nebo aktivované služby s přidanou hodnotou.
- 5.10 U zpracování údajů, které je prováděno na základě souhlasu, jste jako Zákazník oprávněn souhlas kdykoli odvolat, a to bezplatně prostřednictvím zákaznické linky, není-li v těchto podmínkách stanoveno jinak. Zpracování takových údajů ukončíme v přiměřené době, která odpovídá technickým a administrativním možnostem.
- 5.11 Po ukončení smlouvy a vypořádání všech vzájemných práv a povinností Vodafone vymaže údaje Zákazníka ze své databáze s výjimkou jména, příjmení, adresy a dále i jiných kontaktních údajů a informací o objemu využívaných služeb, ke kterým Zákazník dává souhlas ke zpracování za účelem nabídky obchodu a služeb, a to po dobu 10 let ode dne ukončení smlouvy nebo případně do doby, než Zákazník odvolá svůj souhlas.
- 5.12 Jako Zákazník berete na vědomí, že vaše údaje mohou být v souladu se zákonem na ochranu osobních údajů zpracovávány třetími subjekty, a to společnostmi ze skupiny Vodafone Group Plc za účelem zajištění technické a administrativní podpory pro poskytování služeb, dále subjekty ve smluvním vztahu s Vodafoneem zejména pro zajištění plnění práv a povinností vyplývajících ze smlouvy (např. Roaming, služby třetích stran, vymáhání atd.) a dále pro zajištění marketingových či obchodních akcí, kterých se účastníte. Seznam zpracovatelů je k dispozici na stránkách www.vodafone.cz. Ujišťujeme vás, že vaše Údaje poskytneme pouze zpracovatelům, s nimiž jsme uzavřeli smlouvu o zpracování osobních údajů, a to pouze pro výše uvedené účely a v nezbytně nutném rozsahu.
- 5.13 Jako Zákazník máte právo na informaci o zpracování svých osobních údajů. Domníváte-li se, že dochází ke zpracování osobních údajů v rozporu s ochranou soukromého nebo osobního života nebo se zákonem, můžete nás požádat o vysvětlení nebo o odstranění vadného stavu (zejména blokování, opravu, doplnění nebo likvidaci). Dále máte právo se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů. Bližší informace jsou k dispozici na www.vodafone.cz v části Prohlášení o ochraně osobních údajů.

6. Odpovědnost

6.1 Odpovědnost za škodu

Prosím vezměte na vědomí, že naše odpovědnost za škodu je ze zákona omezena. Proto nevyplývá-li z právních předpisů jinak, nejsme odpovědní například za škody způsobené

- a) porušením vaší smluvní povinnosti,
- b) v důsledku přerušení nebo vadného poskytnutí služby,
- c) uvedením nesprávných údajů z vaší strany,
- d) viry (tzv. mobile malware), prozrazením či zneužitím hesla nebo PINu, popř. jiných kódů,
- e) ztrátou, odcizením nebo poškozením SIM karty.

Prosím mějte též na paměti, že neodpovídáme ani za kvalitu služeb poskytovaných jinými poskytovateli služeb, včetně zahraničních poskytovatelů v rámci Roamingu, stejně tak ani za kvalitu služeb třetích stran, při jejichž poskytování je využívána naše síť. Je třeba, abyste své smluvní povinnosti plnili i při přerušení poskytování služby, nezajištění pokrytí, špatné kvalitě přenosu nebo zpracování nepřesných osobních či jiných údajů. Radí bychom vás též upozornili na to, že ze zákona neodpovídáme za obsah přenášených zpráv ani za data uložená na SIM kartě.

