Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací společnosti Alf servis, s.r.o.

I. Úvodní ustanovení

1. Tento dokument zakotvuje všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti Alf servis, s.r.o., se sídlem Okružní 2269/17, 678 01 Blansko, IČ 26225310, DIČ CZ26225310, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 38106, e-mail: info@alfservis.cz (dále též jen „poskytovatel“) osobám („účastníkům“) na základě smluv s nimi uzavřených.
2. Tento dokument je nedílnou součástí smluv o poskytování služeb uzavíraných mezi poskytovatelem na straně jedné a účastníky na straně druhé a obsahuje všeobecná smluvní ujednání ve smyslu § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“).
3. Služby elektronických komunikací jsou poskytovány v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a některých souvisejících zákonů (dále jen „zákon o elektronických komunikacích“) a v souladu s ostatními obecně závaznými právními předpisy platnými v České republice.

II. Obsah smlouvy, smluvní strany

1. Nedílnou součástí smlouvy uzavřené mezi poskytovatelem a účastníkem jsou následující dokumenty:
1.1 Smlouva
1.2 Všeobecné podmínky
1.3 Shrnutí smlouvy, bylo-li poskytnuto a je-li účastník spotřebitelem
1.4 Definice rychlostí služeb
1.5 Dokumenty tvořící Smlouvu uvedené v bodech 1.1 až 1.4 těchto Všeobecných podmínek jsou dostupné na webových stránkách poskytovatele www.alfservis.cz a v provozovnách poskytovatele.
2. Smluvní strany
2.1 Smluvní vztah mezi poskytovatelem a účastníkem vzniká na základě písemné smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „smlouva“).
2.2 Účastník při uzavírání smlouvy může stanovit svého zástupce pro jednání ve věcech smlouvy, který ho zastupuje vůči poskytovateli v plném rozsahu při realizaci smlouvy, s výjimkou změn či zrušení smlouvy.

III. Definice pojmů

Pro účely této smlouvy mají níže uvedené pojmy význam zde uvedený:
1. “ceník” je platný ceník služeb poskytovatele, který je účastníku dostupný v každé provozovně poskytovatele a na jeho internetových stránkách www.alfservis.cz. Ceník obsahuje název služby, typ služby, cenu služby, případně další specifikace služby;
2. „Shrnutí smlouvy“ je písemná informace dle § 63 odst. 5 zákona o elektronických komunikacích poskytnutá před uzavřením smlouvy účastníkovi, kterým je spotřebitel.
3. “služby” jsou veřejně dostupné služby elektronických komunikací poskytované na základě osvědčení č. 825 vydaného poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem (ČTÚ) dne 6. ledna 2006; jedná se o služby přístupu k síti internet (tato služba dále též „internet“), šíření rozhlasového a televizního signálu (tato služba dále též „televize“) a veřejně dostupnou telefonní službu poskytovanou prostřednictvím VoIP (tato služba dále též „telefon“);
4. “účastník” je fyzická osoba, která s poskytovatelem uzavřela písemnou smlouvu, aniž by v ní v rámci svých identifikačních údajů uvedla IČ, podnikající fyzická osoba, která s poskytovatelem uzavřela písemnou smlouvu, a která v ní zároveň v rámci svých identifikačních údajů uvedla IČ či právnická osoba, které jsou na základě písemné smlouvy uzavřené s poskytovatelem poskytovány služby ve smlouvě specifikované.
5. „spotřebitelem“ je každá osoba, která mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s poskytovatelem nebo s ním jinak jedná.
6. „mikropodnikem“ se rozumí každý subjekt vykonávající hospodářskou činnost bez ohledu na svou právní formu, který zaměstnává méně než 10 osob a jehož roční obrat nebo bilanční suma roční rozvahy nepřesahuje 2 miliony EUR.
7. „malým podnikem“ se rozumí každý subjekt vykonávající hospodářskou činnost bez ohledu na svou právní formu, který zaměstnává méně než 50 osob a jehož roční obrat nebo bilanční suma roční rozvahy nepřesahuje 10 milionů EUR.
8. „neziskovou organizací“ se rozumí veřejně prospěšná právnická osoba, která podle svého zakladatelského právního jednání nerozděluje zisk ani jiné vlastní zdroje mezi své členy.
9. „den zřízení služby” je den dodávky a instalace zařízení, provedení všech konfigurací na telekomunikační síti poskytovatele a dalších úkonů, které jsou nezbytné pro užívání služby dle smluvených podmínek, čímž se služba stane dostupnou pro účastníka;
10. “telekomunikační síť” je veřejná síť elektronických komunikací poskytovatele, tj. souhrn přenosových systémů, včetně spojovacích zařízení a směrovacích a jiných prostředků, které umožňují přenos signálů po vedení, rádiovými, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, sloužící k přenosu hlasu či dat;
11. „zařízení účastníka“ zahrnuje jakýkoliv aktivní prvek ve vlastnictví účastníka nebo třetí strany, používaný účastníkem, umístěný v prostorách účastníka nebo třetí strany (např. switch, router, PC, pobočková ústředna, telefonní přístroj atd.);
12. „zařízeními poskytovatele“ jsou zejména pevně namontovaná zařízení bezdrátové komunikace, rozvaděče s optickými a metalickými kabely, optické koncové zařízení, rozvody datových sítí ve vlastnictví poskytovatele, namontované napevno v místě instalace za účelem poskytování služeb;
13. „místo instalace“ je sídlo či bydliště účastníka, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak;
14. „platební období“ je smluvní kalendářní období, za které poskytovatel provádí vyúčtování ceny za služby; platebním obdobím je kalendářní měsíc, není-li ve smlouvě sjednáno jinak;
15. „výzva k platbě” je podnět k úhradě závazků účastníka plynoucích ze smlouvy; výzvou k platbě je proforma faktura, která je účastníkovi doručována nejpozději do 15 dnů od začátku platebního období či faktura-daňový doklad; faktura-daňový doklad je doručována nejpozději do 15 dnů po ukončení platebního období. Tyto doklady jsou účastníkovi doručovány písemně, elektronickou poštou, či umístěním na uživatelském rozhraní; výzvou k platbě je i závazek účastníka plynoucí ze smlouvy, nejsou-li mu podle smlouvy proforma faktury či faktury-daňové doklady doručovány;
16. „přípojný bod” (nebo též “koncový bod”) telekomunikační sítě je fyzický bod, ve kterém je účastníkovi poskytován přístup k telekomunikační síti, či jsou účastníkovi předávány služby;
17. „závada” je stav, kdy je účastníku užívání služby znemožněno z technických důvodů, služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala před přípojným bodem (na straně poskytovatele);
18. „reklamace” je písemně provedený úkon, jímž účastník uplatňuje práva z odpovědnosti poskytovatele za rozsah a kvalitu poskytnuté služby, nebo uplatňuje námitky k vyúčtování ceny za služby;
19. „dohled” je aktivně vyvíjená činnost poskytovatele na telekomunikační síti (až po přípojný bod) pro zabezpečení jejího bezproblémového provozu tak, aby byly dodrženy smlouvou garantované parametry služby;
20. „uživatelské rozhraní“ je chráněná část portálu mujucet.alfservis.cz provozovaná poskytovatelem, do které má účastník přístup pomocí unikátního uživatelského jména a hesla (uživatelské jméno a heslo jsou sděleny nejpozději dnem nabytí účinnosti smlouvy), pomocí kterého může účastník získat informace o poskytovaných službách, vyúčtováních, smlouvách a prostřednictvím nějž může poskytovatel komunikovat směrem k účastníkovi;
21. „identifikační údaje účastníka“ jsou v případě fyzické osoby nepodnikající její jméno, příjmení, datum narození a bydliště, v případě fyzické osoby podnikající její obchodní jméno, IČO a sídlo a v případě právnické osoby její obchodní firma, IČO a sídlo a ve všech případech také korespondenční adresa, liší-li se od adresy bydliště nebo sídla účastníka;

22. „klientské centrum“ je provozovna poskytovatele, která je určena ke kontaktu se zákazníky a uvedená na webových stránkách poskytovatele;
23. Skutečnost, že je účastník mikropodnikem, malým podnikem nebo neziskovou organizací doloží účastník poskytovateli písemným prohlášením, v němž také uvede, zda se vzdává práv, která zákon nebo smlouva přiznávají mikropodnikům, malým podnikům nebo neziskovým organizacím. Nedoloží-li účastník poskytovateli prohlášení dle tohoto odstavce, práva, která zákon nebo smlouva přiznávají mikropodnikům, malým podnikům nebo neziskovým organizacím, se na takového účastníka nevztahují.

