

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY (dále jen VOP)

1. Výklad pojmů použitých v těchto Všeobecných obchodních podmínkách.

- 1.1. **CoreTel** je obchodní společnost CoreTel, s.r.o., se sídlem Brno, Vídeňská 546/55, PSČ 639 00, IČ: 27970469, DIČ: CZ27970469, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně v oddílu C, vložce 55880.
- 1.2. **Poskytovatel** je obchodní společnost Telefonica O2 Czech Republic, a.s., se sídlem Praha 4, Michle, Za Brumlovkou 266/2, PSČ 140 22, IČ: 60193336, DIČ: CZ60193336 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddílu B, vložka 2322.
- 1.3. **Smlouva** je smlouva o zajištění služeb elektronických komunikací sítě GSM.
- 1.4. **Účastník** je fyzická nebo právnická osoba, která s firmou CoreTel uzavřela smlouvu.
- 1.5. **Žadatel** je fyzická nebo právnická osoba, která požádá formou závazné objednávky o poskytování služeb elektronických komunikací sítě GSM.
- 1.6. **Služba** je služba elektronických komunikací spočívající v poskytování služeb elektronických komunikací sítě GSM. Charakter a parametry poskytované služby jsou uvedeny v **Technické specifikaci**, která tvoří **Přílohu č. 1 Smlouvy**.
- 1.7. **Cena** je cena za poskytnutou službu vyúčtovaná v platné výši v době poskytnutí služby. Aktuální ceny za poskytované služby jsou uvedeny v **Příloze č. 2 – Ceny a platební podmínky**.
- 1.8. **Vyúčtování** je daňový doklad splňující náležitosti stanovené zákonem, které slouží k vyúčtování ceny za službu či jiné služby poskytnuté poskytovatelem a firmou CoreTel účastníkovi.
- 1.9. **Porucha služby** je stav, kdy službu je možno využít pouze částečně, anebo ji není možno využít vůbec.
- 1.10. **Reklamace** je právní úkon, kterým se účastník domáhá svých práv založených poruchou služby či vadným vyúčtováním.

2. Úvodní ustanovení

- 2.1. Tyto VOP blíže upravují a rozvádějí vzájemná práva a povinnosti smluvních stran založené smlouvami a ve smlouvách neupravené.
- 2.2. Smlouvy se řídí právním řádem České republiky - Obchodním a Občanským zákoníkem v jejich platném znění. Smlouvy uzavřené mezi firmou CoreTel a účastníkem, který je podnikatelem, se řídí Obchodním zákoníkem; ostatní smlouvy uzavřené s účastníkem, který není podnikatelem, se řídí Občanským zákoníkem.
- 2.3. Proces sjednávání smlouvy je zahájen učiněním návrhu na uzavření smlouvy. Smlouva je řádně uzavřena okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 2.4. Firma CoreTel není povinna smlouvu s žadatelem uzavřít v případě, že:
 - 2.4.1. Má pohledávku za žadatelem.
 - 2.4.2. Zjistí, že žadatel je v likvidaci, konkurzu, případně že na žadatele byl podán návrh na prohlášení konkurzu.
 - 2.4.3. Zjistí, že žadatel při vyplňování smluvního formuláře úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje.

