

Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací společnosti Alf servis, s.r.o. platné od 1. 9. 2020 (dále též „Všeobecné podmínky“)

I. Úvodní ustanovení

1. Tento dokument zakotvuje Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společností 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“) 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. Definice pojmů

1. Pro účely této smlouvy mají níže uvedené pojmy význam zde uvedený:
 - 1.1 “ceník” je platný ceník služeb poskytovatele, který je účastníkovi 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;
 - 1.2 “služby” jsou veřejně dostupné služby elektronických komunikací poskytované na základě osvědčení č. 825 vydaného poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem 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“);
 - 1.3 “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.
 - 1.4 “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 smluvních podmínek, čímž se služba stane dostupnou pro účastníka;
 - 1.5 “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;
 - 1.6 „platební období“ je smluvní kalendářní období, za které poskytovatel provádí vyúčtování ceny za služby; platebním obdobím je kalendářní čtvrtletí, není-li dále uvedeno jinak; první platební období trvá ode dne zřízení služby do konce kalendářního čtvrtletí, v němž došlo ke zřízení služby; poslední platební období trvá od 1. dne kalendářního čtvrtletí, ve kterém dochází k ukončení smlouvy, do dne skutečného ukončení smlouvy;
 - 1.7 “výzva k platbě” je podnět k úhradě závazků účastníka plynoucích ze smlouvy; výzvou k platbě je proforma faktura či faktura-daňový doklad; tyto doklady jsou účastníkovi doručovány písemně, elektronickou poštou, či umístěním na uživatelském rozhraní nejpozději do 15 dnů od začátku platebního období; výzvou k platbě je i závazek účastníka plynoucí ze smlouvy, nejsou-li mu podle smlouvy proforma faktury či faktury-daňové doklady doručovány;
 - 1.8 “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;
 - 1.9 “závada” je stav, kdy je účastníkovi 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);
 - 1.10 “reklamáce” 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;
 - 1.11 “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;
 - 1.12 „uživatelské rozhraní“ je chráněná část portálu <https://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).

III. Smluvní strany

1. Smluvní vztah mezi poskytovatelem a účastníkem vzniká na základě písemné smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „smlouva“). Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto Všeobecné podmínky.
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.