IV. Předmět smlouvy, uzavření smlouvy

1. Předmětem smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat účastníkovi služby veřejně dostupných elektronických komunikací v rozsahu a za podmínek blíže specifikovaných ve smlouvě a závazek účastníka odebírat od poskytovatele tyto služby po dobu sjednanou ve smlouvě a platit za tyto služby sjednanou cenu.
2. Podmínky pro poskytování služby jsou stanoveny ve smlouvě včetně jejích příloh. Služba je poskytována na území České republiky. Doplňkové a další služby lze objednat u poskytovatele.
3. Uzavřít nebo změnit smlouvu je možné v klientském centru poskytovatele (podpisem příslušného formuláře oběma smluvními stranami), mimo prostory obvyklé pro podnikání poskytovatele (mimo provozovny poskytovatele) nebo některou z forem komunikace na dálku (zejména prostřednictvím e-mailu, uživatelského rozhraní) dle aktuálních technických možností poskytovatele.
4. Smlouvu uzavírá poskytovatel s účastníkem písemně. Po uzavření platné a účinné smlouvy provede poskytovatel technické prověření, zda zřízení služby nebrání technická nebo jiná obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřídit službu s požadovanými parametry.
5. Zájemce o uzavření smlouvy je povinen sdělit poskytovateli nezbytné údaje pro uzavření smlouvy a předložit poskytovateli doklady osvědčující totožnost zájemce a právo užívat místo instalace. Pokud zájemce o uzavření smlouvy nesplní podmínky pro její uzavření, zejména pokud zájemce o uzavření smlouvy uvedl nesprávné ne neúplné osobní nebo identifikační údaje nebo nedodal doklady prokazující správnost uvedených údajů a právo užívat místo instalace, neplnil nebo neplní své závazky vůči poskytovateli nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit, nesložil požadované zálohy, tyto podmínky přijal s výhradou či odchylkami nebo bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, není poskytovatel povinen smlouvu uzavřít.
6. Na účastníka, který při uzavírání smlouvy poskytovateli sdělil své IČO, které bylo následně uvedeno ve smlouvě, se uplatní ustanovení smlouvy týkající se podnikatelů, neurčuje-li zákon nebo smlouva jinak.
7. Není-li zřejmé, který den byla smlouva uzavřena a toto datum je mezi poskytovatelem a účastníkem sporné, má se za to, že smlouva byla uzavřena ke dni zahájení poskytování služeb poskytovatelem. Rozhodující je přitom evidence vedená poskytovatelem.
8. Jestliže při technickém prověření poskytovatel zjistí, že nemůže zřídit službu v požadovaný den zřízení služby pro technickou nebo jinou obtížně překonatelnou překážku, navrhne účastníku náhradní den zřízení služby. Liší-li se tento den od původně sjednaného dne zřízení služby o více než 30 dnů, má účastník právo od uzavřené smlouvy bez sankcí odstoupit. Nevyužije-li účastník práva odstoupit od uzavřené smlouvy dle předchozí věty do 60 dnů od jejího vzniku, jeho právo zaniká. Jestliže při technickém prověření poskytovatel zjistí, že nemůže zřídit službu vůbec, oznámí tuto skutečnost účastníkovi. Oznámením této skutečnosti účastníkovi dochází k zániku uzavřené smlouvy.
9. Zřídit službu je poskytovatel povinen až sjednaným dnem zřízení služby, nejdříve však po úhradě ceny služby, je-li úhrada této ceny vyžadována.
10. Služba je zřízena a předána dnem umožnění jejího užívání. Na základě dohody stran může být o zřízení služby sepsán předávací protokol.
11. Ve smlouvě lze sjednat zkušební provoz. Dnem zřízení služby je první den následující po dni skončení zkušebního provozu.

V. Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen poskytovat účastníku služby v rozsahu a za podmínek uvedených ve smlouvě.
2. Poskytovatel je povinen technicky a organizačně zajišťovat provoz telekomunikační sítě tak, aby byla naplňována práva všech účastníků, která vyplývají z uzavřených smluv.
3. Poskytovatel je povinen odstraňovat závady, které při poskytování služeb vzniknou. Pro odstranění závad je oprávněn využít i plnění subdodavatelů. Poskytovatel je při odstraňování závady oprávněn ke vstupu do prostor účastníka za přítomnosti účastníka nebo jeho zástupce. Poskytovatel zajišťuje servis a případné opravy závad účastníkovi poskytnutých zařízení, a to po řádném nahlášení účastníkem telefonicky na Call centrum na telefonní čísla uvedená v záhlaví smlouvy v pracovní dny od 8:00-16:00h, kde je učiněn záznam s uvedením všech skutečností, které se týkají závad účastníkovi poskytnutých zařízení. Poskytovatel se zavazuje odstranit závady co nejdříve, zpravidla do 3 pracovních dní od prokazatelného nahlášení závady účastníkem.
4. Poskytovatel neodpovídá za nepřímé či následné škody, za ušlý zisk ani za jiné ekonomické ztráty účastníka, jež jsou důsledkem poskytovaných služeb. Poskytovatel dále neodpovídá za výpadky (přerušení) v poskytování služeb z důvodu vyšší moci a výpadky způsobené nesprávnou či neodbornou činností účastníka.
5. Náhradní plnění poskytovatel neposkytuje a účastník jej nemá právo vyžadovat, pokud není ve smlouvě sjednáno jinak.
6. Poskytovatel odpovídá za provoz zařízení a technických prostředků pouze po koncový bod telekomunikační služby. Poskytovatel je oprávněn měnit topologii telekomunikační sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP čísla, frekvence atd.), pokud budou dodrženy parametry služby dle smlouvy.
7. Poskytovatel je povinen účastníkům pravidelně a přesně účtovat cenu za poskytované služby.
8. Poskytovatel je povinen řádně a ve stanovených termínech vyřizovat stížnosti a reklamace účastníků na vyúčtování poskytovaných služeb a reklamace na poskytované služby.
9. Poskytovatel je povinen vytvořit systém ochrany účastnických dat před jejich zneužitím tak, že údaje, o kterých se dozvěděl při poskytování služby nebo které mu účastník sdělil, nebudou bez souhlasu účastníka poskytovatelem sdělovány třetím osobám ani jinak zneužity v jeho neprospěch. Na žádost účastníka je poskytovatel povinen jej informovat o stupni garantované ochrany účastnických dat a o způsobu ověření této ochrany.
10. Poskytovatel neodpovídá při poskytování služeb za obsah přenášených zpráv.
11. Poskytovatel je oprávněn nezřídit službu, či neprovést změnu služby, není-li řádně uzavřena smlouva včetně všech příloh, nebo pokud účastník nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti ke zřízení služby nebo neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neschválil projekt, neumožnil přístup do prostor instalace apod.