3. Práva a povinnosti CoreTel

- 3.1. CoreTel je povinna:
 - 3.1.1. Poskytovat účastníkovi služby dle smlouvy, a to ode dne aktivace SIM karty účastníka.
 - 3.1.2. Poskytovat účastníkovi službu dle smlouvy v souladu s platnými právními předpisy a ve sjednané technické kvalitě.
 - 3.1.3. Neodkladně odstranit zjištěnou poruchu služby za předpokladu, že má původ v závadě technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele. Poruchu služby je CoreTel povinna začít odstraňovat nejpozději následující pracovní den po jejím zjištění či po jejím řádném nahlášení účastníkem způsobem uvedeným v ustanovení článku 4 odst. 4. 2. bodu 4.2.1. těchto VOP.
 - 3.1.4. Poskytnout účastníkovi na jeho výzvu aktuálně platné údaje o výši cen za zprostředkované a poskytované služby.
- 3.2. CoreTel je oprávněna:
 - 3.2.1. Užívat při zprostředkování a poskytování služeb či odstraňování poruch služeb plnění svých smluvních partnerů. V takových případech CoreTel odpovídá, jako by plnění poskytoval sám. Účastník je povinen postupovat vůči smluvním partnerům CoreTel stejně, jako by měl dle smlouvy a těchto VOP postupovat vůči CoreTel. Platí, že služby elektronických komunikací sítě GSM budou poskytovány prostřednictvím společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a. s., IČ: 60193336, Praha 4 - Michle, Za Brumlovkou 266/2, PSČ: 140 22, čemuž budou odpovídat i grafické prvky na některých technických zařízeních používaných při plnění povinností firmy CoreTel dle smlouvy, či grafické prvky na některých písemných dokumentech nebo podkladech používaných při realizaci a konzumaci smlouvy.
 - 3.2.2. Změnit jednostranně tyto VOP. CoreTel je povinna na své náklady nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti podstatné změny těchto VOP, která pro účastníka znamená zhoršení smluvních podmínek, odeslat účastníkovi oznámení o zamýšlené změně s upozorněním, že je účastník oprávněn bez sankce smlouvu písemně vypovědět, pokud s plánovanou změnou těchto VOP nesouhlasí, a to ke dni účinnosti zamýšlené změny těchto VOP. Pokud účastník písemně projeví svůj nesouhlas se zamýšlenou změnou VOP, ale smlouvu nevypoví, platí vůči němu nadále původní VOP ve znění před zamýšlenou změnou.
 - 3.2.3. Ukončit poskytování některé ze služeb v závislosti na vývoji situace na trhu elektronických komunikací či v závislosti na technickém vývoji. Služba, jejíž poskytování bylo takto ukončeno, musí být nahrazena službou technicky novou odpovídající vývoji na trhu elektronických komunikací.
 - 3.2.4. Změnit jednostranně funkce či vlastnosti poskytované služby za předpokladu, že se jedná výlučně o změnu ve prospěch účastníka.
 - 3.2.5. Postoupit svá práva a povinnosti založené smlouvou na třetí osobu podnikající v elektronických komunikacích. Má se za to, že účastník se změnou v osobě poskytovatele bez dalšího souhlasí. Sjednaná kvalita poskytovaných služeb, jakožto i smluvní podmínky musejí zůstat zachovány.

4. Práva a povinnosti účastníka

4.1. Účastník je povinen zejména:

- 4.1.1. Užívat služby poskytované mu dle smlouvy v souladu se smlouvou, platnými právními předpisy, těmito VOP a dobrými mravy, jakožto i zvyklostmi panujícími v oblasti elektronických komunikací, a dodržovat zejména veškeré povinnosti uložené zákonem o elektronických komunikacích.
- 4.1.2. Nešířit a nepřepravovat prostřednictvím sítě GSM zprávy, jejichž obsah je v rozporu se zákonem.
- 4.1.3. Sdělit veškeré změny svých identifikačních údajů uvedených ve smlouvě, zejména změnu svého bydliště/sídla, obchodní firmy, IČ, DIČ, atd. Tyto změny je účastník povinen oznámit bez zbytečného prodlení po jejich provedení, a to písemně na adresu CoreTel uvedenou ve smlouvě.

4.2. Účastník je povinen řádně uhradit vyúčtovanou cenu za poskytnuté služby.

4.3. Účastník je dále povinen:

- 4.3.1. Hlásit neprodleně výskyt poruch služby na určenou e-mailovou adresu, případně na telefonní a faxová čísla k tomu určená.
- 4.3.2. Uhradit prokazatelně vynaložené náklady spojené s uplatněním a vymáháním pohledávky za účastníkem založené z titulu smlouvy.

4.4. Účastník je oprávněn:

- 4.4.1. Požádat o změnu smlouvy, zejména v části týkající se Technické specifikace služeb. Poskytovatel změně smlouvy spočívající v přechodu na kvalitativně či kvantitativně vyšší úroveň navýšení služby vyhoví vždy, je-li to technicky možné, a to na své náklady. Změně spočívající v přechodu na kvalitativně či kvantitativně nižší úroveň služby může CoreTel vyhovět; veškeré náklady takového přechodu hradí účastník.
- 4.4.2. Bezplatně hlásit poruchy služby.
- 4.4.3. Požádat o pozastavení poskytování služby. CoreTel není povinen této žádosti vyhovět.
- 4.4.4. Požádat o převedení svých práv a povinností ze smlouvy na třetí osobu, kterou účastník doporučí. Této žádosti CoreTel vyhoví za předpokladu, že účastník nemá žádné neuhrazené závazky vůči CoreTel. Ve výjimečných případech lze dohodnout s účastníkem a třetí osobou o převzetí těchto závazků.

4.5. Účastník není oprávněn:

- 4.5.1. Bez souhlasu CoreTel umožnit užívání služby poskytované účastníkovi dle smlouvy také třetím osobám, které nemají se CoreTel uzavřenou smlouvu.

