

1. Vo co de ve VP

Tyhle VP (myslíme tím samozřejmě všeobecný podmínky) platěj pro paušály a předplacený karty Gorila mobil a řešej, jak ti budem poskytovat služby. Službou se myslí hlavně volání, internet, SMS a MMS. Taký můžeš platit přes audiotex a Premium SMS/MMS a v zahraničí mít roaming, ale oboje si to musíš aktivovat zvlášť. Službu poskytuje Telefónica Czech Republic, a.s., ale tady to nekomplikujem a jsme prostě Gorila. Funguje to všude tam, kde máme signál. Jinak těmhle VP, Ceníku a shrnutí toho, co sis vod nás objednal, se vznešeně říká smluvní podmínky.

2. Smlouva

U nás je to se smlouvou fakt jednoduchý. Musíš dodat jméno a příjmení, bydliště, datum narození, rodný číslo a druh a číslo identifikačního dokladu. A taký musíš výslovně souhlasit, že pro účely identifikace můžeme zákonejma způsobama ověřit správnost údajů a pravost dokladů, pořídit jejich kopie a taký je archivovat. No prostě zjistit, jestli nás nešmelíš. Všechny údaje, který potřebujem, vyplníš na webu www.gorilamobil.cz nebo nahlásíš operátorovi na lince 841 11 44 55 a pak jen kurýrovi nebo pošťákovi, kterej ti přiveze SIMku, ukážeš občanku a podškrábneš doručenkou a je to hotový.

Samozřejmě nesmíš dlužit, kam se podíváš. Proklepnem si tě v negativní databázi SOLUS. To je takový zájmový sdružení právnických osob (IČ 69346925) a Gorila je taký členem.

V jistech případech s tebou smlouvu neuzavřem. Stane se to, pokud uvedeš nesprávný nebo neúplný identifikační údaje, seš podezřelej, protože si v minulosti neplnil svoje závazky, nesložils požadovanou zálohu, vyhlásils osobní bankrot nebo si přijal smluvní podmínky s výhradou.

Smlouva je na dobu neurčitou.

Od smlouvy můžeš do 14 dnů bez důvodu odstoupit. Pokud si už výslovně požádal o spuštění služby, čímž se rozumí zadání aktivačního kódu, připojení k netu, volání nebo sms, musíš spotřebovaný služby zaplatit. Odstoupení od smlouvy pošleš na e-mail help@gorilamobil.cz.

Pokud si chceš ke Gorile přenýst svoje číslo od jinud, potřebuješ ČVOP (číslo výpovědi opuštěného poskytovatele) a jak nám ho dovalíš, zmákneme to do 4 pracovních dnů, ne ale dřív než to s tebou ukončí bejvalej poskytovatel. Služba pojede v naší mobilní síti na nový SIM kartě, kterou ti dáme.

3. Co Gorila může a musí

Slibujem, že budem všechny služby poskytovat a sítě udržovat v obvyklý kvalitě. Pokud se něco porouchá, a to i v případě vyšší moci, neprodleně to opravíme.

Pokud to bude nezbytně nutný, můžem požadovat složení zálohy nebo jistoty na služby. Taký stanovíme limit na maximální útratu za zúčtovací období. Při kontaktu s Gorilou budeš vždycky potřebovat identifikační heslo, který ti zašleme. Kdo ho bude znát, s tím můžeme jednat. Bez něj to nepude, takže ho neztrať a nikomu cizímu nedávej. Ve výjimečnejch případech ti můžeme změnit telefonní číslo i bez tvýho souhlasu. Můžem taký zavíst dodatečný způsoby ochrany sítě a služeb, když to bude potřeba.

