

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

### I. Úvodní ustanovení

1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „obchodní podmínky“) obchodní společnosti **Alberon Letohrad s.r.o.**, zapsané v OR vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové oddíl C vložka 20311, se sídlem Šedivská 844, 561 51 Letohrad, IČ 27461289, e-mail [smlouvy@alberon.cz](mailto:smlouvy@alberon.cz), tel. 465 618 508 (dále jen „poskytovatel“ nebo dodavatel) upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „smlouva“) uzavírané mezi poskytovatelem a jinou osobou (dále jen „zákazník“ nebo „odběratel“).

2. Tyto obchodní podmínky poskytovatele (dále jen jako „obchodní podmínky“ nebo „OP“) se uplatní ve všech právních vztazích poskytovatele, ve kterých na ně bylo odkázáno.

3. Pro účely těchto obchodních podmínek mají následující výrazy a fráze níže uvedený význam, pokud není v kontextu použito jinak:

- **Cena** – cena za Služby, kterou je zákazník povinen za Služby platit poskytovateli.
- **Ceník** – ceník poskytovatele, který zahrnuje ceník tarifů, Služeb a dalších doplňkových služeb, včetně poplatku za Suspendaci a její zrušení; Ceník vyhotovuje poskytovatel a jeho aktuální znění je k dispozici zákazníkům k nahlédnutí v sídle Poskytovatele a v Uživatelském účtu zákazníka.
- **ČTÚ** – Český telekomunikační úřad.
- **Dočasně poskytnuté věci** – všechny věci nebo jiné majetkové hodnoty, které jsou ve vlastnictví poskytovatele a které byly zákazníkovi půjčeny, vypůjčeny, zapůjčeny nebo pronajaty, popř. jiným způsobem svěřeny, v souvislosti s poskytováním Služeb.
- **IP adresa** – jedinečná síťová adresa zařízení připojeného k síti.
- **Odpojení služby** - úplné zamezení přístupu ke službě. Po dobu odpojení služby nejsou služby poskytovatelem účtovány.
- **OKU** – ověřovací kód účastníka (zákazníka). Ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu. OKU jsou povinnou náležitostí Smlouvy.
- **OZ** – zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (pokud tento bude dále novelizován, má se za to, že pro daný vztah se tento použije v účinném znění, tedy ve znění pozdějších předpisů).
- **Porucha/závada poskytované služby** – stav, kdy jeden nebo více parametrů Služby (zejména minimální nabízená úroveň a minimální zaručená úroveň kvality poskytovaných služeb) jsou horší než technické parametry uvedené ve smlouvě nebo stav, kdy je provoz Služby přerušen z důvodů, za které odpovídá poskytovatel. Za začátek poruchy se pro určení doby trvání poruchy Služby považuje čas jejího ohlášení zákazníkem poskytovateli. Porucha je ukončena zprovozněním Služby. Zákazník je povinen následně ověřit funkčnost Služby a odsouhlasit skutečnost, že byla porucha odstraněna. Do doby trvání poruchy se nezapočítává a za poruchu se nepovažuje omezení nebo přerušování poskytování Služeb:
  - způsobené závadou na vnitřním vedení nebo na koncovém zařízení, které není ve vlastnictví poskytovatele;
  - po dobu, po kterou nelze poruchu opravit a službu zprovoznit z důvodu neposkytnutí součinnosti zákazníkem (např. neumožní-li zákazník servisním technikům poskytovatele přístup do objektu zákazníka za účelem odstranění poruchy);
  - z důvodu plánované pravidelné údržby na straně poskytovatele, která je předem zákazníkovi oznámena;
  - způsobené zákazníkem, třetí osobou nebo vyšší mocí.

V těchto případech neodpovídá poskytovatel zákazníkovi za přerušování poskytování Služby, případně za její zhoršenou kvalitu, a nenese odpovědnost za škodu z tohoto důvodu vzniklou.

- **Připojení k internetu** – služba zajištění přístupu k síti internet, jejíž parametry jsou definovány ve Smlouvě.
- **Přípojně místo** – místo, kde má být, nebo je zřízena přípojka za účelem poskytování Služeb, resp. místo, kde jsou Služby poskytovány zákazníkovi.

