

## 1. Definice pojmů

- 1.1. **Službou** se rozumí veřejně dostupná služba elektronických komunikací.
- 1.2. **Poskytovatelem** Služby je operátor - společnost **Corelia.cz s.r.o.** zajišťující veřejnou síť elektronických komunikací nazvanou **Corelia.cz** (dále jen „**Sít**“), dle definice zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů.
- 1.3. **Uživatel**em se rozumí účastník, který využívá Službu Poskytovatele na základě uzavřené Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „**Smlouva**“).
- 1.4. **Oprávněný zástupce** je osoba oprávněná jednat jménem smluvní strany.
- 1.5. **Koncový bod** je fyzické místo Sítě, ve kterém je Uživateli Služba předána.
- 1.6. **Síť Uživatel**e se rozumí veškerá zařízení Uživatelé připojená k Síti Poskytovatele.
- 1.7. **Ceny** za poskytnuté Služby jsou stanoveny v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. Podkladem pro ně je platný ceník služby Poskytovatele (dále jen „**Ceník**“) dostupný na webových stránkách Poskytovatele. Odchyly od Ceníku mohou být předmětem dohody.

## 2. Smlouva, její znění a trvání

- 2.1. Tyto Všeobecné podmínky (dále jen „**VP**“) jsou nedílnou součástí Smlouvy a jsou vydávány Poskytovatelem v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. a zákonem č. 89/2012 Sb., Nový občanský zákoník.
- 2.2. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran. V případě rozdílného dne podpisu je předmětem nejvyšší datum.
- 2.3. Smlouva se vyhotovuje ve 2 výtiscích, z nichž každá strana obdrží po jednom vyhotovení. Obě vyhotovení mají platnost originálu.
- 2.4. Smlouva se sjednává na dobu neurčitou, není-li uvedeno jinak.
- 2.5. Smlouvu může i bez udání důvodu vypovědět libovolná smluvní strana formou žádosti o vypověď Smlouvy zasláné doporučeně na poslední známou korespondenční adresu druhé smluvní strany či e-mailem na poslední známou e-mailovou adresu druhé smluvní strany. Poskytovatel akceptuje také vypověď Uživatelé podanou elektronickým formulářem.
- 2.6. Žádost o vypověď Smlouvy musí obsahovat identifikační údaje Uživatelé a číslo Smlouvy Uživatelé. V případě účinnosti vypovědi Smlouvy k jinému dni, než-li je den doručení vypovědi druhé smluvní straně, musí být toto datum na žádosti viditelně uvedeno.
- 2.7. Vypovědní lhůta činí 3 kalendářní měsíce bezprostředně následující po měsíci, ve kterém byla vypověď druhé smluvní straně doručena. Pokud druhá smluvní strana nereaguje, nebo ji nelze ve smyslu ustanovení 2.5. těchto VP zastihnout, považuje se za den doručení žádosti o vypověď Smlouvy poslední den měsíce průkazného odeslání této žádosti.
- 2.8. Při čerpání zboží či Služby s uplatněním věrnostních bodů (kreditů) se vypovědní lhůta na dobu jednoho měsíce ode dne čerpání prodlužuje oproti jinak běžné lhůtě o jeden měsíc.
- 2.9. Poskytovatel může dle svého uvážení vypovědní lhůtu Smlouvy Uživatelé libovolně zkrátit.
- 2.10. Smlouva končí po uplynutí její vypovědní lhůty, ale také smrtí fyzické osoby Uživatelé nebo zánikem právnické osoby Uživatelé. V těchto případech může být vypověď akceptována Poskytovatelem až po předložení patřičného dokladu, např. úmrtního listu.
- 2.11. Smlouva lze při udání důvodu vypovědět s okamžitou platností pouze v případě porušení ustanovení bodu 4.5. těchto VP Uživatelé, nebo při porušení libovolného ustanovení VP Poskytovatelem. V těchto případech je Smlouva ukončena dnem doručení písemné vypovědi druhé smluvní straně, či dnem odeslání vypovědi na poslední známou e-mailovou adresu druhé smluvní strany, vždy v souladu s ustanovením 2.6. těchto VP.
- 2.12. Po zániku Smlouvy jsou smluvní strany povinny do 14 dnů provést vzájemné vypořádání, zejména si vzájemně navrátit zapůjčené nebo pronajaté technické či jiné prostředky.
- 2.13. Převod práv a závazků Uživatelé, popř. poskytování Služby třetím stranám je možné jen s písemným souhlasem Poskytovatele a v rozsahu oboustranně akceptované dohody.
- 2.14. Poskytování Služeb lze pozastavit na dobu, jejíž délka je definována Ceníkem. Pozastavení lze aplikovat pouze na celé kalendářní měsíce a lze jej zahájit nejvýše jednou za 12 po sobě jdoucích kalendářních měsíců. V době pozastavení není Služba poskytována ani účtována. Pokud do data ukončení doby pozastavení Uživatel neprojeví zájem o reaktivaci Služby, bude Služba reaktivována automaticky a Smlouva bude ukončena obvyklou vypovědní lhůtou, ve které je Uživatel povinen za poskytnuté Služby platit řádně a včas.
- 2.15. V případě předčasného ukončení Smlouvy sjednané na dobu určitou bude Uživateli účtována částka v celkové výši nepřesahující jednu pětinu součtu měsíčních paušálů zbývajících od začátku nového měsíce do konce sjednané doby trvání Smlouvy.