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. Doplnkové a další služby lze objednat u poskytovatele.
3. 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.
4. Jestliže při technickém prověření poskytovatel zjistí, že nemůže zřídit službu v požadovaný den zřízení služby pro technickou nebo jinou obtížně překonatelnou překážku, navrhne účastníkovi náhradní den zřízení služby. Liší-li se tento den od původně sjednaného dne zřízení služby o více než 15 dnů, má účastník právo od uzavřené smlouvy bez sankcí odstoupit. Nevyužije-li účastník práva odstoupit od uzavřené smlouvy dle předchozí věty do 30 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.
5. Zřídit službu je poskytovatel povinen až sjednaným dnem zřízení služby, nejříve však po úhradě ceny služby, je-li úhrada této ceny vyžadována.
6. Služba je zřízena a předána dnem umožnění jejího užívání. Na základě dohody stran může být o zřízení služby sepsán předávací protokol.
7. 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 účastníkovi 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 závad oprávněn ke vstupu do prostor účastníka za přítomnosti účastníka nebo jeho zástupce. Poskytovatel zajišťuje servis a případné opravy závad účastníkovi vypůjčených 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 vypůjčených zařízení. Poskytovatel se zavazuje odstranit závady co nejdříve, zpravidla do 48 hodin od 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, identifikační číslo smlouvy, login a přístupové heslo.
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 reklamáce účastníků na vyúčtování poskytovaných služeb a reklamáce 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 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 se zavazuje, že bez osobní účasti poskytovatele nebo předchozího písemného souhlasu poskytovatele nebude s vypůjčenými zařízeními nijak manipulovat, že nebudou měněny jejich nastavené parametry a že zařízení nebudou nijak přemísťována. Škodu takto způsobenou účastníkem nebo třetí osobou nahradí účastník poskytovateli v plném rozsahu. Účastník nesmí umožnit třetím osobám jakkoli využívat zařízení vypůjčená poskytovatelem, pokud k tomu nedal poskytovatel předchozí písemný souhlas. Účastník je povinen zajistit taková opatření, která znemožní neoprávněným osobám zneužít vypůjčená 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, 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, nepojívat 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 učinit veškerá možná opatření zabráňující manipulaci se zařízeními poskytovatele, které je součástí telekomunikační sítě, umístěným v lokalitě účastníka, jeho odcizení, poškození či zničení. Výslovně se stanoví, že účastník je oprávněn připojovat zařízení poskytovatele, která jsou součástí telekomunikační sítě pouze přes zásuvku (prodlužování kabel) vybavenou ochranou před nárazy proudu a přepětím (přepěťová ochrana).
8. Účastník je povinen zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci nutných vedení a zařízení pro zřízení 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.
9. 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.
10. Účastník je povinen ohlásit poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby, zejména závady telekomunikační sítě nebo závady v poskytování služby.
11. Účastník je povinen zajistit pravidelnou kontrolu své e-mailové adresy a veškeré změny svých identifikačních a kontaktních údajů neprodleně aktualizovat na Intranetu, či oznamovat poskytovateli.
12. Účastník je povinen zajistit na své náklady vhodné provozní prostory a elektrické napájení pro zařízení poskytovatele, která jsou potřebná pro poskytování služby.
13. 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.
14. 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.
15. 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. Poskytovatel je povinen informovat spotřebitele způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou, o blížícím se ukončení smlouvy a možnostech prodloužení. Pokud účastník neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou, přechází smlouva na dobu neurčitou.
2. Smlouva uzavřená na dobu neurčitou i určitou může zaniknout:
 - 2.1 písemnou dohodou smluvních stran; nebo
 - 2.2 písemnou výpovědí kterékoliv ze smluvních stran s 30 denní výpovědní dobou, která začíná běžet ode dne následujícího po doručení výpovědi.
3. Smlouva uzavřená na dobu neurčitou i určitou může zaniknout:
 - 3.1 odstoupením od smlouvy ze strany účastníka, poruší-li poskytovatel opakovaně podstatným způsobem své závazky vůči účastníkovi 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).
4. Odstoupení od smlouvy dle tohoto odstavce 3 a dalších nabývá účinnosti dnem jeho doručení druhé smluvní straně.
5. V případě, že ve smlouvě nebude dohodnuta doba, na kterou se uzavírá, platí pro smluvní strany, že je smlouva uzavřena na dobu neurčitou.
6. Neuhradí-li účastník účtované částky cen za poskytované služby po dobu delší než 7 dní po upozornění termínu splatnosti nebo poruší-li některou jinou povinnost stanovenou mu ve smlouvě nebo těchto Všeobecných podmínkách, vyhrazuje si poskytovatel právo, bez újmy na jakýchkoliv jiných právech, dočasně, do doby zaplacení dlužných částek, resp. zjednaní nápravy porušování povinností, pozastavit poskytování služeb, aniž by se tím dostal do prodlení s plněním svých povinností podle smlouvy. Po dobu pozastavení poskytování služeb bude účastníkovi účtována cena poskytovaných služeb v plné výši a účastník bude povinen ji uhradit. Takto účtovaná cena poskytovaných služeb se v tomto případě považuje za smluvní pokutu uplatněnou poskytovatelem vůči účastníkovi za porušení jeho povinností vyplývajících ze smlouvy.
6. V případě, že si účastník bude přát ukončit smlouvu, která je uzavřena na dobu určitou, do tří měsíců ode dne jejího uzavření, a to z jiných důvodů, než stanoví článek VII. odst. 3 bod 3.1 těchto Všeobecných podmínek, může tak účastník učinit písemnou výpovědí i bez udání důvodu s výpovědní dobou 30 dní ode dne následujícího po dni podání výpovědi. Po obdržení písemné výpovědi bude účastníkovi vystaveno a doručeno vyúčtování a dále pak faktura na součet měsíčních paušálů za poskytované služby zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy. V případě spotřebitele a podnikající fyzické osoby je výše úhrady součtu měsíčních paušálů za poskytované služby zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy omezena do výše jedné dvacetiin součtu těchto paušálů, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, nikoliv z ceníkové ceny. Platnost smlouvy skončí uplynutím 30 denní výpovědní doby. Tímto ustanovením není dotčena povinnost účastníka vrátit způsobem a za podmínek dle smlouvy zařízení vypůjčené mu poskytovatelem.
7. Účastník má právo požádat poskytovatele o přerušeni užívání služeb na určitou dobu. Přerušeni počíná běžet nejdříve prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost doručena a nesmí být delší než 6 měsíců. Po uplynutí doby přerušeni jsou služby poskytovatelem opětovně aktivovány v původním rozsahu. Provedení tohoto úkonu je zpoplatněno dle aktuálního ceníku služeb. O dobu, po kterou byly služby přerušeny, se prodlužuje doba trvání smlouvy.
8. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze smlouvy budou smluvními stranami vyrovnány nejpozději do 30 dnů po zániku smlouvy.

