

Všeobecné podmínky pro poskytování mobilních služeb elektronických komunikací virtuální sítě CORASTA s.r.o.
vydané CORASTA, IČO 290 01 871, se sídlem Praha 10, Tiskařská 257/10, PSČ 108 00 **vydané s platností od 1. 10. 2013**

1. Základní ustanovení

a. CORASTA s.r.o., IČO 290 01 871, se sídlem Praha 10 – Malešice, Tiskařská 257/10, PSČ 108 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 159109 (dále jen CORASTA nebo Poskytovatel) je společností registrovanou Českým telekomunikačním úřadem (dále jen ČTÚ) pro podnikání v odvětví elektronických komunikací pod číslem 3621 k provozování následujících komunikačních činností:

Veřejně dostupná telefonní služba

Služby přístupu k síti Internet

Služby jsou poskytovány podle Zákona 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění (dále jen Zákon)

b. CORASTA je provozovatelem virtuální mobilní, jejímž prostřednictvím poskytuje svým smluvním partnerům následující služby (dále jen služby)

vnitrostátní a mezinárodní hlasové služby

vnitrostátní a mezinárodní služby SMS

vnitrostátní a mezinárodní služby MMS

vnitrostátní datové služby

mezinárodního roamingu hlasových, SMS/MMS/Datových služeb

hlasový provoz na negeografická čísla

prémiové služby

služební SMS

Součástí dodávek služeb jsou rovněž

dodávky neaktivních karet SIM/nano-SIM

aktivace dodaných SIM/nano-SIM karet

provádění změn nastavení dodaných SIM/nano-SIM karet

poskytování mobilních telekomunikačních služeb

zajištění přenositelnosti mobilních telefonních čísel ve spolupráci s HMNO

přístup k administračnímu nástroji pro nastavení parametrů služeb a vyúčtování

c. Tyto všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování mobilních služeb elektronických komunikací prostřednictvím virtuální sítě (dále jen smlouva), kterou CORASTA uzavírá se svými zákazníky.

d. Tyto všeobecné podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při poskytování a zprostředkování služeb

2. Uzavření smlouvy

a. Smlouva mezi CORASTA a zákazníkem je platná a účinná dnem podpisu smlouvy oběma smluvními stranami.

b. Smlouva mezi CORASTA a zákazníkem, jakož i její všechny doplňky a změny, musí být uzavírány písemně.

3. Objednávka služeb

a. Zákazník provádí objednávku služeb následujícím způsobem :

v případě dodávek karet SIM/nano-SIM písemnou objednávkou, kterou je možné doručit elektronicky, doporučenou poštou nebo osobně

požadavky na portace čísel z jiné mobilní sítě se uplatňují při aktivaci prostřednictvím elektronické nebo písemné komunikace

vlastní poskytování mobilních služeb vždy zajišťuje CORASTA po celou dobu, kdy je příslušná karta SIM/nano-SIM aktivní

b. Zákazník není oprávněn nabízet služby jiným uživatelům.

4. Poskytování služeb

a. Ke každé dodávané SIM kartě náleží PIN kód a PUK kód, který je dodáván v balení spolu se SIM kartou.

b. Nejpozději při aktivaci karty SIM/nano-SIM je zákazníkovi přiřazeno telefonní číslo z rozsahu čísel, který CORASTA zákazníkovi přidělí. Zákazník má právo požádat CORASTA o další telefonní čísla.

c. CORASTA zajistí aktivaci SIM karty nejpozději při předání SIM karty zákazníkovi nebo na jeho písemné vyžádání.

d. CORASTA zajistí na žádost zákazníka změnu nastavení SIM.

e. CORASTA deaktivuje SIM karty zákazníka na jeho žádost nebo při nedodržení smlouvy či těchto všeobecných podmínek.

f. Služby budou poskytovány v oblastech pokrytých radiovým signálem sítě hostujícího mobilního operátora.