## 3. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 3.1. Poskytovatel neodpovídá za závady a škody na síti Uživatelé, ani za jiné závady a škody způsobené neodborným či neoprávněným zásahem nepovolané osoby.
- 3.2. Poskytovatel nenese odpovědnost za škody nebo ušlý zisk Uživatelé v souvislosti s poskytovanou Službou, její funkcí nebo změnou jejich parametrů. Poskytovatel neodpovídá za stav sítě Internet ani za stav jiných sítí ve správě jiných subjektů. Nelze na Poskytovatele soudně ani jinak vymáhat náhrady takto vzniklých škod.
- 3.3. Poskytovatel nenese odpovědnost za obsah, validnost, úplnost či legálnost informací zveřejněných na Internetu či sítích jiných subjektů dostupných prostřednictvím Sítě.
- 3.4. Služba je provozována ve volném frekvenčním pásmu. Nezávisle na vůli Poskytovatele tak může dojít k rušení či výpadku Služby, za což Poskytovatel nenese odpovědnost.
- 3.5. Poskytovatel může bez upozornění měnit technické parametry Služby tak, aby vyhověl požadavkům většiny Uživatelů. Poskytovatel je oprávněn uplatňovat pravidla FUP na ty Uživatelé, kteří opakovaně přetěžují kapacitu možnosti Sítě nebo libovolně její části.
- 3.6. Poskytovatel je oprávněn pozastavit Službu Uživatelé, který poruší ustanovení těchto VP a nesjedná nápravu ve stanoveném termínu. Uživatel je v takovém případě povinen uhradit smluvní pokutu ve výši ceny Služby, která by byla účtována v případě, že by k takovému pozastavení z důvodu porušení VP nedošlo. Délku pozastavení stanoví Poskytovatel.
- 3.7. Poskytovatel se zavazuje:
  - a) poskytovat Službu v souladu se Smlouvou, těmito VP, Ceníkem a dalšími platnými dokumenty a to v mezích technických a legislativních standardů;
  - b) zajistit, že funkčnost Služby bude vyšší než 97% času ročně;
  - c) odstranit závadu Služby do 48 hodin od jejího nahlášení Uživatelé formou SMS zprávy zasláné na telefonní číslo uvedené na webu Poskytovatele. Zpráva musí obsahovat popis závady, celé jméno a číslo Smlouvy Uživatelé. V případě závady přesahující 48 hodin od nahlášení bude Uživateli, který o to požádá, poskytnuta sleva v poměru hodin nefunkčnosti Služby k celkovému počtu hodin daného zúčtovacího období;
  - d) poskytovat Službu nepřetržitě s výjimkou doby specifikované těmito VP a doby nutně pro servis technických a softwarových prostředků zajišťujících provoz Služby;
  - e) v případě přenosu telefonního čísla mezi Poskytovatelem a jiným operátorem ponechat Uživateli toto telefonní číslo a uskutečnit přenos bezplatně a bezodkladně v souladu se stanovenými legislativními předpisy a normami pro tuto oblast. Konkrétní podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel stanoví Český telekomunikační úřad opatřením obecné povahy č. OOP/10/10.2012-12 ve znění pozdějších úprav.