5. Omezení či přerušení poskytování služby

5.1. CoreTel je oprávněn omezit poskytování dotčené služby zamezením aktivního přístupu ke službě s okamžitou platností:

- 5.1.1. V případě, že by dalším poskytováním služby mohlo dojít či docházelo ke vzniku škody na majetku CoreTel a poskytovatele nebo třetích osob či ke vzniku újmy na zdraví třetích osob.
- 5.1.2. V případě, že CoreTel zjistí, že se účastník dopustil porušení povinnosti dle ustanovení článku 4 odst. 4. 1. těchto VOP.

5.2. Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování dotčené služby na nezbytně nutnou dobu potřebnou pro provedení správy či plánované údržby technologického vybavení poskytovatele potřebného k poskytování služby.

5.3. Poskytovatel je oprávněn ve veřejném zájmu bez dalšího omezit či přerušit poskytování dotčené služby na nezbytně nutnou dobu.

5.4. CoreTel je oprávněn omezit poskytování dotčené služby zamezením aktivního přístupu ke službě v případě, že se účastník ocitne v prodlení s úhradou vyúčtování za poskytnuté služby a dlužnou částku neuhradí ani po prokazatelně učiněném upozornění ze strany CoreTel s uvedením náhradního termínu k plnění ne kratšího než sedm dní ode dne dodání upozornění. Nákladově orientovanou cenu za prokazatelné upozornění je povinen uhradit účastník.

5.5. Omezení či přerušení poskytování služby dle ustanovení čl. 6 těchto VOP není považováno za prodlení na straně Poskytovatele s poskytováním Služby.

5.6. Při omezení či přerušení poskytování služby dle ustanovení odst. 5. 1. bod 5. 1. 2. a ustanovení odst. 5. 4. tohoto článku VOP je CoreTel oprávněna účtovat účastníkovi za jeden každý měsíc trvání takového omezení či přerušení poskytování služby smluvní pokutu ve výši pravidelné měsíční ceny sjednané za službu. Pro účtování a placení této smluvní pokuty platí přiměřeně ustanovení čl. 6 těchto VOP.

6. Platební podmínky

6.1. Cena za poskytnutou službu začíná být účtována ode dne aktivace SIM karty účastníka včetně. Za den aktivace SIM karty účastníka se považuje den účinnosti smlouvy.

6.2. CoreTel je oprávněna účtovat a účastník je povinen za poskytnutou službu platit cenu ve výši platné v době poskytnutí služby, není-li smluvními stranami dohodnuto jinak.

6.3. Cena za službu je hrazena zpětně za službu poskytnutou v uplynulém zúčtovacím období.

6.4. K úhradě ceny za poskytnutou službu CoreTel bezprostředně po uplynutí zúčtovacího období vystaví vyúčtování splňující náležitosti daňového dokladu podle platných právních předpisů a odešle ho na e-mailovou nebo poštovní adresu účastníka uvedenou ve smlouvě.

6.5. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc.

6.6. Účastník je povinen vyúčtování uhradit (splatnost vyúčtování) do 14 dnů ode dne jeho vystavení.

6.7. Nepodaří-li se poskytovateli poštovních služeb vyúčtování účastníkovi doručit z důvodu toho, že se účastník odstěhoval bez udání nové adresy nebo si účastník zásilku nevyzvedl v úložní době či její převzetí odmítl, považuje se vyúčtování za doručené dnem, kdy poskytovatel poštovních služeb nedoručenou zásilku doručil zpět odesílateli.

6.8. Pro případ prodlení účastníka s úhradou vyúčtování ve lhůtě uvedené v ustanovení odst. 6. 6. tohoto článku VOP sjednává se smluvní úrok z prodlení ve výši 0,1% z dlužné částky za jeden každý započatý den prodlení.

6.9. Vyúčtování se považuje za uhrazené dnem, kdy je vyúčtovaná cena v plné výši připsána na účet CoreTel uvedený ve vyúčtování nebo je ve výjimečných případech v hotovosti předána firmě CoreTel.

6.10. CoreTel je oprávněna požadovat po účastníkovi složení vratné jistiny sloužící k zajištění úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté služby či jiných pohledávek poskytovatele za účastníkem založených smlouvou (včetně úhrady případné smluvní pokuty). Tato vratná jistina, či její příslušná zbývající část, bude účastníkovi vrácena při ukončení smlouvy. Pokud účastník vratnou jistinu neuhradí, není poskytovatel povinen plnit své povinnosti dle smlouvy.