- **Služby** – veřejně dostupné služby elektronických komunikací ve smyslu ZEK, zejména služba připojení k internetu, s tím, že za poskytovanou službu se považuje i suspendovaná služba, tedy služba, která je poskytována po uplatnění Suspendace.
  - **Smlouva** – Smlouva o poskytování telekomunikačních služeb, nebo jiná smlouva, která se odkazuje na tyto OP a je uzavřena mezi zákazníkem a poskytovatelem, včetně veškerých příloh a dodatků.
  - **Suspendace služby** – zamezení aktivního přístupu ke Službě, tj. částečné omezení poskytování Služby. Po dobu omezení poskytování Služby jsou Služby poskytovatelem účtovány v souladu se Smlouvou; obnovení poskytování Služby (reaktivace) je možné na základě žádosti zákazníka a po zaplacení reaktivačního poplatku.
  - **Tarif** – jednotlivá Služba, popřípadě více Služeb sdružených do jednoho balíčku, resp. do jedné konkrétní nabídky Služeb, který je jako celek a za konkrétních podmínek tohoto balíčku (tarifu) nabízen zákazníkům.
  - **Uživatelský účet** – Zákaznický účet zpřístupněný zákazníkům na webových stránkách poskytovatele po zadání uživatelského jména a hesla. Zákazník v něm má přístup k aktuálním informacím o smlouvě, vyúčtování, Ceníku a dalším důležitým dokumentům a informacím.
  - **Web** – internetové stránky poskytovatele umístěné na adrese <https://www.alberon.cz/>.
  - **Zákazník** – fyzická nebo právnická osoba, která odebírá od poskytovatele Služby za podmínek stanovenými těmito obchodními podmínkami a smlouvou.
  - **ZEK** – zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.
4. Smlouva a obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Smlouvu lze uzavřít v českém jazyce.
5. Ustanovení odchylná od obchodních podmínek je možné sjednat ve smlouvě. Odchylná ujednání ve smlouvě mají přednost před ustanoveními obchodních podmínek.

## II. Uzavření smlouvy

1. Před uzavřením smlouvy nebo před tím, než spotřebitel učiní závaznou nabídku, poskytuje poskytovatel spotřebiteli přehled informací ke smlouvě ve smyslu § 63 a v souladu s Přílohou č. 1, část A, B ZEK. Toto ustanovení obchodních podmínek se vztahuje rovněž i na zákazníky, kteří naplňují definici mikropodniku, malého podniku či neziskové organizace ve smyslu § 63 odst. 4 ZEK, ledaže se výslovně vzdali některých nebo všech svých práv dle tohoto ustanovení.
2. Poskytovatel poskytne zákazníkovi-spotřebiteli bezplatně před uzavřením smlouvy její shrnutí podle šablony, která je vytvořena v souladu s prováděcím nařízením Komise (EU) 2019/2243. Je-li z objektivních technických důvodů nemožné poskytnout shrnutí smlouvy v daném okamžiku, je poskytovatel povinen jej poskytnout neprodleně poté a smlouva nabývá účinnosti v okamžiku, kdy zákazník po obdržení shrnutí smlouvy potvrdí svůj souhlas se smlouvou. Toto ustanovení obchodních podmínek se vztahuje rovněž i na zákazníky, kteří naplňují definici mikropodniku, malého podniku či neziskové organizace ve smyslu § 63 odst. 4 ZEK, ledaže se výslovně vzdali některých nebo všech svých práv dle tohoto ustanovení.

## III. Předmět smlouvy

1. Na základě smlouvy, těchto obchodních podmínek a příp. dalších ujednání mezi smluvními stranami se poskytovatel zavazuje poskytovat zákazníkovi sjednané Služby a zákazník se zavazuje tyto Služby využívat v souladu se smlouvou a právními předpisy po sjednanou dobu, poskytovat potřebnou součinnost a dodržovat povinnosti vyplývající ze smlouvy i jejích součástí, zejména platit za služby ceny v souladu s těmito obchodními podmínkami a smlouvou.
2. Nedílnou součástí smlouvy je i dokument označený jako "*Specifikace datových služeb*", v němž jsou uvedeny závazné parametry Služby. Poskytovaná Služba je specifikována názvem tarifu nebo individuálními parametry uvedenými ve smlouvě. Jednotlivé Služby se považují každá za samostatnou Službu.
3. Služba připojení k internetu je poskytována zákazníkovi nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou doby, po kterou nelze Službu užívat z důvodu:
  - závady na vedení nebo na zařízení, které není ve vlastnictví poskytovatele (např. koncové zařízení zákazníka), anebo z důvodu jakékoliv jiné závady, kterou neumožní zákazník poskytovateli odstranit (např. tím, že neumožní přístup do objektu servisním technikům poskytovatele),

- přerušení/zhoršení dodávky Služby způsobené vyšší mocí,
- přerušení/zhoršení dodávky Služby z důvodu plánované pravidelné údržby na straně poskytovatele, která je předem zákazníkovi oznámena.

Ve výše uvedených případech není poskytovatel v prodlení s poskytnutím Služby zákazníkovi a neodpovídá zákazníkovi za škodu vzniklou v důsledku neposkytnutí/zhoršení poskytnutí Služby.

#### **IV. Práva a povinnosti zákazníka**

1. Není-li ve smlouvě sjednáno jinak, zákazník je povinen si obstarat zařízení nezbytné k připojení přípojného místa k síti internetu (dále jen jako „zařízení“). Zákazník se může dohodnout s poskytovatelem na tom, že poskytovatel nezbytné zařízení zákazníkovi dočasně poskytne, anebo prodá. Pokud se nejedná o zařízení dodané poskytovatelem, odpovídá zákazník za jeho funkčnost a kompatibilitu se sítí poskytovatele. Připojení jiných zařízení než zařízení schválených nebo dodaných poskytovatelem je možné jen na výlučnou odpovědnost zákazníka a v takovém případě neodpovídá poskytovatel ani za funkčnost Služby.