4. Co můžeš a nemůžeš

Můžeš využívat, měnit nebo rušit služby, který ti poskytujeme. Ale rozhodně je nesmíš přeprodávat nebo někomu půjčovat bez souhlasu Gorily za účelem kšeftu. Poruchy můžeš ohlašovat bezplatně. Taky máš právo na informace o nastavení tvých služeb, o tom, jak ji používáš a jak za ní platíš, a podobné informace, pokud se prokážeš identifikačním heslem.

Samozřejmě musíš platit za všechny služby, který si vobjednáš (více čl. 5). Měl bys nám taky do 7 dnů oznámit, že ses přestěhoval nebo přejmenoval nebo změnil další svoje údaje, který si nám poskytnul. Když to bude potřeba, musíš nám doložit, že si důvěryhodnej a schopnej plnit svoje závazky. V závažnějších případech, když tě písemně vyzveme, musíš se k nám osobně dostavit. Nesmíš nijak zneužívat výhody poskytnuté v rámci tarifu nebo marketingové akce. Rozhodně bys neměl nijak upravovat SIMku, hackovat a jinak poškozovat nebo zneužívat síť nebo službu. Taky nesmíš používat v ČR zakázaný telefon nebo jiný zařízení. Spamování nebo šíření cizích soukromých údajů taky není cool.

5. Vyúčto a placení

Vyúčtování máš u Gorily zdarma a slouží jako daňový doklad. Najdeš ho v elektronický podobě v internetový samoobsluze moje.gorilamobil.cz do 5 pracovních dnů od konce zúčtovacího období. Je tam k dispozici za posledních 12 měsíců. Zúčtovací období se nemusí shodovat s kalendářním měsícem. Pro účely DPH se jako datum uskutečnění zdanitelného plnění (DUZP) bere den vystavení vyúčtování. Co se nestihne dát do vyúčtování za období, kdy byla služba poskytnutá, dá se do dalšího (roaming atd.).

Vyúčtování od nás dostaneš za službu souhrnně i po položkách. Jak to přesně má vypadat stanovuje ČTÚ - Český telekomunikační úřad (viz www.ctu.cz)

Vyúčto musíš zaplatit do 14 dnů od konce zúčtovacího období. Můžeš si vybrat buď příkaz k úhradě na bankovní účet Gorily nebo hotově na poště složenkou typu A. Nezapomeň, že platíš cenu včetně DPH a že je nutný zadat správný variabilní symbol. Pokud platbu nebudeme moct identifikovat, vrátí se ti.

Když budeš v prodlení s placením, pošlem ti upomínku a tu musíš taky spolu s dluhem a případně i dodatečně i nákladama do tejdne zaplatit, jinak ti můžeme omezit poskytování služeb. Taky ti začnou naskakovat úroky z prodlení a smluvní pokuty. A když to s tebou bude jó složitý, pomůžou nám s vymáháním dluhu inkasní agentury nebo ČTÚ.

6. Co o tobě víme

Aby ti Gorila mohla poskytovat služby, musí mít tvoje osobní a identifikační údaje a zpracovávat provozní a lokalizační údaje. Osobní a identifikační údaje jsou titul, jméno, příjmení, adresa, rodné číslo, datum narození, číslo předloženého dokladu, telefonní číslo, e-mail a další údaje (třeba to jak platíš), který si nám o sobě při využívání služby poskytnul. Provozní údaje se vytvářejí v mobilní síti Gorila, když voláš, SMSuješ nebo datuješ (volané číslo, adresa datového spojení, datum, čas, trvání přenosu, tvoje chování při využití služby). Lokalizační údaje musí zpracovávat naše mobilní síť, když využíváš službu, a určují, kde je tvůj telefon nebo zařízení a ke který základnový stanici mobilní sítě

sítě Gorila seš připojen. Gorila tyhle tvoje údaje maximálně chrání.

Tvoje údaje musíme zpracovávat proto, abysme mohli provozovat naši mobilní síť, poskytovat ti tuhle službu, naúčtovat ti jí a abysme z tebe mohli vymocit případný dluh. Někdy nám povinnost zpracovávat tyhle tvoje údaje stanoví i zákon. Vždycky ale z těchle důvodů zpracováváme jen ty nejnutnější údaje, který od tebe získáme a taky je zpracováváme po nejkratší možnou dobu.

