

## Všeobecné podmínky využívání služeb sítě ALFA 95 platné od 1. 1. 2021

### PROVOZOVATEL:

**Firma:** Alfa 95 BM, spol. s r.o.  
Sídlo: Vohnoutova 81/8, 625 00 Brno  
Adresa pro doručování: Pastrnkova 680/43, 615 00 Brno  
Tel.: 515 535 444  
e-mail: alfa95@alfa95.cz  
IČO: 63474832 DIČ: CZ63474832  
Bankovní spojení: ČSOB Číslo účtu: 123290562 / 0300  
**Kontaktní osoba:**  
Jméno: Ing. Zdeněk Rybníček  
Telefon: +420 603 475 990  
E-mail: zdenek.rybnicek@alfa95.cz

### I. Charakteristika poskytovaných služeb

Veřejné telekomunikační služby nabízené firmou Alfa 95 BM, jsou zejména služby spočívající v přístupu k síti Internet a dalším službám, které umožňuje tato síť. Poskytování služeb podle těchto smluvních podmínek bude zabezpečováno v rámci telekomunikační sítě Provozovatele. Poskytování služeb se řídí zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích (dále jen zákon).

Provozovatel bude poskytovat Zákazníkovi, není-li stanoveno nebo dohodnuto jinak, následující:

- přístup k síti Internet a jejím službám prostřednictvím sítě Provozovatele

Pokud nebude dohodnuto jinak, není součástí služby poskytnutí nezbytných technických a programových prostředků, které jsou potřebné pro přístup do sítě Internet.

Připojení serveru Zákazníka je zajištěno přes rozhraní dle dohody. Typ rozhraní je upřesněn ve Smlouvě mezi Provozovatelem a Zákazníkem. Provozovatel standardně poskytuje rychlosti připojení od 5 Mbps až do 20 Mbps. Požadavky na jiné rychlosti jsou řešeny individuálně. Služby jsou poskytovány nepřetržitě s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých jsou služby poskytovány, nebo vlivem vyšší moci.

### II. Vznik smluvního vztahu

Služby jsou poskytovány na základě smlouvy (dále jen Smlouva) uzavřené mezi Provozovatelem a fyzickou nebo právnickou osobou způsobilou k právním úkonům (dále jen Zákazník). Při uzavírání smluvního vztahu je Zákazník povinen prokázat svoji totožnost potřebnými doklady. Uzavřením smluvního vztahu se Provozovatel a Zákazník zavazují k dodržování těchto Všeobecných podmínek. Smlouva se vyhotovuje ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno obdrží Provozovatel a jedno Zákazník.

### III. Změna smlouvy

Smlouvu lze měnit pouze číslovánými písemnými dodatky, podepsanými Provozovatelem a Zákazníkem.

### IV. Trvání smlouvy

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

Smluvní vztah může být ukončen dohodou smluvních stran, písemnou výpovědí, odstoupením od smlouvy, smrtí fyzické osoby nebo zánikem právnické osoby.

Každá ze smluvních stran je oprávněna i bez udání důvodů smlouvu vypovědět. Výpovědní lhůta je 1 měsíc a počítá se od prvního dne měsíce, který následuje po obdržení písemné (odeslané klasickou nebo elektronickou poštou) výpovědi druhou smluvní stranou. Zákazník má právo okamžitě odstoupit od Smlouvy v případě, že Provozovatel přestane službu uvedenou ve Smlouvě nabízet a provozovat. Zákazník má právo bez sankce ukončit smlouvu na základě oznámení Provozovatele o změně ustanovení smlouvy či jejích součástí nebo ustanovení, která vedou ke zhoršení postavení Zákazníka, ke dni účinnosti této změny, jestliže nové podmínky nebude akceptovat.

Oznámení o změně poskytuje Provozovatel Zákazníkovi způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování. Každá ze smluvních stran může odstoupit od smlouvy s účinky ke dni doručení oznámení o odstoupení od smlouvy, v případě, kdy druhá smluvní strana porušila své smluvní povinnosti a ani přes písemné upozornění neprovedla nápravu. Odstoupení nabývá platnosti dnem doručení oznámení o odstoupení od smlouvy. Ukončením smluvního vztahu není Zákazník zbaven povinnosti zaplatit Provozovateli veškeré ceny, poplatky a jiné úkony, plynoucí z poskytovaných služeb až do ukončení smluvního vztahu ani odpovědnosti za případně způsobené škody Provozovateli, taktéž Provozovatel není zbaven odpovědnosti za případně způsobené škody. Tímto také nezanikají Provozovateli ani Zákazníkovi nároky na neuspokojené pohledávky vzniklých v průběhu smluvního vztahu. Finanční vypořádání vzájemných závazků bude provedeno do 30 dnů od ukončení smlouvy.

