



Alcom Systems, s.r.o., se sídlem Dornych 486/47b, Trnitá, PSČ 617 00, Brno, IČ 25894609, zapsané do obchodního rejstříku vedeného Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 113687 (dále jen Poskytovatel), vydává v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (dále jen zákon) a na základě osvědčení č. 1887

## **Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací**

Tyto všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen Podmínky) obsahují základní obchodní, technické, provozní a reklamační podmínky pro poskytování služeb. Vymezuje základní povinnosti a práva smluvních stran – Poskytovatele a fyzické nebo právnické osoby způsobilé k právním úkonům (dále jen Uživatel), které o poskytování a používání telekomunikačních služeb uzavřely písemnou smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen Smlouva). Tyto Podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy.

### **I. Charakteristika poskytovaných služeb**

1. Služby elektronických komunikací (dále jen Služby) jsou služby poskytované Poskytovatelem, které spočívají v přístupu k síti Internet a jejím službám prostřednictvím pevné nebo bezdrátové (mikrovlnné) linky a další služby poskytované Poskytovatelem specifikované ve Smlouvě.
2. Poskytování Služeb podle těchto Podmínek může být zabezpečováno v rámci veřejné sítě elektronických komunikací Poskytovatele nebo v součinnosti s dalšími poskytovateli služeb elektronických komunikací (dále jen Síť poskytovatele).
3. V rámci Služeb bude Poskytovatel poskytovat Uživateli, není-li stanoveno nebo dohodnuto ve Smlouvě jinak, následující:
  - přístup k síti Internet a jejím službám prostřednictvím Sítě poskytovatele.
4. Pokud nebude dohodnuto jinak, součástí Služeb není poskytnutí nezbytných technických a programových prostředků, které jsou potřebné pro přístup do sítě Internet.
5. Služby jsou poskytovány nepřetržitě s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových

prostředků, prostřednictvím kterých jsou Služby poskytovány. Povinnost poskytovat Služby nepřetržitě mohou dále omezit obecně závazné právní předpisy.

6. Služby jsou poskytovány na území pokrytém signálem Poskytovatele, případně na dalších místech, kde je Služby technicky možné realizovat a Poskytovatel s Uživatелеm se na tomto místě dohodnou.

### **II. Vznik smluvního vztahu**

1. Služby jsou poskytovány na základě Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Uživatелеm.
2. Při uzavírání smluvního vztahu je Uživatel povinen prokázat svoji totožnost potřebnými doklady (podnikatelské subjekty zejména výpisem z obchodního rejstříku). Uzavřením smluvního vztahu se Poskytovatel a Uživatel zavazují k dodržování těchto Podmínek.
3. Smlouva obsahuje zejména identifikační údaje smluvních stran, kontaktní osobu, variantu a technickou specifikaci požadované služby, cenu, dobu trvání smlouvy, podpisy smluvních stran.
4. Uzavření, změna, dodatek nebo ukončení Smlouvy je prováděno statutárními zástupci Poskytovatele a Uživatele nebo jejich zmocněnci na základě udělené plné moci.
5. Smlouva se vyhotovuje ve dvou vyhotoveních, po jednom pro každou ze smluvních stran.

### **III. Trvání smlouvy**

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li dohodnuto jinak. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou, automaticky přechází po uplynutí této doby na dobu neurčitou.
2. Smluvní vztah může být ukončen dohodou smluvních stran, písemnou výpovědí, odstoupením od smlouvy, uplynutím doby, smrtí fyzické osoby nebo zánikem právnické osoby.
3. Každá ze smluvních stran je oprávněna i bez udání důvodu Smlouvu vypovědět. Výpovědní doba činí 30 dní a začíná běžet dnem následujícím po dni doručení písemné výpovědi druhé straně.
4. Pokud bude ukončena Smlouva na dobu určitou ze strany Uživatele, který je spotřebitel či fyzická podnikající osoba, či ze strany Poskytovatele z důvodu na straně Uživatele, který je spotřebitel či fyzická podnikající osoba, a tato smlouva bude ukončena do tří měsíců od jejího uzavření, je Uživatel povinen uhradit Poskytovateli finanční náhradu ve výši jedné dvacetiny součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, nebo jedné dvacetiny součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, 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.