VI. Práva a povinnosti účastníka

1. Účastník je povinen dodržovat jednotlivá ustanovení smlouvy, včetně těchto všeobecných podmínek, a řádně a včas platit poskytovateli cenu za poskytnuté služby. Úhradu ceny za službu bude účastník provádět v termínu splatnosti podle výzvy k platbě, a to včetně DPH. Úhrada se považuje za provedenou až dnem připsání celé hrazené částky na účet poskytovatele. Účastník je povinen uhradit vyúčtovanou cenu za poskytnutou službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání služby jinými osobami, kterým to účastník svým konáním či opomenutím umožnil.
2. Účastník odpovídá za to, že koncová zařízení účastníka napojená na zařízení poskytovatele mají platné technické a bezpečnostní atesty a požadovaná schválení podle ustanovení zákona o elektronických komunikacích, případně jeho prováděcích předpisů, a budou připojena v souladu s platnými právními předpisy. Pokud účastník tyto podmínky nesplní a provoz takového zařízení bude zakázán, nese účastník veškeré důsledky z toho vyplývající.
3. Účastník je povinen zajistit taková opatření, která znemožní neoprávněným osobám zneužít poskytnutá zařízení nebo poskytované služby. Za důsledky případného zneužití odpovídá účastník.

4. Účastník se zavazuje zajistit poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu smlouvy. Je-li nutná odborná spolupráce s dodavatelem koncového zařízení, které je v majetku účastníka, je účastník povinen ji na své náklady zajistit.
5. Účastník je povinen neprodleně, nejpozději do 7 pracovních dnů, hlásit poskytovateli veškeré změny svého právního postavení a změny svých identifikačních údajů, zajistit pravidelnou kontrolu své e-mailové adresy a telefonního čísla, jakož i jiné důležité změny, které by mohly ohrozit plnění smlouvy z jeho strany. Dozví-li se poskytovatel jiným způsobem o takové změně, která nebyla ohlášena, pak je poskytovatel oprávněn, bez újmy na jakýchkoliv jiných svých právech, vypovědět smlouvu se zkrácenou dobou (15 dní). Poskytovatel je oprávněn odstoupit od uzavřené smlouvy, zjistí-li dodatečně, že mu účastník sdělil nepravdivé informace při uzavírání smlouvy.
6. Účastník se zavazuje užívat službu v souladu s obecně závaznými právními předpisy, dobrými mravy a smlouvou, zejména:
6.1 úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, nezapojovat se do nich, včetně přenosu;
6.2 nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti, nešířit počítačové viry, neporušovat při používání služeb vlastnická a autorská práva;
6.3 nenarušovat bezpečnost systému nebo sítě ani se snažit získat neoprávněný přístup;
6.4 nevyužívat neoprávněně data, systémy a sítě, nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí;
6.5 neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;
6.6 nezasahovat do služeb poskytovaných jiným účastníkům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty "mailbombing", pokusy přetížit systém a jinými zásahy);
6.7 nerozesílat nevyžádanou elektronickou poštu a nepřispívat do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušovat zákon a dobré mravy;
6.8 nepoužívat služby k přenosu informací, které by mohly ohrozit zájmy obrany státu a veřejné bezpečnosti nebo byly jinak v rozporu s právními předpisy.
7. Účastník je povinen uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou služby, které musel poskytovatel vynaložit z důvodu, že účastník nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu služby. Za nesplnění podmínek se považuje i to, že účastník změnil výchozí podmínky instalace oproti stavu při zřízení služby.
8. Účastník je povinen ohlásit poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby, zejména závady telekomunikační sítě nebo závady v poskytování služby.
9. Účastník je povinen poskytovat poskytovateli součinnost při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu služby, umožnit poskytovateli přístup k zařízením poskytovatele a zařízením účastníka, která jsou součástí telekomunikační sítě.
10. Účastník je povinen převzít službu v den zřízení služby a k převzetí zajistit přítomnost osoby, která je oprávněna převzetí uskutečnit a má k tomu dostatečné odborné znalosti. Pokud účastník přítomnost takové osoby nezajistí, je služba považována za předanou a převzatou dnem zřízení služby.
11. Účastník je oprávněn uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu způsobem uvedeným v těchto Všeobecných podmínkách.

VII. Doba trvání smlouvy, zánik smlouvy, ukončení poskytování služeb

1. Smlouva se uzavírá buď na dobu určitou, jejíž délka je smluvními stranami konkretizována přímo ve smlouvě, nebo na dobu neurčitou. Je-li smlouva na dobu určitou uzavírána s účastníkem, který je:
a) spotřebitelem,
b) mikropodnikem, malým podnikem nebo neziskovou organizací,
jestliže se práva na maximální délku trvání smlouvy výslovně nevzdal, nesmí tato doba přesáhnout 24 měsíců.
2. Smlouva uzavřená na dobu neurčitou i určitou může zaniknout:
2.1 písemnou dohodou smluvních stran; nebo
2.3 výpovědí kterékoliv ze smluvních stran následovně:
2.4 zánik smlouvy s účastníkem, který je spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou: písemnou výpovědí kterékoliv ze smluvních stran s výpovědní dobou v délce 30 dní, pokud zákon, tyto podmínky nebo smlouva nestanoví jinak. Výpovědní doba začne běžet ode dne následujícího po dni podání výpovědi.
2.5 zánik smlouvy s účastníkem, který je podnikající právnickou osobou: není-li ve smlouvě sjednáno jinak, je účastník, který je podnikající právnickou osobou, oprávněn ukončit smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou i bez uvedení důvodu kdykoliv písemnou výpovědí s výpovědní dobou v délce tří měsíců. Tříměsíční výpovědní doba začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po dni podání výpovědi.
3. Smlouva uzavřená na dobu neurčitou i určitou může zaniknout také:
3.1 odstoupením od smlouvy ze strany účastníka, poruší-li poskytovatel opakovaně podstatným způsobem své závazky vůči účastníku vyplývající ze smlouvy; nebo
3.2 odstoupením od smlouvy ze strany poskytovatele, poruší-li účastník opakovaně své závazky uvedené ve smlouvě, pokud byl již v minulosti poskytovatelem na porušování závazků písemně upozorněn
3.3 odstoupením od smlouvy ze strany poskytovatele, dojde-li ze strany účastníka k:
3.3.1 nezaplacení sjednané ceny nebo jiné platby ani po 15 dnech od termínu splatnosti, pokud opožděná úhrada byla prokazatelně urgována;
3.3.2 neoprávněnému zásahu do zařízení;
3.3.3 prokazatelnému zneužití služby;
3.3.4 užití služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným účastníkům (např. použitím zařízení neschváleného pro provoz v ČR).
Odstoupení od smlouvy dle odstavce 3. čl. VII. nabývá účinnosti dnem jeho doručení druhé smluvní straně.
4. V případě, že ve smlouvě nebude dohodnuta doba, na kterou se uzavírá, platí pro smluvní strany, že je smlouva uzavřena na dobu neurčitou.
5. Pokud je smlouva uzavřena či měněna prostřednictvím prostředku komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé pro podnikání, má účastník, který je spotřebitelem, mikropodnikem, malým podnikem nebo neziskovou organizací právo odstoupit od smlouvy nebo její změny bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce ve lhůtě do 14 dnů. Lhůta pro odstoupení dle předchozí věty začíná běžet dnem následujícím po dni předání informací o obsahu smlouvy. Začne-li poskytovatel dle smlouvy poskytovat účastníkovi služby ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy dle předchozí věty, činí tak na výslovnou žádost účastníka a účastník s tímto uzavřením smlouvy a zahájením poskytování služeb vyslovuje souhlas. Jestliže sjednané služby byly na základě předchozí věty s výslovným souhlasem účastníka již splněny před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a poskytovatel před uzavřením smlouvy účastníkovi sdělil, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy, není účastník oprávněn od smlouvy odstoupit.
6. Výpověď smlouvy nebo odstoupení od smlouvy může účastník realizovat osobně v klientském centru poskytovatele, písemně doporučenou listovní zásilkou na adresách poskytovatele uvedených v kontaktních informacích poskytovatele ve smlouvě, prostřednictvím e-mailu nebo zasláním do datové schránky poskytovatele.
7. Zánikem smlouvy nejsou dotčena práva a povinnosti smluvních stran vzniklá před ukončením smluvního vztahu, zejména právo poskytovatele na řádné uhrazení částek vyúčtovaných za poskytnuté služby, úhrad, smluvních pokut, případného úroku z prodlení a nároku z náhrady škody způsobené poskytovateli účastníkem a povinnost účastníka dlužné částky řádně uhradit.
8. Je-li smlouva uzavřena na dobu určitou nebo je-li mezi poskytovatelem a účastníkem sjednána minimální doba užívání služeb, je účastník v případě zániku závazku ze smlouvy výpovědí nebo dohodou smluvních stran před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, povinen uhradit poskytovateli úhradu za předčasné ukončení smlouvy, a to do 14 dnů ode dne, kdy k tomu bude poskytovatelem písemně vyzván.