## 3.8. Poskytovatel je oprávněn:

- a) jednostranně měnit jakékoliv parametry Služby, měnit či přidávat jakákoliv ujednání Smlouvy či VP, nebo jakékoliv ujednání či Službu zrušit. Poskytovatel je povinen tuto úpravu oznámit Uživateli alespoň elektronicky nejméně tři měsíce předem, pokud by mohlo dojít k dotčení Uživatelé sjednaných Služby, cen nebo jiných dohod způsobem, který by Uživatel mohl vnímat negativně. Zrušení či změnu Služby z vážných právních či technických důvodů musí Poskytovatel oznámit alespoň elektronicky nejméně měsíc předem. V případě podání žádosti o vypověď Smlouvy Uživatelé nejjednodušší poslední den před zahájením platnosti takto avizované změny, je Uživateli garantováno zachování dříve sjednaných parametrů Služby v průběhu celé vypovědní lhůty;
  - b) v souladu se zákony ČR vést elektronický registr evidující činnost Uživatelé na Síti;
  - c) zamezit přístupu k datům, která odporují ustanovením VP či právnímu řádu ČR;
  - d) pozastavit poskytování Služby v případě rozhodnutí oprávněného orgánu ČR, v období mimořádné situace, nebo z jiného důležitého obecného zájmu, dále pro závažné technické důvody, nebo v případě, že Uživatel neplní smluvní povinnosti;
  - e) používat údaje Uživatelé v rozsahu jméno, příjmení, obec, logo a název firmy jako referenci pro propagaci Služeb Poskytovatele na webových stránkách a v reklamě.
- 3.9. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o Uživateli, nutné pro evidenci v systému, a užívat je v souladu s právním řádem ČR, zejména v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů, v platném znění a § 87 zákona č. 127/2005 Sb. S takovým zpracováním Uživatelé vyslovuje souhlas.

## 4. Práva a povinnosti Uživatelé

- 4.1. Uživatel nese plnou odpovědnost za způsob a účel užívání Služeb či Sítě a to včetně odpovědnosti za činy všech dalších osob, kterým přístup ke Službě či Síti umožní.
- 4.2. Uživatel odpovídá za stav, kompatibilitu, konfiguraci a funkčnost všech zařízení ve své síti a je povinen dodržovat nastavení doporučené Poskytovatelem.
- 4.3. Uživatel je povinen platit Poskytovateli vždy řádně, včas a v plné výši cenu za Službu v souladu s Ceníkem, těmito VP a všemi dalšími ujednáními plynoucími ze Smlouvy.
- 4.4. Uživatel se zavazuje:
  - a) užívat Službu v souladu se zněním VP a Smlouvy včetně všech příloh a následných dodatků a to způsobem neodporujícím zákonům ČR či jiným právním předpisům;
  - b) pečovat o zařízení svěřená Poskytovatelem a neprodleně oznamovat Poskytovateli změny stav Služeb nebo technických prostředků Poskytovateli;
  - c) nepodnikat žádné průniky, pokusy o průnik ani obcházení identifikačních systémů, sítí či jakýchkoli služeb, není-li k takovému jednání oprávněn jejich provozovatelem;
  - d) neomezovat práva jiných Uživatelé, nepoužívat ani nešířit prostředky schopné ovlivnit zařízení či obtěžovat jiné Uživatelé, ani neovlivňovat Síť či kvalitu a parametry Služby;
  - e) na výzvu ze strany Poskytovatele umožnit pověřeným osobám přístup k zařízení Poskytovatele i ke Koncovému bodu z důvodu instalace, opravy, údržby či demontáže;
  - f) obstarat písemný souhlas s umístěním zařízení Poskytovatele na objektu, jehož majitelem není Uživatel. Souhlas s umístěním může být nahrazen prohlášením Uživatelé, že majitel vyslovil souhlas. V tom případě je však Uživatel přímo odpovědný za všechny závazky k majiteli objektu vzniklé v souvislosti s umístěním zařízení;
  - g) nepostupovat třetím osobám heslo pro přístup ke Službě, existuje-li takové heslo. V případě zkompromitování hesla je Uživatel povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit Poskytovateli. Až do oznámení je Uživatel odpovědný za každé užití hesla;
  - h) informovat Poskytovatele o změnách identifikačních a kontaktních údajů Uživatelé uvedených ve Smlouvě nejjednodušší 7. pracovní den od data nabytí platnosti změny;
  - i) bezodkladně oznamovat závady Služby formou specifikovanou Poskytovatelem.
- 4.5. Za hrubé porušení Smlouvy Uživatelé se považuje případ, kdy Uživatel:
  - a) je v rozporu s libovolným ustanovením bodů 4.4.a) až 4.4.f) těchto VP;
  - b) je opakovaně v rozporu s body 4.3., 4.4.g), 4.4.h) či 4.4.i) těchto VP;
  - c) zavinil nebo umožnil vážné poškození, ztrátu či zničení zařízení Poskytovatele.