### V. Ceny a platební podmínky

Ceny za služby jsou stanoveny dohodou stran v Technické specifikaci a v cenových ujednáních.

K cenám se účtuje DPH dle platných právních předpisů. V souladu s těmito předpisy se uvádí na daňových dokladech datum uskutečnitelného zdanitelného plnění.

Ceny za služby jsou účtovány následujícím způsobem:

- jednorázové instalační poplatky jsou fakturovány při podpisu smlouvy. Tento instalační poplatek je splatný ihned (nejpozději však při předání služby).
- pravidelné měsíční poplatky jsou účtovány k 1. dni měsíce. Za necelé měsíce jsou poplatky účtovány poměrnou částí.

Splatnost je dohodnuta na 14 kalendářních dní. V případě, že je Zákazník v prodlení s platbou více než 14 dní, tak mu bude zaslána e-mailová upozornění. Pokud nedojde k úhradě do 7 dnů od této upozornění, je poskytovatel oprávněn Zákazníka odpojit a přerušit mu dodávku poskytovaných služeb, a to až do úplného uhrazení včetně znovu zapojovacího poplatku 200,- Kč. Faktura se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet Provozovatele nebo po zaplacení částky v hotovosti na provozovně firmy Alfa 95. Úhrada musí být provedena (tedy připsána na bankovní účet Provozovatele) nejpozději v den splatnosti účtované částky. Při přerušení poskytovaných služeb z důvodu závad telekomunikační sítě (nevztahuje se na závady způsobené vyšší mocí) má Zákazník nárok na vrácení poměrné části ceny za služby. Vztahuje se pouze na Zákazníky, kteří mají vše řádně zaplacené a nedluží Provozovateli peníze za odebrané služby. Předpokladem vrácení poměrné části ceny za odebrané služby je, že Zákazník uvědomí Provozovatele okamžitě (nejpozději však podle níže uvedeného způsobu reklamace) po zjištění závady, která má za následek přerušení provozu. Reklamace je možné uplatňovat do 48 hodin od zjištění závady. Provozovatel musí vyřídit reklamaci nejpozději do 48 hod po obdržení písemné reklamace, kterou Zákazník zašle na adresu provozovny společnosti. Finanční částka z uznané reklamace bude použita na uhrazení poměrné části služeb za další účtované období (měsíc).

## VI. Práva a povinnosti Provozovatele

Provozovatel je povinen zřídit a poskytovat služby v souladu a rozsahu uvedeném v těchto Všeobecných podmínkách a smlouvě mezi Provozovatelem a zákazníkem.

Pokud bylo možné využívat služby jenom částečně, nebo ji nebylo možné využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Provozovatele, je povinen zajistit bez zbytečného odkladu znovuoobnovení funkčnosti.

Provozovatel může dočasně omezit nebo přerušit poskytování služeb v případě nezbytných úprav a oprav technických zařízení, měření nebo odstraňování poruch. Omezení či přerušování poskytování služeb je provozovatel povinen oznámit nejméně 2 pracovní dny předem přímo zákazníkovi. Maximální povolená doba odstávky je 4 hodiny za měsíc. Nevyužitá doba odstávky se nepřesouvá do dalšího měsíce. Provozovatel žádným způsobem nemonitoruje přenášovaná data, a to s výjimkou jejich počítání. Provozovatel nenesse žádnou odpovědnost za data, která zveřejňuje zákazník v síti Internet, a ani za data, která zákazník získá ze sítě Internet. Poskytovatel nenesse odpovědnost ani za bezpečnost počítačové sítě (intranetu) zákazníka. Provozovatel neodpovídá za obsah přenášovaných dat.

Provozovatel zajišťuje neustálý dohled (non-stop dohled) nad poskytováním služeb po dobu 24 hodin, 7 dní v týdnu.

Provozovatel neodpovídá za vznik poruch, závad nebo nefunkčnosti služby celé, či částečné, kdy k těmto poruchám nebo závadám došlo na základě neodborného a neoprávněného zacházení ze strany Zákazníka nebo třetích osob.

Provozovatel má právo provádět kontroly připojeného koncového zařízení z hlediska shodnosti druhu a typu zařízení a způsobu jeho zapojení a připojení, při provádění této kontroly je povinen nahlásit tuto kontrolu kontaktní osobě uvedené ve Smlouvě o poskytování telekomunikačních služeb.