2. Zákazník není oprávněn poskytovat Služby dále třetím osobám, pokud nebylo mezi poskytovatelem a zákazníkem písemně dohodnuto jinak. Třetí osobou se rozumí osoba, která není rodinným příslušníkem zákazníka, anebo osoba, která s ním nesdílí společnou domácnost. Porušení tohoto ustanovení je podstatným porušením smlouvy, které opravňuje poskytovatele odstoupit od smlouvy.

3. Zákazník je povinen nejméně 7 dnů předem informovat poskytovatele o změně údajů týkajících se jeho osoby (zejm. identifikační údaje, bydliště, kontaktní údaje, atd.) a dále pak o veškerých dalších změnách, které jsou významné pro poskytovatele a jsou způsobilé ovlivnit smluvní vztah mezi poskytovatelem a zákazníkem.

4. Zákazník nesmí poskytovat třetím osobám poskytovatelem přidělené přístupové údaje. Zákazník v plném rozsahu odpovídá za neoprávněné užití těchto přístupových údajů a za škodu takto způsobenou poskytovateli. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití těchto přístupových údajů je zákazník povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně poskytovateli. Poskytovatel v přiměřené lhůtě poskytne zákazníkovi nové přístupové údaje. Zákazník není oprávněn sdělovat třetím osobám přístupové údaje do svého Uživatelského účtu.

5. Zákazník je povinen poskytovateli umožnit provádění nezbytných prací a úkonů souvisejících s dodávkou služeb, opravami, údržbou, změnou, přemístěním či demontáží zařízení poskytovatele v prostorách místa instalace/místa koncového bodu. Pokud výše uvedené nebude poskytovateli umožněno, není poskytovatel povinen plnit své povinnosti vyplývající ze smlouvy; zákazníkovi není v těchto případech garantována úroveň kvality poskytované Služby. Pokud v důsledku shora uvedených jednání či opomenutí nebo jiného porušování smlouvy ze strany zákazníka dojde ke snížení kvality Služby, nemá zákazník nárok na náhradu takto vzniklé škody, ani na vrácení ceny za Službu nebo její poměrné části.

6. Zákazník má právo přístupu ke všem běžným službám sítě internet bez technických omezení ze strany poskytovatele, vyjma případů uvedených v těchto obchodních podmínkách, ve smlouvě anebo stanovených právním předpisem či uložených individuálním správním aktem.

7. Pokud zákazník užívá na základě smlouvy nebo v souvislosti s ní zařízení, jehož vlastníkem je poskytovatel, je zákazník povinen neprodleně po ukončení smluvního vztahu toto zařízení vrátit poskytovateli. V případě nevrácení zařízení je poskytovatel oprávněn vyúčtovat zákazníkovi cenu nevráceného zařízení ve výši uvedené ve smlouvě.

8. Zákazník se dále zavazuje:

- nepoužívat Služby ani zařízení poskytovatele k porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, k jeho softwaru nebo datům ani nepoužívat či nešířit jakékoliv prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování;
- zdržet se jakýchkoliv jednání porušujících etická pravidla chování na síti internet, zejména nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), neskenovat porty apod.;
- neměnit nastavení přidělených IP adres na svých koncových zařízeních;
- učinit preventivní opatření, která po něm lze spravedlivě požadovat, aby minimalizoval nebezpečí škody způsobené viry nebo proniknutím třetí osoby do PC;
- není oprávněn změnit místo instalace bez vědomí poskytovatele;

- není oprávněn do zařízení, které je ve vlastnictví poskytovatele, jakkoliv zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům nemá od poskytovatele písemný souhlas, jinak odpovídá v plném rozsahu za škodu v této souvislosti vzniklou.

