

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 komunikační síť 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** 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 zajišťován přístup k Síti, tedy místo, ve kterém je Uživateli předána Služba. Toto místo tvoří rozhraní veřejné komunikační sítě, ke kterému je Uživatel oprávněn připojit koncové zařízení podle vlastního výběru.
- 1.6. **Síť Uživatele** se rozumí veškerá zařízení Uživatele 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 služeb Poskytovatele (dále jen „**Ceník**“) dostupný na webových stránkách Poskytovatele. Odchytky od Ceníku mohou být předmětem dohody.
- 1.8. Smlouva, Všeobecné podmínky, Ceník služeb a další smluvní dokumenty jsou v souladu se zákonem dostupné na webových stránkách Poskytovatele na adrese www.corelia.cz.

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., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 89/2012 Sb., Nový občanský zákoník.
- 2.2. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran. V případě rozdílného dne podpisu je předmětné pozdější datum.
- 2.3. Smlouva se vyhotovuje ve 2 výtiscích, přičemž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení. Obě vyhotovení mají platnost originálu.
- 2.4. Smlouva se sjednává na dobu neurčitou, není-li uvedeno jinak.
- 2.5. Smlouva může i bez udání důvodu vypovědět libovolná smluvní strana formou Žádosti o vypověď Smlouvy zaslané doporučeně na korespondenční adresu druhé smluvní strany. Poskytovatel akceptuje také žádosti podané e-mailem či elektronickým formulářem.
- 2.6. Žádost o vypověď Smlouvy musí obsahovat identifikační údaje Uživatele a číslo Smlouvy Uživatele. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, je za první den vypovědní lhůty považován den prokazatelného doručení žádosti o vypověď Smlouvy druhé smluvní straně.
- 2.7. Vypovědní lhůta činí 30 dní. Případně zkrácení této lhůty nebo stornování vypovědi Smlouvy může být předmětem vzájemné dohody obou smluvních stran.
- 2.8. Smlouva zaniká po uplynutí její vypovědní lhůty, ale také smrtí fyzické osoby Uživatele nebo zánikem právnické osoby Uživatele. V těchto případech může být vypověď akceptována Poskytovatelem až po předložení patřičného dokladu, např. úmrtního listu.
- 2.9. Smlouvu lze při udání důvodu vypovědět s okamžitou platností pouze v případě porušení ustanovení bodu 4.5. těchto VP Uživatelem, nebo při porušení libovolného ustanovení VP Poskytovatelem. V těchto případech je Smlouva ukončena dnem doručení vypovědi druhé smluvní straně v souladu s ustanovením 2.5. těchto VP.
- 2.10. Po zániku Smlouvy jsou smluvní strany povinny do 14 dnů provést vzájemné vypořádání, zejména si vzájemně navrátit zapůjčené nebo pronajaté technické či jiné prostředky.
- 2.11. Převod práv a závazků Uživatele, popř. poskytování Služby třetím stranám, je možné jen s písemným souhlasem Poskytovatele a v rozsahu oboustranně akceptované dohody.
- 2.12. Poskytování Služeb lze na základě žádosti Uživatele pozastavit na dobu, jejíž délka je definována platným 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. Pozastavení nelze aplikovat ve vypovědní lhůtě Smlouvy.
- 2.13. 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 Uživatele, ani za jiné závady a škody způsobené neodborným či neoprávněným zásahem nepovolané osoby.
- 3.2. Poskytovatel nese odpovědnost za škody nebo ušlý zisk Uživatele v souvislosti s poskytovanou Službou, její funkčností nebo změnou jejích parametrů. Poskytovatel neodpovídá za stav sítě Internet ani za stav jiných sítí ve správě jiných subjektů. Na Poskytovateli nelze soudně ani jinak vymáhat náhrady takto vzniklých škod.