7. Platnost a účinnost Smlouvy

- 7.1. Smlouva je platná a účinná dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 7.2. Smluvní strany jsou oprávněny smlouvou uzavřenou na dobu neurčitou písemně vypovědět způsobem uvedeným ve smlouvě.
- 7.3. Poskytovatel je oprávněn smlouvy uzavřené na dobu neurčitou písemně vypovědět s okamžitou účinností ke dni doručení výpovědi účastníkovi v případě, že:
 - 7.3.1. Účastník vstoupil do likvidace, byl na účastníka podán návrh na prohlášení konkurzu, či byl konkurz již prohlášen.
 - 7.3.2. Poskytovateli či třetím osobám hrozí vzniknout, či v důsledku jednání účastníka již vzniká škoda.
 - 7.3.3. Účastník užívá služby v rozporu s platnými právními předpisy.
 - 7.3.4. Účastník se dopustil závažného porušení smluvních povinností ve smyslu těchto VOP.
 - 7.3.5. Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za poskytnuté služby, a to i po prokazatelném upozornění ze strany CoreTel. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně tří nezaplacených vyúčtování.
- 7.4. Účastník je oprávněn smlouvy uzavřené na dobu neurčitou písemně vypovědět s okamžitou účinností ke dni doručení výpovědi v případě, že poskytovatel nezačíná poskytování Služeb ani do 10 dnů po uplynutí termínu uvedeného ve smlouvě, a to ani po písemné výzvě ze strany účastníka.
- 7.5. V případě, že CoreTel ukončí smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou způsobem dle ustanovení odst. 7. 3., bodu 7. 3. 3., 7. 3. 4., 7. 3. 5., tohoto článku VOP, je oprávněn vyúčtovat účastníkovi smluvní pokutu ve výši rovnající se trojnásobku průměrné výše ceny za poskytnuté služby účtované za uplynulá účtovací období. Pro účtování a placení této smluvní pokuty platí přiměřeně ustanovení článku 6 těchto VOP.
- 7.6. Výpovědi smlouvy nejsou dotčena vzájemná práva a povinnosti smluvních stran finanční povahy založená dle smlouvy do dne jejího ukončení, zejména povinnost uhradit dlužné ceny za poskytnuté služby a případná povinnost nahradit škodu.
- 7.7. Smlouva končí také dnem, kdy poskytovatel přestane být dle ustanovení příslušných předpisů způsobilý poskytovat služby elektronických komunikací, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

8. Ochrana osobních údajů a důvěrných informací

- 8.1. V souvislosti s plněním smlouvy je CoreTel oprávněn zpracovávat osobní, případně identifikační údaje účastníka, jakožto i odpovídající provozní údaje (např. množství účastníkem přenesených dat). Má se za to, že účastník se zpracováváním svých osobních údajů souhlasí.
- 8.2. Zpracování a ochrana osobních údajů účastníka je zajištěna v souladu s příslušnými právními předpisy. CoreTel je správcem osobních údajů a osobou oprávněnou nakládat osobními údaji dle příslušných právních předpisů.
- 8.3. Účastník tímto výslovně souhlasí se zveřejněním potřebných informací o své osobě v seznamu účastníků, který je CoreTel a poskytovatel povinen zveřejňovat nebo poskytovat osobám oprávněným k tomu právními předpisy.
- 8.4. Smluvní strany smlouvy jsou povinny zachovávat mlčenlivost o veškerých informacích obchodního, finančního a technického charakteru o druhé smluvní straně, se kterými se seznámily během trvání smluvního vztahu, a to po celou dobu trvání smluvního vztahu a dále po dobu tří let od ukončení smluvního vztahu.
- 8.5. Povinnost mlčenlivosti smluvních stran se nevztahuje na následující:
 - 8.5.1. Skutečnost, že byla uzavřena smlouva.
 - 8.5.2. Podmínky pro poskytování služby.
 - 8.5.3. Informace, které se stanou veřejně dostupnými bez porušení závazku mlčenlivosti.
- 8.6. Povinnost mlčenlivosti smluvních stran je vymezena příslušnými ustanoveními platného právního řádu České republiky.

