

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

platné od 1.7.2022

- **Pro poskytování služeb sítě elektronických komunikací a přístupu k síti internet**
dále jen (PODMÍNKY) vydané dle zákona 127/2005 Sb., ve znění pozdějších předpisů - dále jen zákon
- **Pro poskytování servisních a doplňkových služeb k výše uvedenému**
- **Pro poskytování služeb či prodeje zboží**

Platné znění všeobecných podmínek naleznete na www.skvely.net/smluvni-dokumenty
a také jsou dostupné v kanceláři poskytovatele (dále jen „KC“ - viz 1.2)

Altnet s.r.o.

Vikova 473, 27401 Slaný

IČ: 27260208 DiČ: CZ27260208

tel: 317 471 471 , info@altnet.cz, www.skvely.net



Všeobecné podmínky poskytování služeb společností Altnet s.r.o. (dále jen „Všeobecné podmínky“)

Obsah

Společná ustanovení pro všechny služby

- 1 Podmínky uzavření smlouvy
- 2 Užívání objednaných služeb zákazníkem
- 3 Poplatky za objednané služby a platební podmínky
- 4 Odstraňování poruch a závad (Reklamace)
- 5 Trvání a zánik smlouvy
- 6 Společná a závěrečná ustanovení

Ustanovení platná pro danou objednanou službu

- A Připojení k internetu
- B Vypůjčení zařízení
- C Hlasové služby - VOIP
- D Vyžádaná práce specialistů
- E Prodej použitého zařízení
- F IPTV



1 PODMÍNKY UZAVŘENÍ SMLOUVY

1.1

Poskytovatel, jímž je společnost **Altnet s.r.o.**, se sídlem Vikova 473, Slaný, PSČ 27401, identifikační číslo 27260208, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 108306 , sp. zn. C. 108306, se zavazuje poskytovat dohodnuté služby.

1.2

Kancelář poskytovatele (dále jen **KC**) je organizační jednotka poskytovatele, určená kromě jiného i ke kontaktu se zákazníkem, zejména osobní, telefonickou, e-mailovou, písemnou či jinou elektronickou formou. Za **KC** se považuje i zákaznická sekce <http://skvely.net/pro-zakazniky> a e-mailová adresa info@skvely.net.

1.3

Poskytovatel uzavře smlouvu s každým zájemcem – dále jen **Zákazník**, který požádá o uzavření smlouvy či si službu objedná vyjma případů uvedených v bodě 1.4. Za zákazníka může být jednáno i na základě plné moci či jiného zákonného zmocnění.

1.4

Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy, pokud ze zákona nebo těchto podmínek nevyplývá něco jiného, v těchto případech:

- a) Její poskytování v požadovaném místě nebo v požadovaném rozsahu je pro poskytovatele technicky neuskutečnitelné.
- b) Zájemce nedává záruku, že bude dodržovat smlouvu nebo podmínky, zejména proto, že je dlužníkem poskytovatele nebo jiného provozovatele telekomunikačních služeb nebo poskytovatel či jiný provozovatel telekomunikačních služeb už předtím odstoupil od smlouvy s ním nebo smlouvu z tohoto důvodu vypověděl.
- c) Její uzavření by bylo v rozporu s právními předpisy nebo dobrými mravy.

1.5

Podmínkou uzavření smlouvy je, je předložení platného doklady pro ověření totožnosti zájemce. V případě jednání za právnickou osobu, dokument opravňující zájemce za ní jednat. Zájemce musí mít taktéž oprávněn užívat místo určené k objednání služby.

1.6

Zákazník se zavazuje za objednané služby platit příslušné poplatky v souladu s podmínkami uvedenými ve smlouvě, ceníku a těchto podmínkách. Zákazník se zavazuje plnit své povinnosti v souvislosti s objednanými službami, zejména nastavení technických parametrů a jiné.

1.7

Objednané služby uvedené ve smlouvě mohou být změněny dohodou smluvních stran v rozsahu možností aktuální nabídky služeb poskytovatele. Návrh na změnu objednaných služeb je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně, zpravidla ve lhůtě nejméně 30 (třicet) dnů před zamýšlenou účinností navrhované změny. Změnu objednaných služeb nelze zpravidla provést častěji, než jedenkrát za 3 kalendářní měsíce.