## **V. Práva a povinnosti poskytovatele**

1. Poskytovatel aktivuje Službu ve lhůtě uvedené ve smlouvě, nebude-li ve smlouvě tato lhůta sjednána, tak do 30 dnů ode dne uzavření smlouvy.
2. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit po dobu trvání smluvního vztahu IP adresy přidělené zákazníkovi a provádět i další technické změny (např. měnit typ a rozsah přijímací technologie) nutné pro řádné poskytování Služby s tím, že zákazník je povinen při provádění takových technických změn poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost.
3. Poskytovatel nenese odpovědnost za obsah zákaznickem přenášených zpráv (informací).
4. Poskytovatel je povinen umožnit zákazníkovi na základě jeho žádosti změnu tarifu a tomu odpovídající změnu smlouvy, a to jednou za kalendářní čtvrtletí. Žádost na změnu tarifu musí zákazník podat nejpozději do posledního pracovního dne běžného kalendářního měsíce, tak aby poskytovatel mohl tuto skutečnost zohlednit při fakturaci služeb za následující měsíc.
5. Poskytovatel se zavazuje umožnit zákazníkovi kompletní a nepřetržitý přístup k evidenci množství odebraných dat, a to prostřednictvím Uživatelského účtu zákazníka umístěného na Webu poskytovatele.
6. Předávacím rozhraním služby poskytovatele je ethernet port optického převodníku, pokud je zákazník připojen prostřednictvím optického vlákna, případně ethernet port přijímací mikrovlnné technologie, pokud je zákazník připojen mikrovlnou technologií. V případě, že zákazník využívá pro další přenos dat wifi technologii, za propustnost této wi-fi technologie poskytovatel nezodpovídá.
7. Veškerá oznámení týkající se smlouvy a smluvního vztahu budou doručována zákazníkovi stejným způsobem, jako mu je doručováno vyúčtování Služeb.
8. Poskytovatel je povinen informovat zákazníka o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidłnostech v poskytování Služby, je-li to možné v dostatečném předstihu, jinak bez zbytečného odkladu.
9. Informace o nejvýhodnějších cenách za služby poskytuje poskytovatel zákazníkům nejméně 1× ročně.
10. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služeb Suspendací, a to za podmínek uvedených v těchto obchodních podmínkách.

## **VI. Cena za poskytování služeb a její platba**

1. Zákazník je povinen zaplatit ceny za veškeré poskytnuté Služby ve výši uvedené ve smlouvě.
2. Zaplacením ceny za poskytovanou Službu se rozumí její připsání na účet poskytovatele (v případech plateb inkasem z účtu, na základě trvalého či jednorázového příkazu, vkladem na účet). Pokud není ve smlouvě nebo v těchto obchodních podmínkách uvedeno jinak, jsou ceny za Služby a veškeré další poskytovatelem vyúčtované částky splatné nejpozději do 15 dnů ode dne doručení vyúčtování. Způsob platby cen za poskytnuté Služby je dohodnut ve smlouvě.
3. Poskytovatel bude předkládat zákazníkovi vyúčtování ceny za poskytnuté Služby v elektronické formě, a to zasláním na e-mailovou adresu sdělenou zákazníkem. Na žádost zákazníka může být vyúčtování ceny zasíláno zákazníkovi poštou, zaslání vyúčtování ceny poštou je zpoplatněno částkou 50,- Kč za každé takto odeslané vyúčtování ceny. Vyúčtování ceny bude rovněž zpřístupněno zákazníkovi v jeho Uživatelském účtu. Vyúčtování je vyhotovováno poskytovatelem v termínu nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, za který je vyúčtování vystaveno, není-li ve smlouvě či v těchto obchodních podmínkách uvedeno jinak.
4. Ceny za poskytované Služby se začínají účtovat ode dne jejich aktivace. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc, pokud není ve smlouvě dohodnuto jinak.
5. Zákazník je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb, tj. zejména za uvedení správného čísla účtu příjemce (poskytovatele) a variabilního symbolu. V případě částečné úhrady bude taková úhrada započtena na konkrétní pohledávku, pokud je platba řádně identifikována zejména variabilním symbolem; v případě nedostatečné identifikace částečné platby je poskytovatel oprávněn takovou platbu započítat na pohledávky



nejdříve splatné (nejstarší). Rovněž platby uhrazené zákazníkem na základě trvalého příkazu k úhradě je poskytovatel oprávněn použít přednostně pro úhradu nejdříve splatných pohledávek zákazníka, pokud zákazník nespécifikoval, pro úhradu které pohledávky je platba určena.  
6. Poskytovatel má nárok na úhradu ceny za Služby po dobu, kdy došlo k Suspendaci služby.