To neplatí pro případ zániku závazku ze smlouvy, kdy došlo k jednostranné změně smluvních podmínek poskytovatelem a účastník se změnou nesouhlasí nebo proto, že poskytování služby bylo narušeno jakoukoliv významnou trvající nebo často se opakující odchylkou od plnění ze smlouvy nebo z důvodu vadného plnění nebo jiného porušení smlouvy ve vztahu ke kterékoliv složce balíčku služeb. V těchto případech se účastníkovi neukládá žádná náhrada.

9. Je-li účastník dle předchozího odstavce 8. těchto všeobecných podmínek povinen uhradit úhradu za předčasné ukončení smlouvy, činí výše úhrady za předčasné ukončení smlouvy

a) v případě účastníka, který je spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou a pokud smlouva skončí do 3 měsíců ode dne jejího uzavření, jednu dvacetinu součtu paušálních plateb za zúčtovací období zbývajících do konce sjednané doby trvání daného závazku, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny;

b) v případě účastníka, který není spotřebitelem ani podnikající fyzickou osobou, částku rovnající se součtu paušálních plateb za zúčtovací období zbývajících do konce sjednané doby trvání daného závazku.

10. Má-li účastník, který je spotřebitelem, právo ukončit závazek ze smlouvy ke kterékoliv složce balíčku obsahujícího službu přístupu k internetu před koncem ujednaného období z důvodu vadného plnění nebo jiného porušení smlouvy, má právo ukončit závazek ze smlouvy ke všem složkám balíčku.

11. Účastník má právo požádat poskytovatele o přerušení užívání služeb na určitou dobu. Přerušení počíná běžet nejdříve prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost doručena a nesmí být delší než 6 měsíců. Po uplynutí doby přerušení jsou služby poskytovatelem opětovně aktivovány v původním rozsahu. Provedení tohoto úkonu je zpoplatněno dle aktuálního ceníku služeb a cena je nákladově orientovaná. Za období, kdy jsou za poplatek služby přerušeny, poskytovatel účastníkovi nebude účtovat cenu za služby. Po uplynutí doby přerušení bude cena za služby opět účtována dle platné smlouvy.

12. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze smlouvy budou smluvními stranami vyrovnány nejpozději do 30 dnů po zániku smlouvy.

VIII. Cena a platební podmínky

1. Ceny služeb jsou uvedeny v ceníku, který je k dispozici v provozovnách poskytovatele a na jeho internetových stránkách www.alfservis.cz. Veškeré ceny jsou uváděny včetně DPH. O změnách ceníku služeb, včetně podmínek, za nichž se ceny uplatňují, informuje způsobem, který si účastník vybral pro zasílání vyúčtování, tzn. e-mailem, poštovní zásilkou a zveřejněním na uživatelském rozhraní všech účastníků, kterých se tato změna týká.

2. Cena za poskytované služby se sjednává dohodou poskytovatele a účastníka ve smlouvě. Tato cena vychází z ceníku vydaného poskytovatelem.

3. Účastník je povinen platit účtovanou cenu za poskytovanou službu. Účtování ceny za poskytovanou službu bude zahájeno ode dne řádného zprovoznění služby ze strany poskytovatele. Není přitom rozhodné, zda účastník službu užívá či nikoliv.

4. Pokud není dohodnuto jinak, je zúčtovacím obdobím kalendářní měsíc. Pravidelné měsíční poplatky jsou vyúčtovány vždy k prvnímu dni běžného měsíce předem. Poplatky za ostatní služby (hlasové služby v pevném místě apod.) jsou vyúčtovány po skončení zúčtovacího období. Aktivační a jiné jednorázové poplatky jsou účastníkovi vyúčtovány po zprovoznění služby, pokud není stanoveno jinak.

5. Úhrada ceny za službu bude prováděna pravidelně vždy ve lhůtě splatnosti uvedené ve výzvě k platbě, jinak do 7. kalendářního dne daného platebního období, není-li ve smlouvě sjednáno jinak.

6. Cenu za službu hradí účastník bezhotovostním převodem na bankovní účet poskytovatele, který je uveden ve smlouvě, nebo v hotovosti u poskytovatele. Poskytovatel zveřejňuje účastníkovi vyúčtování na portálu mujucet.alfservis.cz případně doručí účastníkovi dohodnutým způsobem nejpozději do 15 dnů od skončení zúčtovacího období. Toto zveřejnění vyúčtování však nemá vliv na povinnost účastníka zaplatit cenu za službu v termínu její splatnosti. Zveřejnění je prováděno zpravidla do 48 hodin po připsání platby na účet poskytovatele.

7. Cena za službu se považuje za uhrazenou dnem jejího připsání na bankovní účet poskytovatele. Účastník je povinen uhradit cenu za službu pod variabilním symbolem uvedeným ve smlouvě, jinak bere na vědomí, že platbu ceny nebude možné přiřadit k účastníkovi pro nemožnost identifikovat subjekt, který jej hradí. Manuální vyhledání či přiřazení platby bez nebo se špatným variabilním symbolem či spárování chybné částky může být zpoplatněno dle doplňkového Ceníku služeb a poplatků poskytovatele.

8. Za den zdanitelného plnění je považováno datum uvedené ve výzvě k platbě, jinak datum připsání platby na účet poskytovatele.

9. Daňový doklad může být poskytovatelem vystaven pouze v elektronické podobě a může být zpřístupněn na uživatelském rozhraní. Písemně vystavený daňový doklad se doručuje poštou účastníkovi pouze tehdy, je-li to sjednáno ve smlouvě.

10. Veškeré úhrady za služby i přeplatky může poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků ve vyúčtováních účastníka evidovaných poskytovatelem ke dni úhrady, a to i mezi jednotlivými smlouvami na různé typy služeb.

11. Náklady poskytovatele související s výjezdem technika za účelem úkonu na místě poskytování služby nebo na místě s tím souvisejícím je povinen účastník poskytovateli nahradit ve výši uvedené v ceníku, jedná-li se o:

a) marný výjezd, kdy nebylo možné provést potřebné úkony pro porušení povinnosti účastníka ze smlouvy, zejména pak povinnosti poskytnout součinnost pro zprovoznění služby;

b) druhý a další výjezd zaviněný porušením povinnosti účastníka ze smlouvy, zejména pak povinnosti poskytnout součinnost pro zprovoznění služby;

c) výjezd za účelem provedení servisního nebo jiného zásahu požadovaného účastníkem, nevyplývá-li ze smlouvy nebo ze zákona právo účastníka na provedení takového zásahu.

12. Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním svých pohledávek vůči účastníkovi, který je v prodlení s platbou dlužných částek. Účastník-fyzická osoba souhlasí s předáním svých osobních údajů dle zákona č. 101/2000 Sb. třetí osobě za účelem vymáhání pohledávek, což stvrzuje podpisem smlouvy. Správa a zpracování osobních údajů bude probíhat v rozsahu nezbytném pro naplnění tohoto účelu a po dobu nezbytně nutnou. Účastník je povinen jednat s touto stranou jako s řádně pověřeným zmocněncem poskytovatele.