- 3.3. Poskytovatel neodpovídá za obsah, validnost, úplnost či legálnost informací zveřejněných na Internetu či na prostředcích jiných subjektů, které jsou dostupné prostřednictvím Sítě.
- 3.4. Služba je provozována ve volném frekvenčním pásmu. Nezávisle na vůli Poskytovatele tak může dojít k rušení či vpadku Služby, za což Poskytovatel nese odpovědnost.
- 3.5. Poskytovatel se zavazuje umožnit zahájení užívání Služeb Uživateli nejpozději dnem dokončení instalace připojení a podpisem Smlouvy. V případě, že se jedná o různé dny, považuje se za předmětné pozdější datum.
- 3.6. Poskytovatel je oprávněn pozastavit Službu Uživateli, který je v prodlení s úhradou ceny Služby či poruší ustanovení těchto VP a nesjedná nápravu v Poskytovatelem stanoveném termínu. Uživatel je povinen uhradit smluvní pokutu ve výši ceny Služby, která by byla účtována v případě, že by k takovému pozastavení 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, přičemž za funkční se v případě internetových tarifů považuje Služba, která dosahuje parametrů v Ceníku uvedených jako „minimální dosahovaná rychlost“;
 - c) odstranit závadu Služby do 48 hodin od jejího nahlášení Uživatelem formou SMS zpráva odeslané na telefonní číslo +420 606 558 558. Zpráva musí obsahovat popis závady, celé jméno a číslo Smlouvy Uživatele. V případě závady přesahující 48 hodin od nahlášení bude Uživateli, který o to požádá, poskytnuta sleva odpovídající poměru hodin nefunkčnosti Služby k celkovému počtu hodin daného zúčtovacího období. Sleva nebude poskytnuta v případě prodlení s odstraněním závady, které bylo způsobeno neposkytnutím odpovídající součinnosti Uživatele při odstraňování závady;
 - d) poskytovat Službu nepřetržitě s výjimkou doby specifikované těmito VP a doby nutné pro servis technických a softwarových prostředků zajišťujících provoz Služby;
 - e) při 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 jeden měsíc předem, pokud by mohlo dojít k dotčení Uživatelem sjednaných VP, cen nebo jiných dohod způsobem, který by Uživatel mohl vnímat negativně;
 - b) v souladu se zákony ČR vést elektronický registr evidující činnost Uživatele 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) zpracovávat osobní údaje a informace o Uživateli v minimálním nezbytném rozsahu pro zajištění udržitelného provozu Sítě a úrovně poskytovaných Služeb 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.

4. Práva a povinnosti Uživatele

- 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 doporučená 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 změněný stav Služeb či technických prostředků formou definovanou Poskytovatelem;
 - c) nepodnikat žádné průniky, pokusy o průniky a obcházení bezpečnostních prvků systémů, sítí či služeb, není-li k takovému jednání oprávněn jejich provozovatelem;
 - d) neomezovat práva jiných Uživateli, nepoužívat ani nešířit prostředky schopné ovlivnit zařízení či obtěžovat jiné Uživatele, 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 v příměřeném termínu, zejména s přihlednutím k naplnění povinnosti Poskytovatele dle ustanovení bodu 3.7.c) těchto VP;
 - f) obstarat písemný souhlas s umístěním zařízení Poskytovatele na objektu, jehož majitelem není Uživatel. Nezajistí-li Uživatel tento souhlas, plně nese všechny následky a závazky vzniklé vůči majiteli objektu 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 Uživatele uvedených ve Smlouvě nejpozději 7. pracovní den od data nabytí platnosti změny.
- 4.5. Za hrubé porušení Smlouvy Uživatelem se považuje případ, kdy je Uživatel v rozporu s libovolným ustanovením bodů 4.3., 4.4.a) až 4.4.h) těchto VP, popřípadě Uživatel zavinil či 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. Uhrada za neuplná období se účtuje poměrnou částí za dny, kdy byla Služba dodávána.
- 5.4. Platbu za Službu lze uskutečnit pouze v národní měně a to převodem příslušné částky na peněžní účet Poskytovatele.
- 5.5. Platba za Službu musí být doručena na bankovní účet Poskytovatele nejpozději v den splatnosti, přičemž minimální zaručená splatnost činí 14 dní ode dne vystavení dokladu. Datum splatnosti je uvedeno na platebním dokladu Poskytovatele. Není-li platba připsána na účet Poskytovatele nejpozději v uvedeném dni splatnosti, je Uživatel v prodlení s platbou.
- 5.6. 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 Uživatele.
- 5.8. Reklamace cen Služby se provádí nahlášením konkrétních nesrovnalostí platebního dokladu písemnou či elektronickou formou ve lhůtě nejvýše 3 měsíců od data vystavení tohoto dokladu. Reklamace je vyřízena vystavením opraveného dokladu. V případě již uskutečněné platby Uživatelem bude vzniklý finanční rozdíl kompenzován v nejbližším následujícím zúčtovacím období.
- 5.9. V případě, že Poskytovatel reklamaci nevyhoví, je Uživatel oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost uhradit cenu za poskytnutou Službu, Český telekomunikační úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost uživatele rozhodnout, že podáním námítky se splnění uvedené povinnosti odkládá až do rozhodnutí o námitce.