1.8

Smlouva může být uzavřena i vzdáleně (elektronicky), přičemž za datum uzavření smlouvy se považuje den dohody v komunikaci. Následně obě strany podepíší písemné vyhotovení smlouvy ke dni dohody, nejpozději však do 20 dní. Písemné vyhotovení může být přenášeno i elektronicky.

1.9

Po uzavření smlouvy poskytovatel umožní zákazníkovi vzdálený přístup do **KC** (pro elektronickou formu komunikace) - **přístup do zákaznické sekce**.

2 UŽÍVÁNÍ OBJEDNANÝCH SLUŽEB ZÁKAZNÍKEM

2.1

Zákazník se zavazuje poskytnout poskytovateli součinnost potřebnou pro plnění objednaných služeb.

2.2

Zákazník je povinen, zpravidla předem, nejpozději však do 14 dní, **informovat KC** o každé **změně údajů zákazníka** uvedených ve smlouvě, zejména adresy pro doručování korespondence, telefonní či e-mailové spojení.

2.3

Zákazník má právo, aby jím objednané služby v místě dodání bezplatně sdílely další osoby. Osoby užívající službu objednanou zákazníkem, tedy **Uživatel** budou z pohledu poskytovatele označovány nadále jako zákazník. Zákazník je však povinen všechny uživatele poučit o všech aspektech objednané služby. Zákazník je stále zodpovědný za své připojení, i pokud jej umožní používat dalším uživatelům. Zákazník nemá právo užívat objednané služby mimo místo dodání (byt, rodinný dům, areál firmy) nebo služby poskytovatele dále přeprodat.

2.4

Je-li pro realizaci dodávky objednaných služeb nutná odborná spolupráce s dodavatelem koncového zařízení zákazníka, je zákazník povinen ji na své náklady zabezpečit. Zákazník se zavazuje seznámit se se zásadami obsluhy síťových služeb a operačních systémů, jejichž znalost je nezbytná k užívání objednaných služeb.

Poskytovatel předvede funkčnost služeb na vlastním koncovém zařízení, například na notebooku technika poskytovatele apod., nebo se poskytovatel může po dohodě se zákazníkem, za úplatu, pokusit zprovoznit koncové zařízení.

2.5

Zákazník tímto uděluje poskytovateli, nebo poskytovatelem pověřené firmě, souhlas s prováděním prací souvisejících s dodávkou objednaných služeb, opravou, úpravou, montáží, údržbou, seřizením, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží (apod.) na zařízeních poskytovatele v místě instalace, a v souladu s právními předpisy i v ostatních prostorách nemovitosti, ve které se nachází místo poskytnutí služby (přípojně místo) a to za přítomnosti zákazníka či jeho zástupce. Za účelem plnění smlouvy se zákazník zavazuje umožnit na požádání poskytovateli nebo poskytovatelem pověřené firmě přístup do prostor místa instalace po celou dobu trvání smlouvy, jakož i v souvislosti s jejím ukončením.

2.6

Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi zákazníkem uskutečněných operací v rámci sítě poskytovatele i mimo ni. Zákazník tímto uděluje souhlas poskytovateli s případným měřením objemu přenesených dat technickými prostředky poskytovatele, testování spojení k zákazníkovi či popř. jinými činnostmi obdobného charakteru.

2.7

Zákazník bere na vědomí, že poskytovatel je někdy nucen provádět úpravy na své síti takovým způsobem, že to může vést ke krátkodobému výpadku objednaných služeb zákazníka. Obvykle se jedná o dobu kratší jak 10 minut.

2.8

Poskytovatel se zavazuje nemanipulovat s koncovým zařízením zákazníka a poskytovatel nenese jakoukoliv odpovědnost za koncové zařízení zákazníka. Toto neplatí pro zařízení zákazníka, ke kterým má poskytovatel být i jen dálkový přístup a provádí optimalizaci nastavení zařízení či sítě pro zlepšení poskytovaných služeb.