## **VII. Důsledky neplacení cen za Služby a neplnění smluvních povinností zákazníkem**

1. Poskytovatel je povinen zajistit v případě, že zákazník nezaplatí ve lhůtě splatnosti vyúčtování ceny za Služby nebo neplní další smluvní podmínky (např. umožní v rozporu se smlouvou třetí osobě užívat Službu, užívá Službu v rozporu se smlouvou nebo právními předpisy, atd.), aby zákazníkovi bylo dodáno upozornění s uvedením náhradního termínu plnění či zjednání nápravy ne kratšího než 1 týden. Pokud ve stanoveném termínu zákazník nezjedná nápravu či Služby nezaplatí, poskytovatel má právo omezit poskytování Služby zamezením aktivního přístupu ke službě (Suspendace služby). Poskytovatel je v tomto případě oprávněn omezit také poskytování servisních služeb a technickou podporu.
2. V případě Suspendace služby je poskytovatel oprávněn požadovat po zákazníkovi zaplacení poplatku za opětovné obnovení dodávky Služby ve výši 300,- Kč s DPH (dále jen jako „poplatek za obnovení dodávky služby“).
3. K obnovení dodávky Služby dojde až po úhradě všech dluhů a poplatku za obnovení dodávky služby ze strany zákazníka.
4. Pokud z výše uvedených důvodů dojde k Suspendaci služby a následně k jejímu obnovení, je zákazník povinen cenu za Služby hradit předem a to tak, že při obnovení připojení uhradí cenu za Služby za daný kalendářní měsíc a současně i cenu za Služby na kalendářní měsíc následující. Poté bude zákazník hradit cenu za Služby vždy předem na následující kalendářní měsíc, a to do 15. dne přecházejícího kalendářního měsíce. Dojde-li u takto opětovně připojeného zákazníka k prodlení s úhradou ceny za Služby, je poskytovatel oprávněn po upozornění daném zákazníkovi alespoň 24 hodin předem zamezit zákazníkovi aktivní přístup ke Službě.
5. Do zaplacení všech dlužných částek není poskytovatel povinen uzavřít se zákazníkem jakýkoliv další smluvní vztah.
6. Poskytovatel může ukončit smluvní vztah odstoupením od smlouvy, pokud zákazník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za Služby, a to po prokazatelném upozornění zákazníka. Soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny. Za porušení smluvních povinností, resp. nezaplacení vyúčtování ceny za Služby, se považuje také i jen částečná platba za Službu.

## **VIII. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu**

1. Poskytovatel je povinen zajistit, aby každý zákazník, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné. V případě, že se zákazník rozhodne změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, je poskytovatel povinen poskytnout mu před touto změnou a v jejím průběhu odpovídající informace. Poskytovatel (stávající) je povinen spolupracovat s přejímajícím poskytovatelem služby přístupu k internetu na zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu.
2. Smlouva při změně poskytovatele služby přístupu k internetu zanikne dnem, kdy došlo k ukončení procesu změny poskytovatele služby, nebude-li dohodnuto se zákazníkem jinak.
3. Opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu je povinen poskytovat své služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu. Přerušování poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den.
4. Zákazník má právo na paušální náhradu stanovenou právními předpisy, 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. Zákazník má právo na paušální náhradu v případě, že dojde ke změně poskytovatele služby se

zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele anebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů oprav a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví vyhláška č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady v souvislosti se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu, v platném znění, která byla vydána na základě ZEK. Výše náhrad je uveřejněna také na internetových stránkách poskytovatele. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku není paušální náhradou dotčeno.

5. Nezbytné úkony související se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu provádí přejímající nebo opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu na své náklady.

6. Opouštěný poskytovatel internetu objednávku změny poskytovatele internetu ve lhůtě 1 pracovního dne ode dne jejího obdržení odmítne, nebo potvrdí. Spolu s potvrzením zašle přejímajícímu poskytovateli internetu alespoň informaci, zda je dotčená služba přístupu k internetu součástí balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení, v případě, že zákazník je spotřebitel nebo mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace podle [§ 63c](#) odst. 4 ZEK.

## **IX. Poruchy a jejich nahlášení**

1. Poskytovatel se zavazuje odstranit závady, za které odpovídá, neprodleně po jejich nahlášení zákazníkem, a to s výjimkou objektivních důvodů, pro které nelze odstranění závady či poruchy provést, jako např. nepřístupnost koncového bodu, přerušování dodávky elektrické energie a s výjimkou závad či poruch vzniklých z titulu vyšší moci (tj. okolností nezávislých na vůli poskytovatele). Pokud službu bylo možné využít jen částečně nebo ji nebylo možné využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele (není tedy dodržena minimální zaručená úroveň kvality služeb), je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s účastníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. V případě, že dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušování dodávky služeb v jednom dni na dobu více než 6 hodin od nahlášení této závady zákazníkem, má zákazník právo na snížení měsíční ceny o jednu třetinu. Uvedený výpadek služeb se počítá od okamžiku, kdy ho zákazník nahlásil poskytovateli.

2. Za přerušování dodávky Služeb, které by bylo porušením smlouvy na straně poskytovatele, se nepovažuje Suspendace služby či snížení kvality či nedostupnost Služeb v době tzv. plánované pravidelné údržby na straně poskytovatele a všechny další stavy, které není možné považovat za poruchu (zejm. omezení/přerušování dodávky Služby z důvodu vyšší moci či způsobené zákazníkem).

3. Poruchy hlásí zákazník na telefonních číslech 777 331 031, 777 338 081 nebo 465 618 508 každý pracovní den, tj. Po – Pá od 8:00 hod do 12 hod a od 13hod do 16:00 hod., e-mailem zasláným na e-mailovou adresu [poruchy@alberon.cz](mailto:poruchy@alberon.cz), anebo zasláním na SMS bránu 733 539 826. V případě, že dojde k poruše ve dnech pracovního klidu, anebo mimo výše uvedené hodiny, dojde k posouzení doby trvání poruchy servisními technikami po dohodě se zákazníkem.