6.2 Ujednání týkající se náhrady škody a způsobu řešení sporů jsou uvedena v Reklamačním řádu.

6.3 Ani u nás nemůžete:

- a) převést smlouvu/SIM kartu na někoho jiného bez vaší písemné žádosti a našeho souhlasu,
- b) prodat nebo převést práva k jakékoli ze služeb bez našeho předchozího písemného souhlasu,
- c) použít SIM kartu v rozporu se smlouvou či se zákonem nebo za účelem porušení smlouvy či zákona nebo ji použít jiným způsobem, než pro jaký je SIM karta určena (zejména ne pro komerční ukončení hovorů prostřednictvím GSM brány apod.),
- d) poškodit nebo pozměnit software na SIM kartě (nebo se o to pokusit), zejména kopírováním nebo klonováním,
- e) užit službu nebo služby třetích stran způsobem, který může negativně ovlivnit kvalitu služeb poskytovaných jiným zákazníkům nebo provoz naší sítě či jakékoli její části, či užit službu způsobem zakládajícím důvodné podezření, že zneužíváte nebo jste zneužili službu (např. způsob vašeho užívání služby vykazuje charakteristiky strojového generování provozu nebo nestandardního užití).

7. Ukončení smlouvy

7.1 Smlouva může být ukončena dohodou nebo písemnou či ústní výpovědí. Ukončení smlouvy se však nedotýká vzájemných nároků vzniklých ještě před jejím ukončením. Písemná výpověď musí mít tyto náležitosti: jméno a příjmení (nebo název), adresu, telefonní číslo (kterého se výpověď týká), ověřený podpis majitele telefonního čísla. Písemnou výpověď můžete poslat na adresu sídla Vodafoneu. Ústní výpověď můžete podat pouze telefonicky prostřednictvím zákaznické linky, a to jen z telefonního čísla, kterého se výpověď týká (u firemních zákazníků – podnikatelů bez písemné smlouvy postačí kterékoli telefonní číslo zákazníka vedené u stejného zákaznického účtu, u firemních zákazníků – podnikatelů s písemnou smlouvou postačí sdělení administrátorského hesla). S ohledem na vaši ochranu si vyhrajujeme právo vaši totožnost kromě ověření heslem ověřit také jiným způsobem.

7.1.1 Pokud nám doručíte či sdělíte výpověď smlouvy alespoň 4 kalendářní dny před koncem zúčtovacího období, smlouva skončí nejpозději posledním dnem zúčtovacího období. Jestliže výpověď doručíte či sdělíte později, bude smlouva ukončena nejpозději posledním dnem následujícího zúčtovacího období, pokud není dohodnuto jinak. Toto samozřejmě neplatí pro smlouvu na dobu určitou.

7.1.2 Pokud nebudete souhlasit s podstatnými změnami podmínek smlouvy, které pro vás představují její zhoršení, můžete smlouvu ukončit písemnou výpovědí s uvedením tohoto důvodu, kterou nám doručíte do 15 kalendářních dnů ode dne účinnosti této změny. Pokud jsme však změny provedli z důvodu změny právních předpisů nebo změnou nejsou dotčena vaše práva a povinnosti, tento postup nelze použít. Pokud nám výpověď v uvedené lhůtě nedoručíte, budeme mít za to, že se změnami souhlasíte.

7.1.3 Smlouvu můžete písemně ukončit i my (na kteroukoli aktivní SIM kartu nebo všechny aktivní SIM karty),

- a) porušíte-li povinnost stanovenou ve smlouvě či platných právních předpisech,
- b) je-li na váš majetek prohlášen konkurz či byl-li zamítnut návrh na prohlášení konkurzu pro nedostatek majetku nebo vstoupili-li jste do likvidace nebo bylo-li proti vám zahájeno insolvenční řízení,
- c) poskytnete-li nám nesprávné údaje či nepravdivé prohlášení, případně nenahlásíte-li změnu svých údajů.

7.2 Ukončení smlouvy v souvislosti s přenositelností telefonních čísel

Chcete-li přenést své telefonní číslo k jinému poskytovateli, můžete nás požádat o ukončení smlouvy, případně požádat o její nepokračování

na přenášeném telefonním čísle. Prosím vezměte na vědomí, že při ukončení smlouvy (i z důvodu přenesení čísla) máme právo na finanční vyrovnání ve výši uvedené v příslušných podmínkách, pokud před ukončením smlouvy využijete marketingovou akci nebo koupí zařízení za zvýhodněnou cenu, na jejímž základě jste od Vodafonu získali slevu či zvýhodnění podmíněné využíváním služeb po dobu určitou, přičemž ke dni ukončení smlouvy nebude z vaší strany tato podmínka splněna. Výše takového finančního vyrovnání odpovídá zpravidla výši slevy či zvýhodnění, které jste od nás získali. Informaci o konkrétní výši tohoto finančního vyrovnání vám poskytneme bezplatně na základě vaší žádosti, kterou nám doručíte písemně nebo prostřednictvím zákaznické linky. Více informací najdete v Podmínkách služby přenositelnosti telefonních čísel, které jsme zveřejnili na www.vodafone.cz v sekci Právní podmínky.