9. Reklamac

- 9.1. Účastník má právo uplatnit u firmy CoreTel reklamaci:
 - 9.1.1. Na vyúčtování ceny za poskytnutou službu (reklamac na vyúčtování).
 - 9.1.2. Na poskytnutou službu (reklamac na službu).
- 9.2. Reklamac na vyúčtování je účastník oprávněn podat písemně nejpozději do dvou měsíců ode dne dodání vyúčtování, jinak právo na podání reklamac zanikne. Reklamac musí obsahovat označení účastníka, smlouvy, vadného vyúčtování a vylíčení skutečností, ve kterých spatřuje účastník vadu vyúčtování. Dále musí být reklamac podepsána účastníkem nebo osobou oprávněnou činit jménem účastníka právní úkony. Vadné vyúčtování ceny je takové vyúčtování, u kterého výše vyúčtované částky neodpovídá skutečně poskytnutým službám.
- 9.3. V případě, že CoreTel reklamaci na vyúčtování ceny za poskytnutou službu vyřídí kladně a zjistí, že došlo k vyúčtování ceny za poskytnutou službu v neprospěch účastníka, je povinen vrátit rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce ode dne vyřízení reklamac na účet účastníka, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- 9.4. Reklamac na službu je účastník oprávněn podat nejpozději do dvou měsíců ode dne předpokládané poruchy služby, jinak právo na podání reklamac zanikne. Reklamac musí obsahovat označení účastníka, smlouvy, vylíčení skutečností, ve kterých spatřuje účastník poruchu služby, zejména popis údajné poruchy služby, čas a délku jejího výskytu; dále musí být reklamac podepsána účastníkem nebo osobou oprávněnou činit jménem účastníka právní úkony.
- 9.5. V případě, že CoreTel při vyřizování reklamac na službu zjistí, že službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, vyřídí reklamaci kladně a přiměřeně sníží cenu za poskytnutou službu, případně po dohodě s účastníkem zajistí poskytnutí služby náhradním způsobem, nedohodnou-li se smluvní strany smlouvy jinak.
- 9.6. Podání reklamac dle tohoto článku VOP nemá odkladný účinek na splatnost vyúčtování.

10. Odpovědnost Poskytovatele

- 10.1. CoreTel není povinen nahrazovat účastníkovi škodu, která mu vznikne v důsledku poruchy služby či postupu dle ustanovení článku 6 těchto VOP.

- 10.2. CoreTel odpovídá pouze za poruchy služby, které vznikly v důsledku závady technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele.
- 10.3. CoreTel ani poskytovatel neodpovídají za obsah zpráv přenášených prostřednictvím sítě GSM.

11. Rozhodování účastnických sporů

- 11.1. Spory mezi osobou vykonávající komunikační činnost na straně jedné, a účastníkem rozhoduje Český telekomunikační úřad dle zákona 127/2005 Sb., popřípadě uživatelem na straně druhé, na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu, pokud se spor týká povinností uložených tímto zákonem nebo na jeho základě. Úřad rovněž rozhoduje spory v případech, kdy na straně osoby vykonávající komunikační činnost (§ 7) zákona 127/2005 Sb. nebo účastníka, popřípadě uživatele, došlo ke změně na jinou osobu, zejména z důvodu postoupení pohledávky, převzetí dluhu, přistoupení k závazku. Podání návrhu podléhá správnímu poplatku. Lhůta pro vydání rozhodnutí činí 4 měsíce, ve zvláště složitých případech 6 měsíců.

12. Závěrečná ustanovení

- 12.1. Zřízení a poskytování služby přenosu hlasu prostřednictvím sítě poskytovatele a sítě internet je podmíněno funkčním přístupem k síti poskytovatele a síti internet o poskytovatelem specifikované technické kvalitě. V případě, že dojde k omezení či přerušení poskytování připojení k síti poskytovatele a síti internet, je rovněž bez dalšího fakticky omezeno či přerušeno poskytování služby přenosu hlasu prostřednictvím sítě poskytovatele a sítě internet.
- 12.2. Veškeré právní úkony činěné na základě smlouvy a těchto VOP písemně musí být odeslány na adresu smluvní strany uvedenou ve smlouvě. V případě, že se držitel poštovní licence nepodaří zásilku doručit adresátovi z důvodu toho, že se odstěhoval bez udání nové adresy nebo si zásilku nevyzvedl v úložní době či její převzetí odmítl, považuje se zásilka za doručenou dnem, kdy držitel poštovní licence nedoručenou zásilku odeslateli doručil zpět.
- 12.3. Součástí smlouvy jsou:
 - 12.3.1. Součástí uvedené v ustanovení čl. 6 Smlouvy.
 - 12.3.2. Protokol o předání služby, existuje-li.
 - 12.3.3. Smlouva o půjčce technického zařízení, byla-li sjednána a protokol o předání technického zařízení, existuje-li.
- 12.4. V případě, že dojde k rozporu mezi ujednáními smlouvy a ujednáními VOP, popřípadě jiných závazných smluvních dokumentů, mají přednost příslušná ustanovení smlouvy a jejich případných dodatků, existují-li.
- 12.5. Tyto VOP jsou platné a účinné ode dne jejich uveřejnění.