4. Odpovídá-li za poruchu nebo vadu Služby zákazník nebo se oznámení o poruše učiněné zákazníkem ukáže jako nepravdivé, je poskytovatel oprávněn vyúčtovat zákazníkovi náklady, jež mu v souvislosti s takovým jednáním zákazníka vznikly, zejména cenu za servisní zásah technika poskytovatele, který činí 605,-Kč včetně DPH za 1 hodinu práce servisního technika a jeho cestovní náklady ve výši 15,-Kč včetně DPH/km.

## **X. Reklamáce služeb a vyúčtování, náhrada škody**

1. Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny Služeb nebo na poskytovanou Službu (včetně reklamací proti rozsahu nebo kvalitě Služeb).

2. Reklamáce se uplatňují písemně na adrese sídla poskytovatele, anebo e-mailem. Reklamáce by měla obsahovat zejména: jméno, příjmení nebo obchodní firmu zákazníka, adresu trvalého bydliště nebo sídla nebo místa podnikání, adresu místa připojení, číslo smlouvy, popis reklamované služby, popis závady; v případě reklamace směřující proti vyúčtování ceny za poskytnutou službu také spornou částku, sporné období a číslo faktury.

3. Reklamací na vyúčtování ceny Služby je zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek (tento však může být přiznán rozhodnutím ČTÚ) a zákazník se tak nezbujuje povinnosti

reklamovanou cenu za poskytnuté Služby řádně a včas v plné výši zaplatit.  
4. Reklamací na poskytnutou Službu je zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn zákazník reklamaci uplatnit do 2 měsíců od dne poskytnutí služby.

5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování Služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace.

6. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci podané na vyúčtování ceny Služby nebo na poskytnutou Službu, je zákazník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace. Podrobnosti stanoví ZEK.

7. Postup při vyřizování reklamací dle tohoto článku obchodních podmínek se nevztahuje na movité věci pronajaté, zapůjčené anebo zakoupené od poskytovatele (zařízení potřebná k užívání služeb). V takových případech se pro vyřízení reklamací použijí obecné právní předpisy, zejména občanský zákoník.

8. Zákazník je oprávněn obracet se na poskytovatele se stížnostmi týkajícími se práv a povinností ze smlouvy, se stížnostmi je rovněž oprávněn se obrátit na Český telekomunikační úřad.

9. Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené vyšší mocí, jako jsou např. živelné pohromy, přírodní události, válečné nebo teroristické události, pandemie či epidemie, ani za výpadky služby způsobené přerušením přívodu elektrické energie.

10. Poskytovatel zejména neodpovídá za škody vzniklé v souvislosti s používáním Služeb s následnou virovou a jinou nákazou počítačů zákazníka, škody vzniklé v důsledku poruchy nebo závady, v důsledku opravy nebo údržby sítě zákazníka nebo zařízení v majetku či užívání zákazníka zajišťující přenos dat, ušlý zisk, rychlost přenosu dat mimo systém poskytovatele, škody vzniklé Suspendací služeb, poruchy nebo závady vzniklé mimo své telekomunikační zařízení a svoji veřejnou komunikační síť.

## **XI. Trvání smlouvy**

1. Smlouva je platná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinná ode dne aktivace Služby.

2. Smlouva se uzavírá na dobu určitou (dále jen jako „doba určitá“ nebo „minimální doba trvání smlouvy“) nebo neurčitou, a to dle podmínek uvedených ve smlouvě. Doba trvání smlouvy je počítána ode dne její účinnosti. Smlouva na dobu určitou uzavřená se spotřebitelem (také mikropodnikem, malým podnikem nebo neziskovou organizací, pokud se práv zde uvedených výslovně nevzdali) nepřesáhne pro danou Službu 24 měsíců, jinak se považuje za smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou.

3. Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou, poskytovatel informuje zákazníka způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování (v textové podobě), nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou, o konci závazku ze smlouvy, možnosti jejího automatickém prodloužení za stejných podmínek na dobu neurčitou, a o tom, jak je možné závazek ze smlouvy vypovědět. Dále poskytovatel zákazníka v této souvislosti informuje o nejvýhodnějších cenách za jím poskytované služby. Po takovém automatickém prodloužení smlouvy má zákazník právo smlouvu kdykoliv bezplatně vypovědět s výpovědní dobou, která činí 1 měsíc; výpovědní doba začíná běžet dnem, ve kterém byla výpověď doručena.

4. Pokud má zákazník právo smlouvu vypovědět z důvodů podle § 63b odst. 3, 5 ZEK (tj. po automatickém prodloužení smlouvy na dobu určitou nebo po změně smluvních podmínek) před koncem minimální doby trvání smlouvy, neukládá se mu žádná úhrada za ukončení smlouvy, kromě úhrady za dotované koncové zařízení, pokud si ho zákazník ponechá. V takovém případě úhrada za zařízení nepřekročí poměrnou část hodnoty zařízení dohodnutou v okamžiku uzavření smlouvy ve smlouvě o nájmu/výpůjčce, nebo části ceny za Služby, kterou zbývá uhradit do dne zániku smlouvy, podle toho, která z těchto částek je nižší.