Abysme se mohli propojit se sítěma jinejch operátorů, musíme některý tvoje nejnutnější údaje předat i jim. Taky je předáme subjektům, který pro nás pracujou.

Když nám k tomu dáš souhlas, tvoje údaje zpracujeme a roztřídíme i tak, abysme ti mohli posílat nějaký vytuňený nabídky (naše nebo někoho jinýho). Pro vytváření těch nabídek budeme tvoje provozní a lokalizační údaje potřebovat po dobu tří měsíců od jejich vzniku a ostatní tvoje osobní a identifikační údaje po celou dobu smlouvy. Gorila ti může poslat nějakou tu nabídku poštou, zavolat ti, poslat ti SMSku nebo e-mail i po konci tvój smlouvy. Měj na paměti, že když nám tenhle souhlas s nabídkama dáš, může ti na tvoje číslo nebo e-mail poslat reklamu i společnost Gorila mobil a.s., IČ 28902726. Všechny nabídky budou označený OS (Obchodní sdělení).

Jestli chceš, tak nám můžeš poslat e-mail na help@gorilamobil.cz, a my zpřístupníme tvoje telefonní číslo v telefonním seznamu a pro informační služby. Tvoje velectěný údaje předáme i dalším subjektům, který telefonní seznamy a informační služby provozujou. Zveřejňuje se jméno, příjmení, adresa a telefonní číslo, e-mail, příp. dalších dohodnutý údaje a informace o tom, jestli chceš mít v telefonních seznamech uvedený, že nechceš bejt kontaktovanej s marketingovejma nabídkama.

Tvoje hovory se zákaznickou linkou si můžeme nahrávat. Hlavně proto, abysme měli jasno, co sis dohod a taky, abysme mohli kontrolovat naše zaměstnance.

Souhlas se zpracováním tvejh údajů pro vytváření a zasílání těch našich vtipných nabídek a taky souhlas s telefonním seznamem můžeš odvolat na naší zákaznický lince nebo e-mailem na help@gorilamobil.cz. Kdyby tě to pozdějc mrzelo, odvolaný souhlasy nám vždycky můžeš zase dát.

Kdykoli se nás můžeš zeptat na to, jaký tvoje údaje máme, a taky nás můžeš požádat o jejich opravu. Kdyby se ti náhodou něco nelíbilo, klíďo nás požádej o vysvětlení nebo nápravu. Když nebudeš spokojenej, tak si stěžuj u Úřadu na ochranu osobních údajů (ÚOOÚ).

Souhlasíš s tím, že když nám dlužíš dýl jak 30 dní po splatnosti, dáme za účelem naší ochrany tvoje údaje v rozsahu jméno, příjmení, datum narození, rodný číslo, adresa, název a popis porušení sdružení SOLUS a SOLUS je zpřístupní dalším jeho členům. Taky souhlasíš, že si SOLUS může najmout další subjekty, aby údaje zpracovali. Souhlas poskytuješ až do uplynutí jednoho roku po datu úhrady posledního finančního závazku z tvój smlouvy. Seznam členů SOLUS je na webu www.solus.cz. Pokud by tě to zajímalo, kdykoli se jich můžeš zeptat, jaký údaje o tobě maj, a taky je můžeš požádat jejich o opravu. Nebo se taky kdyžtak můžeš obrátit na ÚOOÚ. A nakonec, pokud to uznáme za vhodný, můžeme rozšířit zpracování těchle údajů i na další registry dlužníků, a to bez tvýho dodatečného souhlasu.