6. Ochrana osobních údajů

- 6.1. Dne 25.5.2018 nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 nabylo účinnosti Obecné nařízení Evropské unie o ochraně osobních údajů: General Data Protection Regulation - GDPR (dále jen „Nařízení“)
- 6.2. V souladu s Nařízením Poskytovatel zpracovává osobní údaje zákazníků v souladu s platnými právními předpisy, způsobem, který zajišťuje náležitě zabezpečení osobních údajů, včetně jejich ochrany pomocí technických nebo organizačních opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému či protiprávnímu zpracování.
- 6.3. Na základě Smluv uzavřených mezi Poskytovatelem a Uživatelem Poskytovatel přijímá, shromažďuje, upravuje, zpracovává, třídí a zálohjuje osobní údaje Uživatele (fyzické osoby), jako jsou jméno, příjmení, adresa trvalého bydliště, adresa přípojného místa, datum narození, rodné číslo, e-mail, tel. číslo, případně tel. číslo další kontaktní osoby, číslo účtu atd. Pokud je Uživatel právnickou osobou, Poskytovatel zpracovává její údaje, jako jsou název právnické osoby, adresa sídla, případně korespondenční adresa, IČ, adresa přípojného místa, e-mail, tel. číslo kontaktní osoby.
- 6.4. Poskytovatel zpracovává výše uvedené údaje za účelem plnění Smluv uzavřených mezi Poskytovatelem a Uživatelem, a to pro zajištění servisu, Služeb a jejich zkvalitnění. Údaje Uživatelů přijímané na základě uzavřených smluv jsou zpracovávány Poskytovatelem na výpočetní technice a ve formě papírové evidence.
- 6.5. Doba trvání zpracování osobních údajů se sjednává na dobu určitou, a to až do ukončení plnění Smlouvy, ledaže z konkrétních okolností vyplne, že

povinnosti vyplývající z této Smlouvy mají trvat i po ukončení plnění Smlouvy - např. vymáhání dluhů od dlužníků Poskytovatele.