5. Smlouva uzavřená na dobu určitou: V případě uzavření smlouvy na dobu určitou je zákazník povinen využívat Službu po sjednanou dobu, na kterou byla smlouva uzavřena (tj. minimální doba trvání smlouvy). Zákazník je oprávněn vypovědět smlouvu písemnou výpovědí s výpovědní dobou v délce 1 měsíce i v případě, že doposud nedošlo k uplynutí minimální doby trvání smlouvy, anebo v této době smlouvu ukončit dohodou s poskytovatelem, v takovémto případě je však oprávněn poskytovatel požadovat po zákazníkovi provedení následujících úhrad (pokud se nejedná o výpověď smlouvy podle § 63b odst. 7 ZEK):

a) zákazníci-spotřebitelé: jedna dvacatina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo dohodnuté minimální doby trvání, nebo jedna dvacatina součtu minimálních měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo dohodnuté minimální doby trvání smluvního vztahu (tedy za období ode dne účinnosti ukončení smlouvy do konce sjednané doby či minimální doby trvání). 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. Výše uvedené může být požadováno po zákazníkovi pouze, pokud smlouva skončí do tří měsíců od jejího uzavření.

b) ostatní zákazníci: součet měsíčních paušálů nebo minimálních měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo dohodnuté minimální doby trvání smluvního vztahu (tedy za období ode dne účinnosti ukončení smlouvy do konce sjednané doby či minimální doby trvání). Zřídil-li poskytovatel zákazníkovi služby za zvýhodněných podmínek, doúčtuje zákazníkovi aktivační poplatek (poplatek za zřízení služby) do plné výše dle Ceníku.

Úhradu výše uvedenou je poskytovatel oprávněn vyúčtovat zákazníkovi také v případě, že k ukončení smlouvy před sjednanou dobou nebo dohodnutou minimální dobou trvání smluvního vztahu došlo odstoupením či výpovědí ze strany poskytovatele, avšak z důvodu zavinění na straně zákazníka (zejména z důvodu porušování smluvních podmínek zákazníkem). Nárok poskytovatele na vyúčtování a/nebo zaplacení výše uvedené úhrady nezaniká ukončením smlouvy.

6. Bylo-li na základě smlouvy zákazníkovi poskytnuto koncové zařízení za zvýhodněných podmínek (dotované zařízení), pak v případě ukončení smlouvy před uplynutím minimální doby platnosti smlouvy poskytovatel doúčtuje zákazníkovi cenu koncového zařízení; v takovém případě úhrada za zařízení nepřekročí poměrnou část hodnoty zařízení dohodnutou v okamžiku uzavření smlouvy ve smlouvě o nájmu a/nebo výpůjčce, nebo části ceny za služby, kterou zbývá uhradit do dne zániku smlouvy, podle toho, která z těchto částek je nižší.

7. Smlouvu na dobu neurčitou lze vypovědět písemnou výpovědí s výpovědní dobou v délce 1 měsíce, která začíná běžet ode dne následujícího po dni, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

8. V případě opakovaného nebo podstatného porušení kterékoli povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto obchodních podmínek nebo smlouvy, a pokud tato strana nezjedнала nápravu v dodatečně jí poskytnuté lhůtě, která nesmí být kratší než 1 týden (např. viz § 65 odst. 2 ZEK), je druhá smluvní strana oprávněna od smlouvy odstoupit s účinností ke dni doručení odstoupení.

9. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy rovněž i v následujících případech:

- pokud zákazník soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za služby uvedené ve vyúčtování ceny. Soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování;
- pokud ztratí oprávnění k poskytování služeb dle smlouvy;
- pokud zákazník uvedl ve smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil poskytovateli změnu údajů ve smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout součinnost při plnění předmětu smlouvy;
- pokud zákazník vstoupil do likvidace, anebo vůči němu bylo zahájeno insolvenční řízení.

10. Poskytovatel může jednostranně změnit obchodní podmínky nebo Ceník, je-li to ujednáno, a jestliže v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem informoval zákazníka o veškerých změnách nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny a zároveň ho informoval o jeho právu vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí. Právo vypovědět závazek ze smlouvy je možné uplatnit do 1 měsíce po doručení oznámení. Zákazník má právo bezplatně vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odst. 11 ZEK.

11. Má-li zákazník právo ukončit závazek ze smlouvy ke kterékoli složce tarifu před koncem ujednaného období z důvodu vadného plnění nebo jiného porušení smlouvy, má zákazník právo ukončit závazek ze smlouvy ke všem složkám tarifu.