VIII. Cena a platební podmínky, věrnostní program

1. Ceny služeb jsou uvedeny v ceníku, který je k dispozici v provozovně 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 zaslání 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. 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.
5. 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 <http://mujucet.alfservis.cz> případně doručí účastníkovi dohodnutým způsobem nejpozději do 15 dnů od skončení účtovacího 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.
6. 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.
7. Za den zdanitelného plnění je považováno datum uvedené ve výzvě k platbě, jinak datum připsání platby na účet poskytovatele.
8. 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.
9. Veškeré úhrady za služby i přeplatky může poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků ve vyúčtování účastníka evidovaných poskytovatelem ke dni úhrady, a to i mezi jednotlivými smlouvami na různé typy služeb.
10. 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.
11. 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 prokazatelně upozornění musí být nákladově orientovaná. V případě prodlení účastníka s úhradou ceny služeb či jakýchkoli 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.
12. Účastník je povinen před poskytnutím služby složit u poskytovatele jistinu (kauci) ve výši uvedené ve smlouvě. Tato jistina bude účastníkovi vrácena na základě jeho žádosti do 14 dnů od ukončení smlouvy. Poskytovatel je oprávněn použít tuto jistinu na úhradu jakýchkoli závazků účastníka.
13. Ceny služeb v rámci Věrnostního programu jsou uvedeny s věrnostní slevou. V případě, kdy si účastník zvolí službu v rámci Věrnostního programu, podmínky pro poskytnutí slevy budou splněny po uplynutí doby určité, na kterou je smlouva sjednána.