7. Reklamace

Reklamovat účtovaný ceny můžeš jenom do dvou měsíců od doručení vyúčtování a vadný služby do dvou měsíců od chvíle, kdy vada nastala, pak už ne. Na vyřízení máme měsíc, u roamingu dva měsíce. Pokud jsme to fakt pohnojili, částku ti do měsíce vrátíme. Dobropis na vrácenou částku je doručenej nejpozdějc vrácením platby. Ale pozor, i když reklamuješ vyúčtování, musíš ho vždycky zaplatit.

8. Vodstávky

K přerušení služby na nezbytně nutnou dobu může dojít v případě nějakýho všeobecnýho nebezpečí. Třeba když bude narušená bezpečnost sítě, bude vyhlášený krizovej stav nebo tak rozhodne vláda. Můžeš si to ale zavinit i sám, pokud překročíš limit maximální útraty, nebo bude důvodný podezření, že služby nebo síť užíváš nepovoleným způsobem.

K přerušení služby může dojít taky v případech, když i po upozornění od Gorily porušíš smluvní podmínky, používáš nepovolený zařízení, nezaplatíš dluhy, odmítneš složit zálohu, nebo není možný s tebou nijak komunikovat a doručovat ti dopisy. Pokud důvody odstraníš, službu znova zapnem.

9. Jak na služby

Službu ti zřídíme za chvíli potom, co zadáš v internetový samoobsluze na adrese moje.gorilamobil.cz nebo na lince 841 11 44 55 aktivační kód, kterej od nás dostaneš e-mailem nebo SMSkou, nejdýl ale za 5 pracovních dnů potom, co obdržíš SIMku poštou nebo kurýrem.

Pro změnu služeb můžeš zase využít naší internetovou samoobsluhu, linku 841 11 44 55 a taky mejl help@gorilamobil.cz.

Pokud jednostranně změníme nebo jinak zhorší smluvní podmínky a nebude to prkotina, dáme ti vědět dopředu a ty pak než změna začne platit můžeš smlouvu vypovědět. Pokud zavedeme dodatečný opatření na ochranu sítě, můžeš to s náma skoncovat do 15 dnů potom, co ti dáme vědět a služba se zruší poslední den zúčtovacího období.

Výpověď můžeš dát i bez udání důvodu. Když to stihneš do 5 pracovních dní před koncem zúčtovacího období, tak se k jeho konci služba ukončí. Když ne, tak až ke konci dalšího. Pokud chceš svoje číslo převést na někoho jinýho, musíš podat výpověď a tvůj kámoš musí zároveň požádat u Gorily o zřízení služby.

Výpověď se podává mejlem na help@gorilamobil.cz. Dostaneš ČVOP. Když chceš přejít s číslem jinam, tak musíš ČVOP nejpozdějc 2 pracovní dny před koncem výpovědní doby sdělit svému novému poskytovateli. Pokud to neuděláš, služba se po uplynutí výpovědní doby automaticky převede na předplacenou službu (čl. 13)

I když smlouvu vypovíš, samozřejmě musíš zaplatit za služby, který jsi už vyčerpal. Gorila ti může dát výpověď v případech, kdy vyhlásíš osobní bankrot nebo významně porušíš svoje povinnosti. Buď úmyslně uvedeš nesprávný identifikační údaje, zneužíváš služby (čl. 8), soustavně platíš pozdě nebo vůbec. Pokud všechno doplatíš do termínu uvedeného ve výpovědi, jedeme dál. Výpověď ti pošlem taky, když službu nemůžem z technickéjch nebo ekonomickéjch důvodů dál poskytovat. Výpovědní doba je jeden měsíc od data odeslání.

10. Placení přes mobil

Pokud si aktivuješ platební transakce, můžeš službu využít taky k tomu, abys zadal příkaz k převodu platby za zboží nebo služby na platební účty subjektů, od kterejch sis to objednal a se kterejma na to Gorila má smlouvu (těmhle subjektům říkáme obchodníci).