g. S využitím mobilních sítí zahraničních poskytovatelů bude umožněno využívání služeb uživateli i mimo území České republiky

h. CORASTA je oprávněna omezit či zastavit poskytování služeb, jejichž poskytování bylo omezeno či zastaveno hostujícím mobilním operátorem.

i. CORASTA je dále oprávněna omezit či zastavit poskytování služeb poskytovateli zejména v těchto případech:

i. v případě důvodného podezření na jednání, které jeví známky podvodného jednání

ii. V případě neplnění dohodnutých finančních ujednání z této smlouvy.

j. Poskytování služeb může být dočasně omezeno či přerušeno i z důvodu závažných technických komplikací nebo na základě rozhodnutí státních orgánů či v období krizových stavů nebo z důvodu jiného obecného zájmu

k. Ve výjimečných případech je CORASTA z technických nebo provozních důvodů oprávněna změnit telefonní čísla dodaných SIM karet i bez souhlasu zákazníka. O této změně bude zákazník minimálně 5 dní předem informován.

l. Služby tísňového volání jsou poskytovány zdarma. Při využívání tísňového volání je v souladu s právními předpisy prováděna lokalizace volajícího.

m. Zákazník má právo požádat o aktivaci Služby u telefonního čísla, které je provozováno u jiného poskytovatele a bude přeneseno. Zákazník je povinen sdělit Poskytovateli platný identifikační kód - číslo výpovědi opuštěného poskytovatele („ČVOP“). Nebude-li sjednán pozdější den přenesení čísla, bude Služba zřízena na přeneseném čísle do 4 pracovních dnů od předání ČVOP na CORASTA a to způsobem na nové SIM kartě, kterou Účastník obdrží od CORASTA, která musí být aktivní k požadovanému datu přenesení čísla.

n. Účastník má právo v průběhu výpovědní doby dle těchto Všeobecných podmínek požádat o přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli. Žádost se podává prostřednictvím přejímajícího poskytovatele služby, kterému se Účastník identifikuje sdělením platného kódu ČVOP nejpozději předposlední pracovní den před koncem výpovědní doby. Lhůta pro přenesení telefonního čísla činí 4 dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost Účastníka o přenesení čísla doručena přejímajícímu poskytovateli. Telefonní číslo je možné přenést ke konci výpovědní doby. Přenesením čísla je ukončeno poskytování Služby Poskytovatelem. Pokud nebude dohodnuto jinak, dojde přenesením čísla v mobilní síti ke zrušení všech Služeb zřízených na přenášeném čísle.

Z technických důvodů nelze číslo přenést v případě, že před doručením žádosti o přenesení od přejímajícího poskytovatele byla Služba zrušena nebo přerušena ve smyslu těchto Všeobecných podmínek.

5. Vyúčtování služeb a platby

a. Vyúčtování dodaných služeb provádí CORASTA v cenách podle ceníku uvedeného ve smlouvě mezi zákazníkem a CORASTA.

b. Délka zúčtovacího období je jeden měsíc .

c. CORASTA může požadovat, aby Zákazník při uplatňování požadavku na aktivaci karty SIM složil předem na účet CORASTA zálohu ve výši 150 Kč/SIM. Tato záloha může být navýšena v případě, že měsíční spotřeba služeb u karty SIM v ceníkových cenách přesáhne částku 200 Kč. Vyúčtování zálohy provede CORASTA v zúčtovacím období následujícím po zúčtovacím období, ve kterém bylo ukončeno poskytování služeb a karta deaktivována.

d. Vyúčtované služby musí být uhrazeny do dne splatnosti, tj. do 15 kalendářních dnů od vystavení faktury za služby. Služby jsou uhrazeny připsáním celé částky na účet CORASTA. Zaslání upomínky může být zpoplatněno dle platného ceníku.