8. Předplacené služby

- 8.1** Naše služby si můžete i předplatit a užívat je prostřednictvím SIM karty bez pravidelného vyúčtování. Bližší podmínky o předplacených službách najdete v Ceníku, na www.vodafone.cz či v příslušných marketingových materiálech a podmínkách služeb. Prosím mějte na paměti, že na poskytování předplacených služeb se z podstaty věci nevztahují ty články Všeobecných podmínek, které nelze vzhledem k povaze předplacených služeb použít.
- 8.2 Smlouvu o poskytování předplacených služeb spolu uzavřeme**
a) uhrazením ceny kreditu nebo prvním dobítím kreditu,
b) vylomením SIM karty z plastické karty,
c) aktivací SIM karty, a to podle toho, co nastane dříve.
- 8.3** Na vaši žádost vám na částku uhrazeného kreditu vystavíme daňový doklad. Nezapomeňte, že kupony pro dobíjení můžete využít nejpozději do data uvedeného na kuponu. Upozorňujeme vás také na to, že kupony není možné vrátit a že vám nemůžeme vrátit peníze za nevyužití kuponu nebo nevyčerpání kreditu ve stanovené lhůtě nebo pokud dojde k ukončení smlouvy.
- 8.4** Rádi bychom vás upozornili na to, že vám můžeme omezit poskytování předplacených služeb, případně neposkytnout některou ze služeb, pokud nebudou splněny podmínky pro jejich užívání. Takovou podmínkou je například zůstatek kreditu na SIM kartě v určité výši, dostatečná výše kreditu postačující k uhrazení objednané služby, dobítí kreditu ve lhůtě stanovené v našich marketingových materiálech nebo na www.vodafone.cz, neexistence dluhu po splatnosti při přechodu z tarifu na předplacené služby. O omezení služeb vás samozřejmě budeme vždy informovat. Poskytování služeb vám obnovíme, jakmile si kredit dobijete do potřebné výše.
- 8.5** Prosím dobijte si kredit nebo aktivujte SIM kartu ve stanovené lhůtě, jinak marným uplynutím této lhůty smlouva automaticky skončí.
- 8.6** Pokud budete chtít, můžete přejít z předplacených služeb na kterýkoli tarif z naší aktuální nabídky či obráceně. Takovou změnu vám můžeme umožnit nejdříve po uplynutí 30 kalendářních dnů ode dne posledního přechodu. Upozorňujeme vás jen, že přechod z tarifu na předplacené služby se řídí podmínkami změny smlouvy a v některých případech může dojít ke změně nastavení některých služeb.
- 8.7** Pokud budete chtít přejít z předplacených služeb na tarif, použijeme nevyčerpaný zůstatek kreditu z předplacené SIM karty na úhradu Vyúčtování. Prosím vezměte na vědomí, že při této změně vám můžeme odebrat nevyčerpaný bonus, který jste získali ve formě kreditu na předplacené služby v souvislosti s marketingovou akcí Vodafonu.
- 8.8** Měli byste vědět, že mj. neodpovídáme za to, že nevyužijete kredit na SIM kartě, nesprávně zadáte údaje při úhradě předplacených služeb (zejména telefonní číslo či číslo kuponu) nebo ztratíte či vám někdo odcizí kupon nebo že dojde k jeho zneužití.
- 8.9** V případě ztráty nebo odcizení SIM karty vám SIM kartu vyměníme, pokud prokážete, že jste byli jejími oprávněnými uživateli. Za tím účelem po vás můžeme požadovat například předložení originálu dokladu o pořízení SIM karty nebo dokladu totožnosti. Prosím vezměte na vědomí, že vám SIM kartu nemůžeme vyměnit v případě, kdy bude vzhledem k okolnostem zřejmé nebo budou existovat pochybnosti o tom, že držitel uvedeného dokladu je oprávněným uživatelem SIM karty.