Příkaz k převodu můžeš zadat voláním na telefonní číslo se zvláštním předčíslem (tzv. audiotex) nebo zasláním SMS či MMS v určeném tvaru na zvláštní číslo (tzv. Premium SMS nebo Premium MMS). Částka převodu se vypočítá podle délky volání na audiotexové číslo, případně podle počtu zaslanejch Premium SMS či Premium MMS. Víc najdeš v Ceníku. Zadáním příkazu souhlasíš s převodem peněz, a to i když to za tebe udělal někdo jinej. Zadání příkazu můžeš odmítnout jen do té doby, než dojde k nám. Gorila přepíše platby za zboží nebo služby na platební účty obchodníků nejdýl do 2 pracovních dnů od zadání příkazu.

Můžeme stanovit finanční limity pro den a pro zúčtovací období. Pokud dosáhneš finančního limitu, můžeme požadovat před provedením nějakých dalších transakcí složení jistoty. Když ji nezaplatíš, máš smůlu. Taky můžeme stanovit limity na jednu platební transakci nebo výdajovej limit. Provedený platební transakce uvidíš v samostatný části vyúčtování za nejbližší možný zúčtovací období po zadání příkazu. U předplacený služby budou tyhle informace zobrazený ve výpisu čerpání v internetový samoobsluze na adrese moje.gorilamobil.cz

Musíš se co nejvíc snažit chránit svůj telefon před zneužitím, a když ho ztratíš nebo ti ho někdo ukradne, musíš nám to okamžitě ve vlastním zájmu hlásit na zákaznickou linku, abysme ti platební transakce zablokovali. Když to neuděláš, je to bohužel hrubý porušení smlouvy.

Reklamací na platební transakci (jako že si nevolal, neposlal SMS, vyúčtování je špatně nebo že byla platební transakce provedena ze ztracenýho nebo ukradenýho telefonu) musíš podat do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování a u předplacený služby do 2 měsíců od uskutečnění transakce, jinak máš smůlu. Jo a nemusíme dokazovat podmínky platební transakce podle zákona o platebním styku.

Ztrátu z platebních transakcí provedenejch ze ztracenýho nebo ukradenýho telefonu neseš ty. U předplacený služby je to do částky odpovídající 1500 eurům, v ostatních případech podle zákona. Pokud ale dokážeš, že ztrátu způsobil někdo jinej svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubý nedbalosti porušil některou ze svejch povinností, nese takovou ztrátu v plným rozsahu ten, kdo jí způsobil. Pokud ztráta vznikla až potom, co si nám ztrátu nebo krádež telefonu oznámil, neneseš jí.

Částku provedené platební transakce musíš Gorile uhradit společně s cenou za službu v době splatnosti vyúčtování. Taky musíš Gorile zaplatit poplatky za provedení platebních transakcí podle Ceníku. Když zadáš příkaz k převodu u předplacený služby, souhlasíš se snížením kreditu o částku převodu.

Gorila neodpovídá za vady zboží nebo služeb zaplacených platební transakcí. S tím se musíš obrátit na obchodníka.

11. Kdo zaplatí průsery

Gorila není odpovědná za škodu, která vznikne kvůli omezení, přerušení nebo vadnému poskytnutí služby, údržbě sítě, poruchám, opravám, překročení kapacity, ztrátě a zneužití PIN a PUK. V jiných případech Gorila odpovídá za škodu do výše trojnásobku průměrný měsíční platby za služby v každém jednotlivém případě.

Pokud budeš ty porušovat smluvní podmínky, upravovat SIMku, hackovat a jinak narušovat síť, používat v ČR zakázaný telefony nebo někdo jinej zneužije tvou SIMku, PIN a PUK a ty nám to včas neoznámíš a vznikne nám tím škoda, počítej s tím, že uhrazení škody tě nemine.