IX. Služby, provoz služeb, omezení služeb, závady a servis

1. Služby jsou poskytovány nepřetržitě po dobu 24 hodin denně, sedm dní v týdnu, po celý rok. Všechny rychlosti tarifů jsou zákazníkovi předávány a garantovány na 4. (transportní) vrstvě.
2. Výjimku z nepřetržitého poskytování služeb tvoří přerušení poskytování služby na dobu nezbytně odstavky telekomunikační sítě za účelem její preventivní údržby („servisní okno“). Servisní okno bude účastníkovi vždy předem oznámeno a poskytovatel se zavazuje provádět je zejména v nočních hodinách. Neposkytování služby po dobu servisního okna není závadou.
3. 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 dle Nařízení EU 2015/2120 Čl. 3 odst. 3 první pododstavec, specifikace dle čl. IX odstavce 14 těchto všeobecných podmínek. Poskytovatel může omezit nebo přerušit poskytování služeb na dobu nezbytně nutnou za účelem
- 3.1 dodržení legislativních aktů Evropské unie či vnitrostátních právních předpisů, které jsou v souladu s právem Evropské unie, jež se vztahují na poskytovatele, nebo opatření provádějících v souladu s právem Evropské unie tyto legislativní akty Evropské unie či vnitrostátní právní předpisy, včetně rozhodnutí soudů nebo veřejných orgánů s příslušnou pravomocí;
- 3.2 zachování integrity a bezpečnosti sítě, služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení účastníků;
- 3.3 zabránění hrozcímú přetížení sítě a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě za předpokladu, že se s rovnocennými kategoriemi provozu nakládá stejně;
- 3.4 ochrany sítě před zjištěným ohrožením nebo zranitelností. Poskytování služeb může poskytovatel omezit či přerušit na základě rozhodnutí státního orgánu, v době krizového stavu, přijetí mimořádných opatření nebo jiného důležitého veřejného zájmu. Pokud to bude možné, bude účastník předem informován o dočasném omezení či přerušení dodávky služeb. Neposkytování služby po dobu ohlášeného přerušení nebo neposkytování služby z důvodů dle tohoto odstavce 3 není závadou.
4. K zajištění nepřetržitého poskytování služeb je zřízeno Call centrum telekomunikační sítě poskytovatele, které provádí monitorování, řízení a správu telekomunikační sítě.
5. 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. 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.
6. Poskytovatel se zavazuje odstranit závadu co nejdříve, zpravidla do 48 hodin od nahlášení závady účastníkem.
7. 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.
8. 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.
9. Přerušení napájení jakéhokoliv zařízení poskytovatele umístěného v objektu účastníka není považováno za závadu ve smyslu těchto Všeobecných podmínek.
10. Ohlášení přerušení nebo vadného poskytnutí služby může účastník uplatnit také písemně na adrese poskytovatele, která je uvedena ve smlouvě.
11. 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 pochybnosti, 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.
12. Poskytovatel poskytuje bez omezení přístup k číslům tísňového volání a údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání.
13. V síti poskytovatele jsou zavedeny postupy QoS (řízení kvality služeb) s cílem měřit a řídit provoz v síti. QoS zabraňují naplnění kapacity připojení či jejího překročení.
14. Technické podmínky internetové služby naleznete v dokumentu Technická specifikace pro internetové služby dostupné vzdáleným elektronickým přístupem na webové stránce www.alfservis.cz/pece-podpora/caste-dotazy/.
15. Faktory omezující přístup ke službám a aplikacím nebo možnosti jejich využívání jsou zejména výpadky sítě distributora elektřiny, živelní pohromy, vegetace, počasí, rušení signálu, cesta šíření signálu, nová výstavba, zavírované zařízení uživatele, 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, a to na straně uživatele, faktory sítě Internet stojící mimo vliv poskytovatele.
16. Objedná-li si účastník ke službám 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 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.

X. 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, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.
2. Právo uplatnit reklamaci poskytované služby vzniká účastníkovi v případě vadného poskytnutí služby 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. Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec po závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, je tento

povinen zajistit odstranění závady a snížit cenu podle těchto Všeobecných podmínek nebo po dohodě s účastníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. 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 uvedeným ve smlouvě či v těchto Všeobecných podmínkách, které se nepovažují za závadu), zajistí poskytovatel odstranění závady a přiměřeně sníží cenu po dohodě s účastníkem, který je koncovým uživatelem. Nebude-li poskytovatel moci poskytnout službu po více než 20 dnů v kalendářním měsíci, vrátí se měsíční cena v plné výši. Výpadky v poskytování služby se počítají od okamžiku, kdy je účastník ohlásí poskytovateli (telefonicky, e-mailem, SMS). Požadavek na vrácení části nebo celé ceny služeb může zákazník uplatnit u poskytovatele nejpozději během následujících dvou kalendářních měsíců.