6. Práva a povinnosti poskytovatele

a. Poskytovatel je oprávněn nabízet všechny dodávané služby zákazníkům na území České republiky.

b. Poskytovatel umožní uživateli ponechat si své telefonní číslo při přejití k jinému poskytovateli služeb.

c. Zákazník neprodleně nahlásí ztrátu, zcizení či zničení své SIM karty, jakmile se o této skutečnosti dozví. Poskytovatel zajistí blokaci této SIM karty.

d. Aby se zbránilo zneužívání nabídky služeb ze strany uživatelů, má CORASTA právo nastavit pravidla čerpání služeb (tzv. FUP – Fair Users Policy). Pro „neomezené volání do sítě CORASTA“ není nastaven maximální měsíční objem čerpání minut. U datových služeb se při překročení objednaného objemu dat nesnižuje rychlost datového přenosu. Obnova FUP u datových balíčků probíhá vždy k 20.dni kalendářního měsíce.

e. CORASTA je povinna nakládat s osobními údaji zákazníka v souladu s právními předpisy.

7. Plnění zákonných povinností poskytovatele

a. CORASTA zajistí ve spolupráci s hostující mobilní sítí plnění povinností poskytovatele podle Zákona. K tomu si může vyžádat nezbytnou spoluúčast zákazníka.

b. Poskytovatel je povinen při poskytování služeb dodržovat povinnosti podle Zákona, mezi něž patří mimo jiné:

vést databázi všech svých zákazníků podle §61

při uzavírání smlouvy služeb zajistit náležitosti podle §63 Zákona

zveřejňovat informace včetně cenových podle §54 a §63 Zákona, a to s předstihem nejméně jeden měsíc

provádět vyúčtování služeb podle §64 Zákona

předávat informace pro vydávání telefonních seznamů podle §66 Zákona v rozsahu, v jakém dali účastníci svůj souhlas

poskytovat informace Českému telekomunikačnímu úřadu (ČTÚ) podle §71 Zákona a s přihlédnutím k §115 Zákona

umožnit účastníkům hlášení poruch podle §69 Zákona

zajišťovat bezpečnost služby a ochranu dat podle §88 Zákona

vyřizovat reklamace podle §71 Zákona

8. Odpovědnost

- a. CORASTA neodpovídá za škodu způsobenou
 - i. porušením smluvních povinností zákazníka
 - ii. důsledkem přerušení dodávky služeb či vadného poskytnutí služeb
 - iii. uvedení nesprávných údajů ze strany zákazníka
 - iv. viry (tzv. mobile malware), prozrazením hesel nebo PIN kódů k dodaným SIM kartám
- b. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení či selhání v plnění jakýchkoliv povinností dle smlouvy, které jsou zapříčiněny vyšší mocí

9. Reklamace

- a. Reklamace kvality poskytnutých se provádí v rámci zákaznické podpory na kontaktním místě CORASTA.
- b. Reklamace vyúčtování
 - i. Vyúčtování je prováděno dle podmínek a způsobem dle čl. 5 těchto všeobecných podmínek
 - ii. V případě, že zákazník shledá jakékoliv vyúčtování sporným, je povinen tuto skutečnost oznámit CORASTA dříve, než se sporná částka stane splatnou
 - iii. Bez ohledu na případný spor ohledně v odst. ii. uvedené částky je zákazník povinen zaplatit spornou výši účtované částky (bez jakéhokoliv ponížení a zápočtu). V případě úspěchu ve sporu mu bude neoprávněně účtovaná a zaplacená částka vrácena zpětně.

10. Závěrečná ustanovení

- a. Tyto všeobecné podmínky jsou součástí smlouvy mezi CORASTA a zákazníkem.
- b. Poskytovatel je povinen zajistit, aby ustanovení těchto všeobecných podmínek nebyla v rozporu s platnými zákony.
- c. Uzavřením smlouvy vyjadřují strany svůj souhlas s těmito všeobecnými podmínkami a všemi dalšími součástmi smlouvy
- d. Tyto všeobecné podmínky mohou být jednostranně měněny CORASTA v rozsahu daném právními předpisy. O jejich změně musí být poskytovatel informován minimálně 30 dní předem.