12. Úřady

Když se věci vyhroťej, rozhoduje vznikléj spor k tomu příslušná instituce (ČTÚ, soud, ČNB, finanční arbit), samozřejmě podle českýho práva.

13. Předplacenka na kredit

U předplacený služby můžeš čerpat služby jen do vyčerpání částky kreditu, kterej sis nabil. Smlouva se uzavírá roztržením obalu SIMky, dobítím kreditu nebo přihlášením do internetový samoobsluhy, nejpozdějš pak prvním přihlášením SIMky do sítě. Od týhle chvíle je nutný dodržovat naše smluvní podmínky. Kredit můžeš čerpat i na služby obchodníků. Pro předplacený služby přiměřeně platěj i ostatní ustanovení VP s výjimkou článků 2 a 9. Když čerpáš službu, kredit se sníží, když ti něco vracíme, kredit ti navýšíme.

Smlouva je na dobu určitou, a to na 12 měsíců. Každý dobítí ji prodlouží na dalších 12 měsíců. Ukončením smlouvy zbývajíc kredit propadá bez náhrady.

Kredit ti platí 6 měsíců od dobítí a každý dobítí prodlužuje platnost znovu o 6 měsíců. Když kredit nevyčerpáš v době platnosti, tak ti bez náhrady propadne. Když ti dojde kredit, Gorila ti může stopnout poskytování služeb a to i během hovoru, připojení na net apod. Zobrazenej údaj o aktuální výši kreditu je jen orientační. V případě pochybností rozhodnou naše záznamy.

Čerpáním služeb se ti bude kredit snižovat podle Ceníku. Pokud náhodou vyčerpáš služby nad limit kreditu a včas nedobiješ, máme právo na jejich úhradu. Vyúčtování se nevystavuje. Když si koupíš kredit přímo u Gorily, můžem ti na vyžádání vystavit daňovej doklad.

Abys moh přenést číslo na předplacený SIMce od Gorily pryč, musíš požádat o ČVOP e-mailem na help@gorilamobil.cz nebo zavoláním na zákaznickou linku. ČVOP platí 60 dní. Aby se ti číslo přeneslo, musíš ho sdělit novému poskytovateli. Služba se u Gorily zruší do 4 pracovních dnů. Aby se to povedlo, musíš mít v okamžiku přenesení kladnej kredit.

Pokud porušíš smluvní podmínky nebo včas nedobiješ, můžeme ti přerušit nebo ukončit poskytování služeb a tím i smlouvu. Když blbě zadáš PUK, tak seš jantar a smlouva se ukončí, dřív než řekneš výpravčí.

Vadnou SIMku můžeš reklamovat na zákaznický lince 841 11 44 55.

14. Kontaktáž

Ke komunikaci s tebou budem využívat internetovou samoobsluhu moje.gorilamobil.cz, e-mail, telefonní číslo a tvou poštovní adresu.

15. Společně, přechodně, závěrečně

Starší smluvní vztahy mezi tebou a Gorilou zůstávají v platnosti a řídí se těmahle VP. VP platěj až do vypořádání všech vzájemnejch závazků. Smluvní podmínky se v odůvodněnejch případech můžou změnit, samozřejmě tě o tom budem informovat nejmíň měsíc před nabytím účinnosti a pokud s tím nebudeš cajn, můžeš službu zrušit bez jakýkoli sankce. Pokud mezi náma nastanou nějaký pochybnosti, rozhodnou záznamy Gorily. Překlady Smluvních podmínek do jinejch jazyků, maj pouze informativní charakter.

Pokud něčemu z těhle VP nerozumíš, mrkni se do podmínek O2, tam je napsaný v podstatě totéž, ale právníma kecamá.

Identifikační údaje poskytovatele: Telefónica Czech Republic, a.s., se sídlem Praha 4, Michle, Za Brumlovkou 266/2, PSČ 140 22, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322, IČ 601 93 336, DIČ CZ60193336

Vrchní Gorilí vedení