## **XII. Dočasně poskytnuté věci**

1. Předává-li poskytovatel v souvislosti s plněním smluvního závazku zákazníkovi k užívání některé movité věci (zejm. zařízení), které i nadále zůstávají ve vlastnictví poskytovatele, je zákazník povinen tyto věci užívat řádně a v souladu s jejich určením, chránit je před jejich poškozením, ztrátou, zničením nebo odcizením. Poskytovatel je povinen předat uvedené věci zákazníkovi ve stavu způsobilém k jejich řádnému užívání a zákazník je při předání povinen potřebnou součinností. Přípojně místo nacházející se v nemovité věci užívané zákazníkem je ve vlastnictví poskytovatele a zásahy do něj jsou přípustné jen s písemným souhlasem Poskytovatele.
2. Zákazník odpovídá za škodu na předaných věcech způsobenou jejich poškozením, ztrátou, zničením nebo odcizením, a to ode dne jejich převzetí zákazníkem nebo jím pověřenou osobou do data jejich vrácení poskytovateli, anebo do data, v němž dojde k převodu vlastnického práva k těmto věcem na zákazníka.
3. Smlouva určuje konkrétní podmínky nájmu či vypůjčení věci. Pokud není ve smlouvě doba tohoto vztahu uvedena, má se za to, že doba nájmu, příp. vypůjčky, trvá do konce platnosti a účinnosti smlouvy.
4. Při ukončení smlouvy je zákazník povinen neprodleně po ukončení smlouvy vrátit poskytovateli všechny jím dočasně poskytnuté věci (zejm. zařízení), které nepřešly do vlastnictví zákazníka, a to ve stavu, v jakém je převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebení, nebo ve stejné lhůtě uhradit poskytovateli uhradit kupní cenu těchto věcí.

## **XIII. Informace o zpracovávání osobních údajů**

1. Poskytovatel je správcem osobních údajů v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (GDPR) a v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.
2. Osobní údaje nejsou zpracovávány žádným jiným subjektem. Ke zpracovávaným osobním údajům má přístup pouze poskytovatel jako správce.
3. V rámci své podnikatelské činnosti jsou poskytovatelem zpracovávány osobní údaje v rozsahu, v jakém byly poskytnuty v souvislosti s objednávkou produktů a/nebo služeb, v rámci jednání o možném uzavření smlouvy, jakož i v souvislosti s uzavřenou smlouvou, a to za účelem uvedeným níže.
4. Poskytovatel zpracovává osobní údaje pro následující účely:
  - a) zajištění uzavření a následného plnění smluvního závazku mezi poskytovatelem a zákazníkem (čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR). Z takového vztahu vyplývají další zákonné povinnosti a poskytovatel tak musí zpracovávat osobní údaje i za tímto účelem (čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR);
  - b) k ochraně svých oprávněných zájmů (čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR), kterým je řádné a včasné plnění dohodnutého smluvního závazku mezi poskytovatelem a zákazníkem, plnění zákonných povinností, které ze smluvního vztahu mezi ním a zákazníkem vyplývají, ochrana dobrého jména poskytovatele a ochrana majetkových zájmů poskytovatele pro případné soudní spory.
  - c) pro interní marketingové účely poskytovatele, např. obchodních sdělení, atd.
5. Více informací o opatřeních poskytovatele na ochranu osobních údajů lze nalézt na webových stránkách poskytovatele na adrese <https://www.alberon.cz/gdpr>.

## **XIV. Společná a závěrečná ustanovení**

1. Smluvní strany se zavazují řešit spory týkající se předmětu smlouvy přednostně mimo soudní či správní řízení, tj. o takové vyřešení se vždy pokusit. Správním orgánem příslušným k řešení sporů ze smlouvy je Český telekomunikační úřad, případně soud. Řízení je zahájeno na návrh (příp. na základě soudní žaloby) podaný ze strany zákazníka nebo poskytovatele. Zákazník, který je spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytování služeb či jiné uzavřené smlouvy. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je pro oblast služeb elektronických komunikací Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)), pro oblast ostatních poskytovaných služeb (např. nájem a vypůjčka zařízení) a pro případ prodeje zařízení je tímto subjektem Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).
2. Skutečností smlouvou a těmito obchodními výslovně neupravené se řídí příslušnými právními předpisy, zejména ZEK a zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem.

3. Zákazník nesmí žádné své pohledávky za poskytovatelem započítat, dát do zástavy (včetně zajišťovacího převodu) ani postoupit bez předchozího písemného souhlasu uděleného poskytovatelem (takovéto právní jednání je neplatné).

4. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit tyto obchodní podmínky a Ceník. O změně obchodních podmínek nebo Ceníku je poskytovatel povinen informovat zákazníka e-mailem nebo dopisem, a to minimálně 1 měsíc před účinností změn. Zároveň s tímto je poskytovatel povinen zákazníka informovat o jeho právu vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí. Právo vypovědět závazek ze smlouvy dle tohoto ustanovení je možné uplatnit do 1 měsíce po doručení oznámení. Zákazník má právo bezplatně vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odst. 11 ZEK. Změny obchodních podmínek budou zveřejněny také na Webu nejméně 30 dní před účinností změny.