13. Nezaplatil-li účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny, poskytovatel jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 týden ode dne dodání upozornění. Po marném uplynutí náhradní lhůty může poskytovatel účastníku omezit poskytování dotčené samostatně účtované služby zamezením aktivního přístupu ke službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání. Cena za prokazatelné upozornění musí být nákladově orientovaná. V případě prodlení účastníka s úhradou ceny služeb či jakýchkoliv jiných plateb vůči poskytovateli je poskytovatel oprávněn požadovat po účastníkovi uhrazení smluvní pokuty ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení a dále náklady spojené s vymáháním dlužné částky.

14. Poskytovatel se může dohodnout s účastníkem na poskytnutí podmíněné slevy z aktivačního či jiného jednorázového poplatku. Konkrétní výše slevy je uvedena v ceníku poskytovatele nebo ve smlouvě. Nárok na poskytnutí slevy účastníkovi vznikne pouze v případě, že účastník bude plnit veškeré své povinnosti vyplývající mu ze smlouvy či vznikající v souvislosti s ní, včetně povinností souvisejících se zánikem smlouvy, zejména dodrží dobu užívání služeb, jíž bylo poskytnutí slev podmíněno, bude řádně a včas platit poplatky, vrátí po ukončení smlouvy poskytnutá zařízení. V případě, že účastník jakoukoliv ze svých povinností nesplní, nárok na slevu mu nevznikne a poskytovatel je oprávněn účastníkovi vyúčtovat poplatek v plné výši, případně doúčtovat účastníkovi částku odpovídající poskytnuté slevě z poplatku.

IX. Koncové zařízení a zařízení poskytovatele

1. Je-li to sjednáno ve smlouvě, je koncové zařízení určené pro příjem internetu poskytovatele poskytováno do výprosy nebo je koncové zařízení účastníkovi poskytováno za úplatu sjednanou ve smlouvě.

Poskytnutí koncového zařízení do výprosy nebo za úplatu dle tohoto odstavce trvá po dobu užívání služby, není-li mezi smluvními stranami sjednáno jinak. Koncové zařízení je účastník oprávněn užívat jen za účelem využívání služeb poskytovatele. Koncové zařízení je majetkem poskytovatele a účastník je povinen jej po ukončení poskytování služby poskytovateli vrátit.

2. Účastník dává poskytovateli souhlas s montáží potřebného zařízení a vedení nutných k poskytování služeb dle smlouvy v místě, kde má být dle smlouvy služba poskytována. Účastník dává souhlas poskytovateli a jeho subdodavatelům ke vstupu do svých objektů za účelem plnění závazků dle smlouvy, a to na základě výzvy poskytovatele a v nezbytně nutných případech. Požaduje-li vlastník nemovitosti či jiná oprávněná osoba za umístění zařízení poskytovatele jakoukoliv finanční úhradu, pak nedohodne-li se účastník písemně s poskytovatelem jinak, je tato úhrada povinností účastníka, a ten náklady na ni nese ze svého. V případě, že je to nezbytné pro provoz zařízení, je účastník povinen zajistit na své náklady a riziko napájení zařízení elektrickou energií. Výslovně se stanoví, že účastník je oprávněn připojovat zařízení poskytovatele, která jsou součástí telekomunikační sítě pouze přes zásuvku (prodlužovací kabel) vybavenou ochranou před nárazy proudu a přepětím (přepěťová ochrana).

3. Účastník je povinen zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci nutných vedení a zařízení pro zřízení a poskytování služby a odpovídá poskytovateli za veškerou škodu vzniklou v důsledku toho, že souhlas nebyl dán, popřípadě že nikoliv z viny poskytovatele nebyly při instalaci splněny podmínky souhlasu.

4. Účastník není oprávněn mimo běžné užití zařízení dle pokynů poskytovatele nijak do zařízení a jeho funkce zasahovat, měnit jejich nastavené parametry a zařízení nijak přemísťovat. Účastník přebírá plnou odpovědnost za zařízení poskytovatele, které bylo u účastníka umístěno. Tento závazek účastníka se vztahuje i na zařízení umístěné do prostor, které nejsou v majetku či pronájmu účastníka, pokud toto zařízení slouží pro poskytování služby výhradně účastníkovi.

5. Účastník je povinen učinit taková opatření, aby na systému a zařízení nevznikla škoda neoprávněnou manipulací neoprávněnými osobami. Účastník je povinen zařízení chránit před poškozením, odcizením, ztrátou, zničením či neoprávněným užíváním a odpovídá poskytovateli za škodu tímto vzniklou. V případě, že dojde k poškození, odcizení, ztrátě, zničení či neoprávněnému užití zařízení, je účastník povinen o tomto informovat poskytovatele, a to do 7 dnů ode dne, kdy tato skutečnost nastala.

6. Poskytovatel přenechá účastníkovi zařízení poskytovatele ve stavu způsobilém k používání. Účastník se zavazuje neprodleně nahlásit veškeré závady vzniklé na zařízení v majetku poskytovatele; v případě prodlení účastníka se splněním této jeho povinnosti neodpovídá poskytovatel za vzniklou škodu. Zároveň poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou z důvodu vady či provozu poskytnutého zařízení, pokud o takovéto vadě zařízení či překážce v řádném provozu nevěděl v době poskytnutí zařízení.

7. Účastník je povinen vrátit zařízení v majetku poskytovatele do 10 dnů ode dne ukončení poskytování služby vlastními prostředky a na vlastní náklady zpět poskytovateli ve stavu, v jakém ho převzal s přihlédnutím k obvyklému opotřebení. V případě, že účastník nemá možnost z technických a jiných důvodů zařízení demontovat a vrátit vlastními prostředky, může objednat demontáž zařízení u poskytovatele za úplatu dle ceníku. V tomto případě účastník poskytne poskytovateli nutnou součinnost při demontáži koncového zařízení a zavazuje se uhradit cenu za tyto výkony dle ceníku poskytovatele. Pokud účastník nevrátí poskytnuté zařízení ve stanoveném termínu, ani nepožádá poskytovatele o demontáž a neposkytne potřebnou součinnost při demontáži zařízení poskytovatelem, poskytovatel je v tomto případě oprávněn účtovat účastníkovi smluvní pokutu ve výši 3500 Kč splatnou do 10 dnů od doručení výzvy k úhradě zaslané poskytovatelem.

8. Případné vrácení zařízení před ukončením smlouvy nezbavuje účastníka povinnosti platit smluvené platby až do ukončení smlouvy.

9. Poskytovatel může za mimořádných okolností koncové zařízení odpojit, je-li to nezbytné pro ochranu telekomunikační sítě a jestliže účastníkovi neprodleně nabídne alternativní bezplatné řešení.

10. Účastník podpisem smlouvy zmocňuje poskytovatele k zastupování účastníka při výkonu oprávnění účastníka ve smyslu ustanovení § 104 Zákona o elektronických komunikacích, (které zejména stanoví povinnost vlastníka domu, bytu či nebytového prostoru umožnit uživateli tohoto domu, bytu či nebytového prostoru příjem rozhlasového a televizního vysílání provozovatelů vysílání dle zvláštního právního předpisu, a rovněž zařízení vnitřního komunikačního vedení), a to v rozsahu nezbytném pro zajištění poskytování služeb provozovatele účastníkovi a k veškerým úkonům s tím spojeným.

X. Poskytování služby a její kvalita, servisní podmínky, přerušení a omezení služeb

Poskytování služby a její kvalita

1. Poskytovatel poskytuje účastníkovi služby elektronických komunikací sjednané ve smlouvě nepřetržitě všechny dny v roce, nestanoví-li smlouva jinak, a to v kvalitě sjednané ve smlouvě nebo stanovené zákonem. Všechny rychlosti tarifů jsou účastníkovi předávány a garantovány na 4. (transportní) vrstvě.

2. Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování služby nejpozději do 60 dnů od podpisu smlouvy oběma stranami. Účastník je povinen poskytnout potřebnou technickou součinnost, technické informace a odpovídající prostor pro technické prostředky a jinou nezbytnou součinnost nutnou k instalaci, provozu, opravě a demontáži zařízení určených k poskytování služeb. Pokud účastník uvedenou součinnost neposkytne, může poskytovatel odložit zahájení poskytování služby do doby, než bude nezbytná součinnost poskytnuta. Pokud bude tato doba delší než 60 dnů, může poskytovatel jednostranně odstoupit od smlouvy s účastníkem a tento je povinen v plné výši uhradit vzniklé náklady poskytovatele spojené se snahou o zprovoznění služeb. Je-li účastníkem podnikatel, poskytovatel není odpovědný za prodlení v realizaci dodávky telekomunikačních služeb osobou, která zprostředkovává telekomunikační služby pro poskytovatele; v případě tohoto prodlení má poskytovatel právo zahájit poskytování služeb později.

3. Účastník nesmí umožnit bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele žádné třetí straně trvalé nebo přechodné užívání služeb; výjimku tvoří osoby sdílející s účastníkem společnou domácnost. Na žádost poskytovatele je účastník povinen umožnit poskytovateli kontrolu poskytování služeb a účastník je povinen bezodkladně poskytnout poskytovateli plnou součinnost, mimo jiné umožnit poskytovateli přístup k zařízení poskytovatele v místu jeho instalace.

4. Vysvětlení toho, jaký praktický dopad mohou mít případná omezení objemu dat, rychlost či jiné parametry kvality služby na služby přístupu k internetu, a to zejména na využívání obsahu, aplikací a služeb je uvedeno v Technické specifikaci pro internetové služby Alf, která je zveřejněna na webových stránkách poskytovatele. Kvalita služeb je závislá na vnějších vlivech jako jsou počasí, bouřky, povodně, zemětřesení, rušení třetími osobami, zavirování zařízení účastníků, náhodná koncentrace uživatelů či zařízení, umělé horizonty, režie vyšších přenosových vrstev, sdílení kapacity přístupového vedení například připojením více PC nebo aktivní provoz jedné služby, který využívá dostupnou rychlost připojení, závady či poškození sítě, nepříznivé vysílací podmínky či výpadky dodávek elektrické energie nebo výpadky služeb třetích stran nezbytných pro provoz komunikační sítě. V důsledku těchto vlivů může dojít ke zhoršení kvality služby nebo až k jejímu úplnému výpadku, a to až do doby ukončení působení vnějšího vlivu.

5. Nastane-li při poskytování služby velká trvající nebo velká pravidelně se opakující odchylka od skutečného výkonu služby přístupu k internetu ve vztahu k rychlosti či jiným parametrům kvality služby od výkonu sjednaného ve smlouvě, má účastník právo uplatnit reklamaci poskytnuté služby tak, jak je uvedeno v těchto všeobecných podmínkách. Pro uplatnění reklamace (aktivace prostředku nápravy) dle tohoto odstavce je nutné, aby byla velká trvající nebo velká pravidelně se opakující odchylka zjištěny za pomoci mechanismu sledování ověřeného Českým telekomunikačním úřadem.

Servisní podmínky

6. Výjimku z nepřetržitého poskytování služeb tvoří přerušení poskytování služby na dobu nezbytné odstávky telekomunikační sítě

za účelem její preventivní údržby („servisní okno“). Servisní okno bude účastníkovi vždy předem oznámeno prostřednictvím SMS, e-mailem nebo na webových stránkách poskytovatele a poskytovatel se zavazuje provádět je zejména v nočních hodinách. Neposkytování služby po dobu servisního okna není závadou. Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit částečně nebo i zcela poskytování služby z důvodu plánované údržby sítě každý den v rozmezí 4:00 – 5:00 CET.

7. Pokud není ve smlouvě výslovně sjednáno jinak, poskytovatel garantuje účastníkovi úroveň kvality poskytovaných služeb (SLA) na úrovni SLA 0, tj. garantovaná doba servisní reakce je do 3 pracovních dní od prokazatelného nahlášení závady účastníkem dle odst. 16. čl. X. těchto všeobecných podmínek.

8. Poskytovatel nezaručuje bezporuchovost či nepřerušitelnost služeb. Poskytovatel odpovídá za započetí prací na odstranění závady ve lhůtě stanovené v těchto podmínkách, za prověření pomocí dálkových nástrojů a dohledu a za případný zásah na místě, když je potřeba závadu odstranit. Bude-li závada způsobena v důsledku trestného činu třetí osoby nebo působení okolností vylučujících odpovědnost poskytovatele (vyšší mocí) nebo nastanou jiné nepředpokládané okolnosti, pro které nebude možné dodržet lhůtu stanovenou v předcházejícím odstavci, bude poskytovatel při odstraňování závady postupovat bez zbytečného odkladu a s přihlédnutím k oprávněným zájmům účastníka.

9. Poskytovatel neodpovídá za nefunkčnost sítě internet a s tím související nefunkčnost služeb poskytovaných účastníkovi.

10. Poskytovatel má právo dle svého uvážení změnit technologii, prostřednictvím které je zákazníkovi služba poskytována. Účastník je v takovém případě povinen poskytnout poskytovateli přiměřenou součinnost související se změnou technologie.

Přerušení a omezení služeb

11. Poskytovatel může dočasně omezit či přerušit poskytování služeb na dobu nezbytně nutnou při nezbytných přestavbách technického zařízení, při měření nebo při odstraňování závad, dále ve výjimečných situacích, kdy hrozí nebo dojde k závažnému narušení bezpečnosti sítě a služby a integrity jeho sítě z důvodů poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení, zejména vlivem velkých provozních havárií nebo živelních pohrom, přerušit poskytování služby nebo odepřít přístup ke službě. Přerušení nebo odepření musí být omezeno pouze na dobu nezbytně nutnou, a je-li to technicky možné, musí být zachován přístup k tísňovým číslům.

12. Poskytovatel má právo za účelem ochrany komunikační sítě a služeb provádět opatření řízení provozu (QoS) s cílem měřit a řídit provoz v síti. QoS zabraňují naplnění kapacity připojení či jejího překročení.

13. Poskytovatel je ze zákona povinen při nebezpečí vzniku krizové situace na žádost Ministerstva vnitra a za krizového stavu poskytovat přednostně připojení k veřejné komunikační síti a přístup k veřejně dostupné službě elektronických komunikací účastníkům krizové komunikace podle krizového zákona. Za tímto účelem je v rozsahu nezbytně nutném oprávněn omezit nebo přerušit poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Toto omezení může trvat pouze po dobu nezbytně nutnou a musí být zachován přístup k tísňovým číslům. Pokud to bude možné, bude účastník předem informován o dočasném omezení či přerušení dodávky služeb.

14. Poskytovatel neodpovídá při poskytování služby za obsah přenášených zpráv.

15. K zajištění nepřetržitého poskytování služeb je zřízeno Call centrum telekomunikační sítě poskytovatele, které provádí monitorování, řízení a správu telekomunikační sítě.

16. Ohlášení přerušení nebo vadného poskytnutí služby provádí účastník telefonicky na Call centrum na telefonní čísla uvedená v záhlaví smlouvy v pracovní dny od 8:00-16:00h, kde je učiněn záznam s uvedením všech skutečností, které se týkají předmětu závady a reklamace. Mimo dobu uvedenou v předchozí větě je účastníku k dispozici hlasový záznamník a e-mail. Čas přijetí ohlášení je považován za okamžik vzniku závady ve smyslu těchto Všeobecných podmínek. Telefonické ohlášení přerušení nebo vadného poskytnutí služby je účastník povinen bezodkladně potvrdit e-mailovou zprávou na adresu uvedenou v záhlaví smlouvy. Ohlášení přerušení nebo vadného poskytnutí služby může účastník uplatnit také písemně na adrese poskytovatele, která je uvedena ve smlouvě.