Provozovatel se zaručuje odstraňovat Zákazníkem nahlášené závady na síti Provozovatele v nejkratším možném termínu – do 48 hod. Pokud bude při odstraňování závady nebo poruchy zjištěno, že tato závada nebo porucha není na síti Provozovatele, ale je na zařízeních Zákazníka, má Provozovatel právo na náhradu veškerých vzniklých nákladů a výdajů.

Provozovatel je povinen dodržovat telekomunikační tajemství.

Provozovatel je povinen při poskytování služeb Zákazníkovi dodržovat tyto smluvní podmínky, Smlouvu a všeobecně platné právní předpisy.

Provozovatel je povinen po celou dobu používání služeb oznamovat Zákazníkovi veškeré změny týkající se fakturace a vyplývajících ze smluvního vztahu, a to nejpozději do 7 dnů od vzniku změny.

Provozovatel je oprávněn uvádět svého Zákazníka jako referenčního klienta pro své marketingové účely.

## VII. Práva a povinnosti Zákazníka

Zákazník je povinen převzít službu v nejkratším možném termínu po jejím zřízení Provozovatelem. V případě, že Zákazník odmítne převzít zřízené služby, je povinen uhradit veškeré náklady a škody Provozovateli tímto vzniklé.

Zákazník je povinen při využívání služeb Provozovatele dodržovat tyto smluvní podmínky, Smlouvu a všeobecně platné právní předpisy.

Zákazník je povinen za poskytnuté služby Provozovatelem řádně a včas platit, jakož i uhradit případné smluvní pokuty ze strany Provozovatele.

Zákazník může používat pouze zařízení, která nenaruší provoz sítě Provozovatele a nejsou v rozporu se zákonem a chráněnými právy třetích osob a splňují všechny homologační a jiné požadavky na používání v ČR. Zákazník si pořídí nezbytný hardware a software potřebný pro přístup do sítě a učiní veškerá opatření k ochraně svých dat a opatření k zabránění průniku do jeho sítě a k jeho zdrojům. Zákazník zodpovídá za funkčnost svých zařízení a dalších prostředků potřebných k přístupu k síti Internet. Zákazník má výslovně zakázáno provádět jakékoliv změny na technickém zařízení telekomunikační sítě včetně koncového bodu sítě, na koncovém zařízení v majetku Provozovatele, ani do těchto zařízení zasahovat nebo je jakkoliv upravovat a přemísťovat. Zákazník se zavazuje, že bude okamžitě informovat Provozovatele o vzniklých závadách a poškozeních vzniklé na zařízeních Provozovatele, včetně koncového bodu a koncového zařízení v majetku Provozovatele, nebo ztrátu a poškození těchto zařízení.

Zákazník se zavazuje zajistit přívod elektrické energie a potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení nutných pro poskytování služeb Provozovatelem. Zákazník se zavazuje poskytnout potřebnou součinnost při instalaci služby, změně nebo odstraňování závad a poruch a při demontáži technického zařízení Provozovatele související s poskytovanou službou. Zákazník se zavazuje, že zajistí potřebný přístup pracovníkům Provozovatele, či pracovníkům třetí osoby, kteří se prokážou pověřením od Provozovatele k umístěnému zařízení v majetku Provozovatele. Zákazník není oprávněn používat nainstalovaná zařízení k jiným účelům, než stanovil Provozovatel. Zákazník nesmí využívat poskytovaných služeb k vlastnímu obohacení na úkor Provozovatele, má přísně zakázáno poskytnout síť nebo konektivitu třetím osobám bez písemného souhlasu Provozovatele. Dále je zakázáno obtěžovat třetí osoby opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat (např. spam).

Zákazník je povinen po celou dobu používání služeb oznamovat Provozovateli veškeré změny týkající se fakturace a vyplývajících ze smluvního vztahu, a to nejpozději do 7 dnů od vzniku změny.

## VIII. Ohlašování závad

Zákazník ohlašuje závady a poruchy na nonstop podporu Provozovatele telefonem, e-mailem, nebo klasickou poštou na kontaktní adresy, které jsou uvedené na stránkách Provozovatele.

## X. Doručování

Hlášení poruch a sdělování dalších důležitých skutečností kromě změn smlouvy je také možné emailem nebo poštou. Zpráva se považuje za doručenu v okamžiku, kdy druhá strana potvrdí její přijetí.

## XI. Závěrečná ustanovení

Tyto smluvní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb.

V Brně dne: 1. 1. 2021

Alfa '95 BM, spol. s r.o.  
Ing. Zdeněk Rybníček, jednatel