V případě ukončení Smlouvy sjednané na dobu určitou ze strany Uživatele, který není spotřebitelem nebo fyzickou podnikající osobou, nebo ze strany Poskytovatele, bylo-li důvodem ukončení porušení povinností Uživatele před uplynutím doby, na kterou byla Smlouva uzavřena, ať již výpovědí, nebo dohodou smluvních stran, činí výše úhrady za předčasné ukončení Smlouvy součet měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo součet minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, spolu s rozdílem mezi standardní a zvýhodněnou cenou instalace/aktivace nebo zařízení, které bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

5. Každá ze smluvních stran je oprávněna odstoupit od Smlouvy, s účinky ke dni doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy, v případě, kdy druhá smluvní strana závažným způsobem a přes písemné upozornění porušila své smluvní povinnosti a marně uplynula lhůta určená k nápravě.

6. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služeb v případě, že Uživatel porušil některá ustanovení těchto Podmínek, Smlouvy či obecně závazného právního předpisu a po písemném upozornění Poskytovatelem na takovéto porušení nezjednal ve lhůtě 14 dnů od doručení písemného upozornění nápravu.

7. Je-li Uživatel v prodlení s úhradou s placením ceny za Služby delším než 14 dní, je Poskytovatel oprávněn bez dalšího omezit nebo přerušit poskytování Služeb až do doby úplného zaplacení dlužné částky. O této skutečnosti bude Poskytovatel Uživatele informovat formou elektronické zprávy (e-mailu), faxové zprávy nebo doporučeným dopisem. Dále je Poskytovatel oprávněn zveřejnit identifikační údaje Uživatele, který je v prodlení s úhradou s placením ceny za Služby delším než 30 dnů, v registrech dlužníků.

8. Jestliže Uživatel odstranil příčiny, pro které bylo přerušeno poskytování Služeb, Poskytovatel neprodleně obnoví jejich poskytování.

9. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy, jestliže Uživatel ve lhůtě 10 dní od přerušení poskytování Služeb neodstranil příčiny, pro které byla Služba přerušena. Odstoupení nabývá dnem doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy.

10. Ukončením smluvního vztahu není Uživatel zbaven povinnosti zaplatit Poskytovateli ceny za poskytnuté Služby a jiné výkony poskytnuté až do ukončení smluvního vztahu, ani odpovědnosti za případné škody způsobené Poskytovateli. Tímto také nezanikají nároky Poskytovatele na zaplacení neuspokojených pohledávek vzniklých v průběhu smluvního vztahu.

11. Finanční vypořádání vzájemných závazků bude provedeno do 30 dnů ode dne ukončení Smlouvy.

#### **IV. Ceny a platební podmínky**

1. Ceny za Služby jsou ve Smlouvě stanoveny na základě ceníku Služeb. Platný ceník Služeb poskytne Poskytovatel Uživateli na vyžádání, a to písemně nebo e-mailem.

2. Ceny za služby účtuje Poskytovatel tímto způsobem:

- jednorázové instalační poplatky jsou účtovány Uživateli bezprostředně po zřízení Služeb,
- pravidelně se opakující měsíční, čtvrtletní, pololetní nebo roční poplatky za užívání Služeb jsou účtovány vždy na počátku období. Pokud Služby nejsou zřízeny na počátku zvoleného účtovacího období, je výše platby prvního poplatku vypočtena jako poměrná část do začátku následujícího účtovacího období.

3. Cenu za Služby je Uživatel povinen zaplatit na základě vyúčtování a ve lhůtách uvedených na platebních dokladech vystavených Poskytovatelem. Vyúčtování je zasíláno elektronicky na e-mailovou adresu Uživatele uvedenou ve Smlouvě.

4. Úctovaná částka se považuje za zaplacenou okamžikem připsání příslušné částky na účet u peněžního ústavu Poskytovatele. Úhrada musí být provedena nejpozději ke dni splatnosti účtované částky, jinak je Uživatel v prodlení s placením. Poskytovatel má právo požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý den prodlení.

5. Při přerušení poskytování Služeb z důvodu závady telekomunikační sítě provozované Poskytovatelem, trvajících nepřetržitě déle než 6 hodin, pokud za závadu mající za následek přerušení provozu Uživatel neodpovídá, má Uživatel právo na vrácení poměrné části ceny za Služby. Doba pro výpočet poměrné části ceny za Služby, která má být vrácena, se počítá od okamžiku, kdy Uživatel závadu oznámil Poskytovateli.