17. Odpovídá-li za závadu služby účastník nebo se oznámení účastníka ukáže jako nepravdivé, je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi náklady, jež mu v souvislosti s odstraněním takové závady či provedením marného servisního zásahu vznikly.

18. Závada je považována za odstraněnou okamžikem oznámení účastníku dálkovým způsobem (telefonicky, SMS, e-mailem, www stránky) o obnově komunikace a ověřením této skutečnosti u účastníka také dálkovým způsobem, specifikovaným v předchozí větě.

19. Přerušení napájení jakéhokoliv zařízení poskytovatele umístěného v objektu účastníka není považováno za závadu ve smyslu těchto Všeobecných podmínek.

20. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování služeb také v případě, že:

a) účastník neuhradí včas a ve správné výši vyúčtování za služby, a to ani po uplynutí náhradní lhůty;

b) účastník užívá služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným účastníkům (např. použitím zařízení neschváleného pro provoz v ČR);

c) poskytovatel má důvodné podezření, že účastník zneužívá poskytované služby;

d) že účastník užívá služby v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, dobrými mravy či smlouvou či prostřednictvím poskytovaných služeb neoprávněně zasáhl nebo zasahuje do práv a právem chráněných zájmů třetích osob.

Omezení nebo přerušení poskytování služby z důvodů dle tohoto odstavce není závadou.

21. Objedná-li si účastník v rámci služeb společně internet a televizi, nebo internet a telefon, nebo internet, televizi i telefon, tyto služby se mohou vzájemně ovlivňovat, i nepříznivě, z důvodu sdílené kapacity současně odebíraných služeb. Pokud dojde při současném používání více služeb k nadměrnému vytížení kapacity některé ze služeb (masivní stahování na internetu, sledování televize, streamování videí apod.), pak služby nemusí správně fungovat, např. může dojít ke snížení rychlosti internetu v důsledku využití kapacity jinou službou, zasekávání obrazu při sledování televize apod.

XI. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu

1. Každý účastník, který o to požádá, může změnit poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné. Využije-li účastník právo podle tohoto odstavce, dojde k zániku dotčeného závazku ze smlouvy dnem, kdy došlo k ukončení postupu změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Na žádost účastníka může být okamžik zániku závazku ze smlouvy stanoven odlišně.

2. Ověřovací kód účastníka (OKÚ) pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu je uveden ve smlouvě a je zpřístupněn v uživatelském rozhraní mujucet.alfservis.cz.

3. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu je iniciována účastníkem tím, že doručí žádost o změnu poskytovatele služby přejímajícímu poskytovateli a sjedná s ním datum změny poskytovatele služby přístupu k internetu a další náležitosti smlouvy. Na základě žádosti o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu k přejímajícímu poskytovateli dojde k ukončení smluvního vztahu u opouštěného poskytovatele**.** Změna poskytovatele (přenesení služby) dle tohoto odstavce je bezplatná.

4. Účastník při podání žádosti o změnu poskytovatele v klientském centru poskytovatele. Žádost o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu musí obsahovat následující údaje:

- identifikační údaje účastníka
- obchodní firmu (název) opouštěného poskytovatele
- identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu
- e-mail a kontaktní telefonní číslo účastníka
- ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem

- den, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout.

5. Poskytovatel služby je oprávněn ověřit totožnost účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu. Neposkytne-li účastník na výzvu poskytovatele potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu nepožádal.
6. Účastník současně s podáním žádosti o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu uzavře s poskytovatelem smlouvu, ve které se dohodnou na datu změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Poskytovatel má právo podmínit poskytování služby přístupu k internetu poskytováním dalších služeb elektronických komunikací.
7. Lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu činí 4 pracovní dny, nedohodnou-li se přejímající poskytovatel a účastník na jiné lhůtě, a začíná běžet ode dne obdržení objednávky změny poskytovatele služby přístupu (dále „objednávka“) k internetu opouštěným poskytovatelem internetu od přejímajícího poskytovatele internetu.
8. Pro úspěšné zakončení změny poskytovatele služby přístupu k internetu je třeba provést instalaci služby.
9. Přejímající i opouštěný poskytovatel jsou oprávněni odmítnout žádost o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu v případě, že:
a) některý z nich eviduje k obdrženému ověřovacímu kódu pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu jinou objednávku;
b) v objednávce je neplatný ověřovací kód;
c) objednávka neobsahuje údaje podle odstavce 4, čl. XI. těchto všeobecných podmínek.
10. Přeje-li si účastník přenést svou službu přístupu k internetu od poskytovatele k jinému poskytovateli služby, účastník doručí nově zvolenému poskytovateli služby jakožto přejímajícímu poskytovateli žádost o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu. Přejímající poskytovatel provádí změnu poskytovatele služby přístupu k internetu podle jím stanovených podmínek a platných právních předpisů.
11. Na základě žádosti o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu dojde k zániku závazku ze smlouvy dnem, kdy došlo k ukončení postupu změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Na žádost účastníka může být okamžik zániku závazku ze smlouvy stanoven odlišně.
12. Pokud nebude žádost účastníka o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu doručena přejímajícímu poskytovateli nejpozději čtvrtý pracovní den přede dnem ukončení poskytování dotčené veřejně dostupné služby elektronických komunikací, není ve vztahu k dotčené službě zaručeno nepřerušené poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
13. V souvislosti se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu nezaniká účastníkovi povinnosti uhradit všechny závazky vůči poskytovateli vzniklé na základě smlouvy.
14. Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Dojde-li ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení a počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč. Při zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výše paušální úhrady 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Nedodrží-li poskytovatel ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

XII. Vyřizování reklamací, řešení sporů

1. Poskytovatel odpovídá za poskytování služeb v souladu s podmínkami dohodnutými ve smlouvě, a to po celou dobu trvání smluvního vztahu. Účastník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.
2. Právo uplatnit reklamaci poskytované služby vzniká účastníku v případě vadného poskytnutí služby dle čl. X. odst. 5. nebo v případě, že služba nebyla poskytnuta vůbec. Reklamaci je účastník povinen uplatnit ihned po zjištění vadného poskytnutí služby nebo přerušení poskytování služby, nejpozději však do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí či přerušení poskytování služby, jinak právo zanikne.
3. Poskytovatel není povinen nahradit účastníkovi škodu, která mu vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.
4. Nebude-li služba poskytována dle smlouvy (s výjimkami uvedenými ve smlouvě či v těchto všeobecných podmínkách, které se nepovažují za závadu), bylo možno službu využít jen částečně nebo vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, zajistí poskytovatel odstranění závady a sníží cenu o poměrnou část měsíčního poplatku za dobu trvání závady v případě, že závada služby činí nepřetržitě více než 72 hodin. Právo na vrácení zaplacené ceny účastník nemá v případě, že k závadě došlo, byť i částečně, v důsledku zavinění účastníka. Celková doba trvání závady se počítá od okamžiku, kdy účastník oznámil závadu poskytovateli nebo se poskytovatel dověděl o závadě jinak. Nebude-li poskytovatel moci poskytnout službu po více než 20 dnů v kalendářním měsíci, vrací se měsíční cena v plné výši. Požadavek na vrácení části nebo celé ceny služeb může zákazník uplatnit u poskytovatele nejpozději během následujících dvou kalendářních měsíců.
5. Reklamace na vyúčtování ceny nebo vady poskytované služby uplatňuje účastník výhradně písemně v listinné podobě na adrese poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne.
6. Podání reklamace nemá odkladný účinek na termín splatnosti ceny za poskytnutou službu. Český telekomunikační úřad („ČTÚ“) je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka rozhodnout, že podání reklamace odkladný účinek má.
7. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na vady poskytované služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem. Vrácení rozdílu ceny v případě, že dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch účastníka, bude provedeno ve lhůtě 1 měsíc od data kladně vyřízené reklamace. Po splnění těchto povinností a uspokojení těchto práv účastníka není poskytovatel povinen uhrazovat účastníkovi náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušení služby.
8. Nevyhoví-li poskytovatel podané reklamaci, je účastník oprávněn podat u ČTÚ 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 toto právo zanikne.
9. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě smlouvy nebo v souvislosti se smlouvou a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání účastníka, resp. jeho statutárního zástupce se statutárním zástupcem poskytovatele. Nedohodnou-li se smluvní strany v rámci tohoto jednání na způsobu řešení vzájemného sporu ani do 30 dnů od vzniku sporu, pak budou všechny spory vznikající ze smlouvy a v souvislosti s ní týkající se oblasti elektronických komunikací řešeny mimosoudně u subjektu mimosoudního řešení sporů, kterým je ČTÚ. V případě ostatních sporů vznikajících ze smlouvy a v souvislosti s ní může spotřebitel pro mimosoudní řešení sporu využít Českou obchodní inspekci. Není-li pro mimosoudní řešení sporu dána pravomoc ČTÚ a nevyužije-li spotřebitel možnost řešit spor u České obchodní inspekce, bude spor řešen příslušným soudem.