9. Závěrečná a přechodná ustanovení

- 9.1 Obsah smlouvy a její dostupnost**
Smlouvu tvoří tyto Všeobecné podmínky, Ceník, Reklamační řád a podmínky jednotlivých služeb. Smlouvu tvoří také podmínky jednotlivých marketingových akcí, pokud je využijete (dále „**Podmínky marketingových akcí**“), ve kterých můžeme stanovit další práva a povinnosti nebo je upravit odlišně od těchto Všeobecných podmínek, Ceníku nebo podmínek jednotlivých služeb. Všeobecné podmínky, Ceník, Reklamační řád, podmínky jednotlivých služeb a podmínky aktuálních marketingových akcí jsou k dispozici ve všech prodejnách Vodafonu a na stránkách www.vodafone.cz, případně na vyžádání na zákaznické lince.
- 9.2 Souhlas se smluvními dokumenty**
Uzavřením smlouvy vyjadřujete a potvrzujete svůj souhlas s těmito Všeobecnými podmínkami, Ceníkem, Reklamačním řádem a podmínkami aktivních nebo užívaných služeb (např. zvoleného tarifu). Prosím vezměte na vědomí, že podmínky marketingových akcí, kterých se účastníte, mají přednost před ostatními částmi smlouvy. Rádi bychom zdůraznili, že v případě rozporu mezi Všeobecnými podmínkami, Ceníkem, Reklamačním řádem a podmínkami jakékoli služby platí uvedené pořadí přednosti: (i) podmínky jednotlivých služeb, (ii) Ceník, (iii) Všeobecné podmínky a (iv) Reklamační řád, což nám však nebrání dohodnout se jinak. Objednáním nebo aktivací jednotlivých služeb potvrzujete svůj souhlas a seznámení se s těmito podmínkami. Prosím vezměte na vědomí, že pokud si od nás koupíte zařízení za zvýhodněnou cenu, pak koupí tohoto zařízení potvrzujete seznámení a souhlas s Podmínkami koupě zařízení za zvýhodněnou cenu uvedenými na www.vodafone.cz. Nepřehlédněte prosím, že v případě porušení těchto Podmínek koupě zařízení za zvýhodněnou cenu po vás můžeme požadovat úhradu tam uvedených částky.
- 9.3 Změna a informování o změně smluvních podmínek**
Rádi bychom vás upozornili, že můžeme Všeobecné podmínky, Reklamační řád, Ceník nebo podmínky marketingových akcí jednostranně měnit, stejně jako podmínky poskytování služeb či jejich poskytování jednostranně ukončit; o tom vás budeme samozřejmě informovat. Uvedené změny můžeme provést zejména v případě změny právních předpisů, zavedení nových služeb a technologií nebo z důvodu změny podmínek na trhu elektronických komunikací. O změnách smluvních podmínek vás budeme předem informovat prostřednictvím stránek www.vodafone.cz nebo našich informačních materiálů, popř. ve Vyúčtování nebo prostřednictvím SMS zprávy.
- 9.4 Doručování zákazníkovi**
Chtěli bychom vás informovat, že písemná oznámení vám budeme zasílat prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na adresu, kterou si zvolíte jako korespondenční, jinak na vámi uvedenou adresu trvalého bydliště/místa podnikání či sídla. Pokud se nepodaří oznámení doručit, považuje se za doručené dodáním na výše uvedenou adresu nebo marným uplynutím lhůty pro vyzvednutí oznámení, případně dnem vrácení zasláního oznámení, a to podle toho, co nastane dříve. V případě doručování oznámení prostřednictvím SMS je oznámení považováno za doručené okamžikem jeho doručení do našeho SMS centra. Za doručení se budou považovat i oznámení (včetně Vyúčtování), která zpřístupníme prostřednictvím elektronického rozhraní pro vzdálený přístup (např. Internetová samoobsluha), a to okamžikem zpřístupnění.
- 9.5 Účinnost**
Všeobecné podmínky jsou účinné od 1. 1. 2012. Od tohoto data pozbývají účinnosti předchozí Všeobecné podmínky ze dne 9. 8. 2010.