- 6.6. Místem zpracování je sídlo Poskytovatele. Poskytovatel není oprávněn v souvislosti se zpracováním prováděným pro Uživatele předávat osobní údaje do zemí mimo Českou republiku, do třetích zemí nebo mezinárodní organizaci, ani provádět zpracování na prostředcích výpočetní techniky umístěných mimo Českou republiku.
- 6.7. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se dozvěděl v souvislosti s plněním Smlouvy, zejména mlčenlivost ohledně osobních údajů, které mu byly na základě plnění Smlouvy zpřístupněny. Tato povinnost mlčenlivosti není časově omezená ani není vázána na trvání Smlouvy. Poskytovatel je povinen přijmout příslušná organizační opatření a prokazatelně seznámit všechny pracovníky, kterým by mohly být osobní údaje zpřístupněny, s povinností mlčenlivosti a se skutečností, že tato povinnost mlčenlivosti je časově neomezená. Poskytovatel je povinen na žádost Uživatele doložit, že příslušné osoby byly s povinností mlčenlivosti seznámeny.
- 6.8. Poskytovatel je povinen přijmout v souladu s čl. 32 Nařízení vhodná technická opatření na ochranu osobních údajů, které zpracovává, a to s přihlednutím k poslednímu stavu techniky, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování dle Smlouvy i k rizikům pro práva a svobody fyzických osob. Poskytovatel podniká všechny přiměřené nezbytné kroky, aby zajistil bezpečné nakládání s osobními údaji klientů v souladu s prohlášením o ochraně osobních údajů. Data ukládá v bezpečném prostředí, které je chráněno kombinací fyzických a technických opatření, jako například šifrovacími technologiemi či autentifikačními systémy, tak, aby se zamezilo ztrátě, zneužití, změně, zpřístupnění, zničení či odcizení údajů, a aby k nim neměly přístup neoprávněné osoby.
- 6.9. Poskytovatel je dále povinen přijmout vhodná organizační opatření na ochranu osobních údajů, které zpracovává, a která jsou odpovídající rizikům vyplývajícím z povahy zpracování osobních údajů, zejména:
 - a) neposkytne žádné třetí osobě přístup k osobním údajům a k prostředkům umožňujícím přístup k nim (zejména k osobnímu počítači, datovým nosičům, klíčům a k heslům umožňujícím přístup);
 - b) zajistí veškeré úložné, zařízení nebo služby používané ke zpracování osobních údajů heslem; zajistí jednoznačnou identifikaci přístupu každé osoby k osobním údajům, na veškerých zařízeních používaných ke zpracování osobních údajů a zavede elektronické prostředky ochrany ve formě antivirového a anti-malware software;
 - c) stanoví vnitřní pravidla ochrany osobních údajů, své zaměstnance s těmito pravidly seznámí a zajistí kontrolu jejich dodržování.
- 6.10. Poskytovatel je povinen poskytnout Uživatelům veškerou potřebnou součinnost v souvislosti s případnou kontrolou prováděnou dozorovým úřadem v oblasti ochrany osobních údajů, např. Úřadem pro ochranu osobních údajů, zejména poskytnout veškeré informace a vysvětlení, která budou nezbytná k doložení toho, že zpracování osobních údajů Poskytovatelem je v souladu s Nařízením a Poskytovatel i Uživatel naplňují základní zásady a principy uvedené v Nařízení. Poskytovatel je povinen umožnit audit, včetně inspekci, prováděné správcem nebo jiným auditorem pověřeným správcem, a dále je povinen poskytnout řádnou součinnost nutnou k auditům, inspekci a jiným kontrolám.
- 6.11. Poskytovatel určil pověřené osoby zodpovědné za ochranu osobních údajů: jsou jimi jednatelé společnosti Corelia.cz s.r.o.
- 6.12. Tímto článkem 6. Všeobecných Podmínek společnost Corelia.cz s.r.o. informuje všechny své zaměstnance o zpracování osobních údajů.

7. Ustanovení společná a závěrečná

- 7.1. 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.
- 7.2. Veškerá komunikace mezi Poskytovatelem a Uživatelem, která může mít vliv na posuzování plnění z této Smlouvy, musí být vedena v písemné formě nebo elektronicky.
- 7.3. Bude-li libovolné ustanovení těchto VP bráno za nezákonné, neplatné či nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebudou dotýkat ostatních ustanovení těchto VP, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná nebo 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.
- 7.4. Smluvní strany se zavazují řešit spory týkající se předmětu smlouvy přednostně mimo soudní, rozhodčí či správní řízení, tj. o takové vyřešení se vždy pokusí. Účastník je oprávněn se v souvislosti s mimosoudním řešením případných sporů ze smlouvy či v souvislosti s činností poskytovatele obrátit na Český telekomunikační úřad prostřednictvím elektronického formuláře umístěného na jeho stránkách www.ctu.cz, nebo v případě věci pronajatých, zapůjčených nebo zakoupených od poskytovatele na Českou obchodní inspekci (www.coi.cz).
- 7.5. Právní vztahy vzniklé při poskytování Služby se řídí Smlouvou, těmito VP, Ceníkem a dalšími přílohami a písemnými či elektronickými dodatky k této Smlouvě uzavřenými.
- 7.6. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.7.2019.