6. Reklamací účetních dokladů uplatňuje Uživatel do 30 dnů na adrese Poskytovatele, písemnou formou s uvedením důvodu reklamace. Spočívá-li reklamovaná vada v nesprávně vyúčtované ceně, má Uživatel právo reklamovat vyúčtování ceny do 30 dnů ode dne doručení vyúčtování, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamace. Finanční částka z uznané reklamace bude uživateli připsána k dobru v nejbližším účetním termínu, pokud došlo mezitím k jejímu zaplacení Uživatelem na účet Poskytovatele.

## **V. Práva a povinnosti Poskytovatele**

1. Poskytovatel je povinen zřídit a poskytovat Služby za podmínek a v rozsahu uvedených v těchto Podmínkách, Smlouvě a obecně závazných právních předpisech.
2. Pokud bylo možno Služby využít jen částečně, nebo je nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady bez zbytečného odkladu.
3. Poskytovatel může dočasně přerušit nebo omezit poskytování Služeb v případě nezbytných úprav technického zařízení, měření nebo odstraňování poruch.
4. Případné omezení, přerušování, změny nebo jiné nepravdivosti v poskytování Služeb, které budou Poskytovateli předem známy, oznámí Poskytovatel Uživateli minimálně 3 dny předem.
5. Poskytovatel neodpovídá za vznik poruch, závad nebo nefunkčnost Služeb nebo jejich části v případech, kdy k těmto poruchám, závadám nebo nefunkčnosti došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Uživatele nebo jiných osob.
6. Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, která Uživatel šíří v rozporu se Smlouvou, Podmínkami, obecně závaznými právními předpisy a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami.
7. Poskytovatel má právo kontroly připojeného koncového zařízení z hlediska shodnosti druhu a typu zařízení a způsobu jeho připojení.
8. Poskytovatel se zavazuje odstraňovat Uživatelem nahlášené nebo jinak zjištěné závady na Síti poskytovatele v nejkratším možném termínu od jejich zjištění.
9. Pokud bude zjištěno při odstraňování poruchy nebo závady, že tato porucha nebo závada není na Síti poskytovatele, ale je lokalizována na zařízeních Uživatele, má Poskytovatel právo na úhradu vzniklých nákladů dle ceníku servisních prací.
10. Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených dat.
11. Poskytovatel je povinen dodržovat telekomunikační tajemství.
12. Poskytovatel je oprávněn uvádět Uživatele jako svého referenčního zákazníka.

## **VI. Práva a povinnosti Uživatele**

1. Uživatel má právo na zřízení a nerušené užívání Služeb.
2. Uživatel je povinen bezodkladně po vyzvání Poskytovatele zřízené služby převzít. V případě, že

Uživatel odmítne zřízené Služby převzít, má se za to, že Uživatel Služby převzal k datu, kdy k tomu byl vyzván.

3. Uživatel je povinen při využívání Služeb dodržovat tyto Podmínky, Smlouvu, obecně závazné právní předpisy a jednat v souladu s všeobecně uznávanými morálními a etickými normami.

4. Uživatel je povinen za poskytnuté Služby řádně a včas zaplatit, jakož i uhradit případné smluvní pokuty uplatněné Poskytovatelem.

5. Uživatel smí při využívání Služeb používat pouze zařízení, která nenarušují provoz telekomunikační sítě a nejsou v rozporu se zákonem a chráněnými právy třetích osob.

6. Uživatel nesmí nic měnit na technickém zařízení telekomunikační sítě včetně koncového bodu sítě, na koncovém zařízení v majetku Poskytovatele, ani do těchto zařízení jakýmkoli způsobem zasahovat nebo je přemísťovat.

7. Uživatel se zavazuje zabezpečit zařízení Poskytovatele proti odcizení, zničení a poškození. Uživatel odpovídá za škodu způsobenou na zařízeních Poskytovatele umístěných u Uživatele ode dne jejich převzetí do doby jejich zpětného převzetí pracovníky Poskytovatele při zrušení příslušné Služby nebo při ukončení Smlouvy.

8. Uživatel se zavazuje bezodkladně ohlásit Poskytovateli veškeré závady vzniklé na zařízení Poskytovatele včetně koncového bodu a koncového zařízení v majetku Poskytovatele nebo ztrátu či poškození těchto zařízení.