## 5. Cena Služeb, platební podmínky

- 5.1. Zúčtovací období je jeden kalendářní měsíc, není-li dohodnuto jinak.
- 5.2. K zúčtování Služeb dochází po ukončení zúčtovacího období vystavením platebního dokladu, který má elektronickou podobu a je k dispozici na webu Poskytovatele.
- 5.3. Úhrada za neúplná období se účtuje poměrnou částí za dny, kdy byla Služba dodávána.
- 5.4. Platba za Službu lze uskutečnit pouze v národní měně a to převodem příslušné částky na peněžní účet Poskytovatele. Výjimku tvoří osobní dodání zboží Uživateli nebo osobní dodání jednorázové Služby, kde může Poskytovatel akceptovat i hotovostní úhradu.
- 5.5. Platba za Službu musí být Poskytovateli doručena nejjednodušší v den splatnosti, který je uveden na platebním dokladu Poskytovatele, jinak je Uživatel v prodlení s platbou. Je-li Uživatel v prodlení s platbou, smí mu Poskytovatel účtovat smluvní pokutu ve výši 0,1% dlužné částky za každý den prodlení a dále náklady spojené s rozesláním upomínek a vymáháním pohledávek. Veškeré náklady jsou splatné ve lhůtě stanovené Poskytovatelem.
- 5.7. V případě telefonní služby smí Poskytovatel účtovat minimální částku za provoz služby (smluvní hovorné) dle platného Ceníku bez ohledu na skutečný objem provozu Uživatelé. Reklamacce cen Služby se provádí nahlášením konkrétních nesrovnalostí platebního dokladu písemnou či elektronickou formou ve lhůtě nejvýše 3 měsících od data vystavení tohoto dokladu. Reklamacce je vyřízena vystavením opraveného dokladu. V případě již uskutečněné platby Uživatelé bude vzniklý finanční rozdíl kompenzován v nejbližším následujícím zúčtovacím období.

## 6. Ustanovení společná a závěrečná

- 6.1. Smluvní vztah se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., Nový občanský zákoník a zákonem č. 127/2005 Sb., Zákon o elektronických komunikacích.
- 6.2. Veškerá komunikace mezi Poskytovatelem a Uživatelé, která může mít vliv na posuzování plnění z této Smlouvy, musí být vedena v písemné formě nebo elektronicky.
- 6.3. Bude-li libovolné ustanovení těchto VP bráno za nezákonné, neplatné či nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení těchto VP, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Smluvní strany souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu těchto VP.
- 6.4. Všechny spory vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti se Smlouvou budou smluvní strany řešit především vzájemnou dohodou a bez zbytečných průtahů. Pro případ, že nedojde k dohodě při řešení sporu, se smluvní strany v souladu s § 89 a OSŘ dohodly, že spory ze Smlouvy bude rozhodovat soud místně příslušný sídlu Poskytovatele.
- 6.5. Právní vztahy vzniklé při poskytování Služby se řídí Smlouvou, těmito VP, Ceníkem a dalšími přílohami a písemnými či elektronickými dodatky k této Smlouvě uzavřenými.
- 6.6. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.5.2014.