XIII. Mlčenlivost

1. Poskytovatel i účastník jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech informacích a skutečnostech, se kterými se seznámili v souvislosti s uzavřením a realizací smlouvy, s výjimkou informací obecně známých nebo v obchodních kruzích běžně dostupných a informací,

které je nutno sdělit třetí straně ze zákonných důvodů nebo z důvodů ochrany oprávněných zájmů poskytovatele.
2. Tato povinnost trvá i po ukončení smlouvy.

XIV. Ochrana osobních údajů

1. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o účastníkovi a účastník bere na vědomí, že poskytovatel zpracovává v nezbytně nutném rozsahu a po dobu nutnou jeho osobní údaje uvedené v záhlaví této smlouvy v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. b), c) a f) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) za účelem provedení/zajištění předmětu smlouvy, a to po celou dobu platnosti této smlouvy. Současně poskytovatel prohlašuje, že nepodmiňuje uzavření smlouvy získáním osobních údajů k účelům nesouvisejícím s uzavřením smlouvy.
2. Poskytovatel zpracovává osobní údaje pro účely vyplývající z příslušných právních předpisů, pro účely plnění smlouvy a s tím souvisejících povinností a oprávněných zájmů poskytovatele, jimiž jsou: zajišťování provozu a ochrany vlastní sítě, naplnění povinností vyplývajících z právních předpisů, doložení uzavření smlouvy, vedení evidence účastníků, vedení účtů, poskytování a vyúčtování služeb, ochrana před zneužitím služeb, pro účely vymáhání pohledávek a za účelem další spolupráce se zákazníkem, včetně případného přímého marketingu.
3. Poskytovatel dále na základě zákona zpracovává provozní údaje, jimiž jsou zejména údaje o datových přenosech, telefonických hovorech a dalších službách poskytovaných poskytovatelem, technické údaje umožňující identifikaci (např. IP adresy). Osobní a provozní údaje je poskytovatel povinen spravovat v souladu s právními předpisy. Provozní údaje jsou na základě nařízení zákona uchovávány po dobu 6 měsíců.
4. Účastník výslovně souhlasí s tím, že může být poskytovatelem informován prostřednictvím elektronické pošty a prostředků elektronických komunikací o záležitostech týkajících se smlouvy či dalších aktivitách poskytovatele týkajících se poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací jeho účastníkům.
5. Po ukončení smluvního vztahu poskytovatel osobní údaje zpracovává pro účely vymáhání pohledávek, vyřizování reklamací, účetních potřeb, a to v nezbytném rozsahu a po nezbytnou dobu, zpravidla do úplného vypořádání práv a povinností ze smlouvy či uplynutí příslušných objektivních promlčecích lhůt. Zpracování osobních údajů po ukončení smlouvy bude ukončeno, jakmile pomine důvod zpracování.
6. Účastník má právo na přístup k osobním údajům, které jsou o něm zpracovávány poskytovatelem, právo na opravu osobních údajů, výmaz, omezené zpracování a právo na přenositelnost údajů ve smyslu platných právních předpisů.
7. Účastník je oprávněn kdykoliv vznést námitku proti zpracování osobních údajů, které jsou zpracovávány na základě oprávněného zájmu poskytovatele. Bude-li bude námitka vznesena proti zpracování osobních údajů pro účely přímého marketingu, nebude již poskytovatel osobní údaje pro tento účel zpracovávat.
8. Je-li zpracování osobních údajů založeno na souhlasu účastníka, je účastník oprávněn tento svůj souhlas kdykoliv odvolat.
9. Poskytovatel zpracovává osobní údaje účastníků v souladu s platnými právními předpisy, způsobem, který zajišťuje náležité zabezpečení osobních údajů, včetně jejich ochrany pomocí technických nebo organizačních opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo protiprávnímu zpracování, jakož i k náhodné ztrátě, zničení nebo poškození osobních údajů účastníků.

XV. Změny smlouvy

1. Poskytovatel je oprávněn smlouvu jednostranně měnit z důvodu změny právních předpisů České republiky, z důvodů vyplývajících z nařízení nebo směrnice Evropské unie, z důvodu zavedení nových služeb a technologií nebo změny služeb a technologií stávajících, změny obchodní strategie včetně změny tarifů, cen a způsobů účtování, změny podmínek na trhu služeb elektronických komunikací, na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu, soudu nebo orgánu státní správy.
2. Poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy informovat v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem o všech změnách smluvních podmínek. Pokud s takovou změnou zákon spojuje právo účastníka na ukončení smlouvy, poskytovatel informuje účastníka o jeho právu vypovědět závazek ze smlouvy do 1 měsíce po doručení oznámení, a to bez sankce, jestliže navrhované změny nejsou pro účastníka výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady. Právo účastníka vypovědět závazek při jednostranné změně smlouvy nenastane, pokud smlouva byla změněna na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odst. 11. zákona o elektronických komunikacích.
3. Jinou než jednostrannou změnu smlouvy ze strany poskytovatele dle článku XV. odst. 1 těchto všeobecných podmínek, lze provést jen písemně formou dodatku smlouvy.

XVI. Závěrečná ustanovení

1. Ve smyslu ustanovení § 1740 odst. 3 občanského zákoníku vylučuje poskytovatel přijetí návrhu účastníka na uzavření smlouvy účastníkem s dodatkem nebo odchylkou, která podstatně nemění podmínky nabídky, s výjimkou vyplnění poskytovatelem požadovaných údajů. Případný návrh účastníka na uzavření smlouvy s dodatkem nebo odchylkou je novým návrhem na uzavření smlouvy. V takovém případě bude smlouva uzavřenou pouze v případě, že poskytovatel s dodatkem nebo odchylkou vyjádří výslovný písemný souhlas.
2. Poskytovatel poskytuje služby pouze za podmínek uvedených ve smlouvě a těchto všeobecných podmínek, jež jsou součástí smlouvy. Odkáže-li účastník při přijetí návrhu smlouvy na jiné obchodní podmínky ve smyslu ustanovení § 1751 odst. 2 občanského zákoníku, není takové přijetí uzavřením smlouvy, ale novým návrhem na uzavření smlouvy, jehož přijetí musí být ze strany poskytovatele písemně potvrzeno.
3. Smluvní strany se dohodly, že ustanovení občanského zákoníku, která nemají donucující účinky, mají přednost před obchodními zvyklostmi.
4. Tyto všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy, jejich změnu lze provádět dle článku XV. těchto všeobecných podmínek.
5. Vznikne-li rozpor mezi ustanoveními smlouvy a těchto všeobecných podmínek, mají přednost ustanovení smlouvy.
6. Tyto všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 1. 4. 2024 a v plném rozsahu nahrazují předchozí všeobecné podmínky.