5. Reklamační na vyúčtování ceny nebo vady poskytované služby uplatňuje účastník výhradně písemně v papírové 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 (dále jen „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 kladné vyřízení 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 oblastí elektronických komunikací řešeny mimosoudně u subjektu mimosoudního řešení sporů, kterým je ČTÚ (www.ctu.cz). V případě ostatních sporů vznikajících ze smlouvy a v souvislosti s ní může spotřebitel pro mimosoudní řešení sporu využít Českou obchodní inspekci (www.col.cz). 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.

XI. 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.

XII. Ochrana osobních údajů

1. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o účastníkovi, nutné pro evidenci v systému, a užívat je v souladu s právním řádem České republiky, zejména v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, v platném znění, a § 87 a násl. zákona o elektronických komunikacích.

2. Účastník souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn zpracovávat údaje o účastníkovi pro obchodní účely pouze s předchozím písemným souhlasem účastníka, s tou výjimkou, že poskytovatel je oprávněn uvést účastníka ve svém referenčním listu.

3. Účastník výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel je za podmínek stanovených zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění a tímto článkem oprávněn zpracovávat osobní údaje účastníka za účelem využívání takových osobních údajů při své podnikatelské činnosti, a to po dobu od udělení tohoto souhlasu do uplynutí tří (3) let od ukončení smlouvy. Účastník je kdykoliv oprávněn takový souhlas odvolat písemným oznámením na adresu poskytovatele (to neplatí pro případy, kdy dochází ke zpracování osobních údajů na základě povinnosti stanovené zvláštními právními předpisy). Účastník prohlašuje a potvrzuje, že byl před udělením předemtného souhlasu poučen o veškerých právech vyplývajících pro něj z výše uvedeného zákona.

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. Bude-li poskytovatel shromažďovat osobní údaje účastníka k vydání seznamu účastníků, jehož účelem je vyhledávání podrobného kontaktu u osobě na základě jejího jména nebo případně nezbytného minimálního množství dalších identifikačních prvků, bude informovat bezplatně a před zařazením údajů dotčeného účastníka do seznamu tohoto účastníka o účelu tištěného nebo elektronického seznamu účastníků, a o dalších možnostech využití založených na vyhledávacích funkcích obsažených v elektronických verzích seznamu.

Účastník poskytuje pro takový případ poskytovateli souhlas s uveřejněním svých osobních údajů podle § 41 zákona o elektronických komunikacích v plném rozsahu. Účastník má možnost tento souhlas změnit nebo zrušit a dále právo tyto údaje ověřovat a žádat jejich opravu nebo odstranění. Účastník má právo uvést, že si nepřeje být kontaktován za účelem marketingu.

XIII. 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 smlouvy či dalších aktivitách poskytovatele týkajících se poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací jeho účastníkům.

2. Poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Za uveřejnění informace o změně podle předchozí věty je považováno i zveřejnění nového znění smlouvy a Všeobecných podmínek na internetových stránkách poskytovatele www.alfservis.cz a na uživatelském rozhraní <https://mujucet.alfservis.cz>. Zároveň je poskytovatel povinen informovat účastníka o uveřejnění změny smlouvy. Pokud se jedná o změnu smlouvy dle § 63 odst. 1 ZoEK a v návaznosti na § 63 odst. 6 ZoEK, je poskytovatel povinen prokazatelně informovat účastníka rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Informaci je podnikatel povinen poskytnout účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování, tzn. e-mailem, poštovní zásilkou a zveřejněním na uživatelském rozhraní. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení však nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy provedené na základě rozhodnutí ČTÚ.

3. Jinou, než jednostrannou změnu smlouvy ze strany poskytovatele dle článku XIII odst. 1 těchto Všeobecných podmínek, lze provést jen písemně formou dodatku smlouvy.

XIV. 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 uzavřena 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 podmínkách, 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 XIII. těchto Všeobecných podmínek.

5. Vznikne-li rozpor mezi ustanoveními smlouvy a těchto Všeobecných podmínek, mají přednost ustanovení smlouvy.

Účastník se řádně seznámil se všemi smluvními dokumenty a svým podpisem smlouvy s nimi vyjadřuje svůj souhlas.