9. Uživatel se zavazuje zajistit souhlas všech dotčených osob, orgánů a majitelů popřípadě správců dotčených nemovitostí s instalací, umístěním a provozem veškerého zařízení potřebného pro plnění Smlouvy.

10. Uživatel se zavazuje zajistit energetické napájení a potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení nutných pro poskytování Služeb.

11. Uživatel se zavazuje poskytnout potřebnou součinnost při instalaci, změně, odstranění poruch či závad nebo při deinstalaci technického zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanými Službami.

12. Uživatel se zavazuje zajistit přístup pověřených pracovníků poskytovatele či pracovníků třetí osoby, kteří se prokáží pověřením Poskytovatele k umístěnému zařízení v majetku Poskytovatele.

13. Uživatel není oprávněn používat instalovaná zařízení k jiným účelům, než ke kterým byla poskytnuta.

14. Uživatel nesmí využívat Služby k vlastnímu obohacení na úkor Poskytovatele, má přísně zakázáno poskytnout Síť poskytovatele nebo konektivitu třetím osobám bez písemného souhlasu

Poskytovatele. Dále Uživatel nesmí využívat Služby k obtěžování třetích osob, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat (např. spam).

15. Uživatel je povinen po celou dobu trvání smluvního vztahu oznamovat Poskytovateli písemně změny všech identifikačních a jiných údajů, vyplývajících ze smluvního vztahu, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy k takové změně došlo. Neoznámení takové změny je podstatným porušením smlouvy.

## VII. Ohlašování závad

1. Uživatel ohlašuje závady Služeb telefonem nebo elektronickou poštou (e-mailem) Poskytovateli.

2. Uživatel je povinen ohlásit své jméno a firmu, telefon, typ služby, číslo smlouvy, lokalitu připojení a popis poruchy.

3. Kontakt na Poskytovatele je uveden ve Smlouvě.

## VIII. Ochrana informací

1. Poskytovatel a Uživatel považují za důvěrné veškeré informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřeného smluvního vztahu, nebo které se dozvěděly v souvislosti s plněním Smlouvy, a tyto informace nesdělí či nezpřístupní třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Závazek mlčenlivosti trvá i po ukončení Smlouvy.

2. Závazek mlčenlivosti se nevztahuje na:

- informace o tom, že mezi stranami byla uzavřena Smlouva,
- zveřejnění identifikačních údajů Uživatele, který je v prodlení s úhradou za poskytnuté Služby,
- informace, které jsou nebo se stanou veřejně dostupnými bez porušení závazku mlčenlivosti,
- informace vyžadované soudy, správními orgány, orgány činnými v trestním řízení, auditory pro zákonem stanovené účely nebo nezávislémi poradci smluvních stran.

3. Poskytovatel a Uživatel se zavazují veškeré informace o druhé smluvní straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy, nebo které získají v souvislosti s jejím plněním, používat v souladu s obecně závaznými právními předpisy (zejména zákonem o elektronických komunikacích a zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů), těmito Podmínkami nebo dohodou smluvních stran. Tento závazek trvá i po ukončení smluvního vztahu.

4. Uživatel dává podpisem Smlouvy souhlas s tím, že poskytovatel je oprávněn zpracovávat data dle § 90 odst. 4 zákona o elektronických komunikacích pro obchodní a marketingové účely.

5. Poskytovatel se zavazuje při zpracování osobních údajů dbát, aby Uživatel neutrpěl újmu na svých právech a přijmout taková opatření, aby nedošlo

k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům Uživatele, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.

## IX. Doručování

1. Pro účely smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a Uživatelem se za doručnou považuje písemnost:

- předaná a převzatá druhou smluvní stranou osobně,
- doručná subjektem poskytujícím poštovní služby,
- doručená jiným způsobem, pokud byl jiný způsob doručení dohodnut s Uživatelem.

2. V případě písemností doručených subjektem poskytující poštovní služby, se považuje písemnost za doručnou, pokud bude prokázáno dodání zásilky na adresu naposledy oznámenou Uživateli. Za doručnou je považována i zásilka, u které bylo odmítnuto její převzetí adresátem, nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době.

## X. Závěrečná ustanovení

1. Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. 4. 2020 a nahrazují v plném rozsahu všechny Podmínky platné a účinné přede dnem 1. 4. 2020.

2. Právní vztahy při poskytování Služeb se řídí Smlouvou, těmito Podmínkami, zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.