2.9

Omezení nebo přerušení poskytování služeb ze strany poskytovatele v důsledku porušení povinnosti zákazníka, popř. snížení rychlosti přenosu dat dle specifikace služby, nezbavuje zákazníka povinnosti platit poplatky dle smlouvy a těchto podmínek v souladu s aktuálním ceníkem poskytovatele.

3 POPLATKY ZA OBJEDNANÉ SLUŽBY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

3.1

Zákazník je povinen hradit příslušné poplatky v souladu s aktuálně platným ceníkem nejpozději do 14 (čtrnácti) dnů od data vystavení vyúčtování. Vyúčtováním se rozumí vystavení daňového dokladu (faktury) zpravidla v elektronické podobě. Termín úhrady je stanoven jako datum splatnosti na vyúčtování.

3.2

Vyúčtování je vystaveno na začátku období, zpravidla první pracovní den v měsíci, na celé určené období (měsíc, čtvrtletí, apod.), pokud není ve specifikaci služby uvedeno jinak.

3.3

Zákazník může obdržet mimořádné vyúčtování v souvislosti se změnou nabídky, výše pravidelného poplatku, z administrativních příčin nebo v jiných odůvodněných případech (např. vyúčtování smluvní pokuty) bez předchozího písemného vyrozumění. Zákazník je povinen uhradit takové mimořádné vyúčtování ve lhůtě splatnosti.

3.4

Způsob a interval platby pravidelných poplatků mohou být měněny dohodou smluvních stran. Návrh na změnu způsobu nebo intervalu plateb pravidelných poplatků je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně písemným oznámením ve lhůtě nejméně 30 (třiceti) dnů před zamýšlenou účinností navrhované změny. Uskutečněním platby pravidelných poplatků zákazníka v souladu s navrženými změnami dojde k přijetí návrhu poskytovatele ze strany zákazníka.

3.5

Poskytovatel je oprávněn kdykoli za trvání smlouvy navrhnout zákazníkovi změnu výše pravidelných poplatků; poskytovatel je povinen zveřejnit je na www.skvely.net a v KC, jakož i jiným vhodným způsobem dle svých možností ve lhůtě nejméně 30 (třicet) dnů předem. Uhrazení pravidelného poplatku v jeho nové výši zákazníkem je považováno za souhlasný projev vůle s touto změnou a takováto změna se stává pro obě smluvní strany platnou a účinnou.

3.6

Všechny poplatky uvedené ve smlouvě, podmínkách a ceníku bude zákazník hradit na bankovní účet poskytovatele uvedený nejpozději v prvním vyúčtování. U všech plateb včetně mimořádného vyúčtování se v pochybnostech má za to, že vyúčtování bylo zákazníkovi doručeno 5. (pátý) den po jeho odeslání. Zaplacením poplatku se rozumí den připsání poplatku v jeho plné výši na účet poskytovatele.

3.7

Zákazník má možnost uhradit poplatky také hotovostní platbou v pobočce poskytovatele v otevíracích hodinách.

3.8

Zákazník nemá právo provádět jakékoliv srážky nebo změny poplatků a jiných plateb. Jestliže zákazník neprovede úhradu pravidelného poplatku nebo jiné platby dle smlouvy, podmínek nebo ceníku řádně a je v prodlení s platbou, poskytovatel vyzve zákazníka k uhrazení poplatku v náhradním termínu, zpravidla do 7 dní. Pokud zákazník v náhradním termínu nezjedná nápravu, má poskytovatel právo omezit poskytování dané služby zamezením aktivního přístupu ke službě nebo – není-li to technicky možné – službu zákazníkovi přerušit bez předchozího oznámení. Při opakovaném neuhrazení poplatku má poskytovatel právo přerušit poskytování objednaných služeb; nezávisle na tom má poskytovatel právo od smlouvy odstoupit a žádat okamžitou náhradu škody a zaplacení smluvních pokut dle smlouvy, ceníku a všeobecných podmínek. Zaplatí-li zákazník celou dlužnou částku, popř. jiné platby dle ceníku nebo podmínek, poskytovatel v přiměřené lhůtě obnoví dodávku objednaných služeb, zpravidla do 48 hodin. Případný přeplatek na účtu zákazníka vzniklý porušením povinnosti zákazníka, poskytovatel zaúčtuje jako neidentifikovanou platbu.

3.9

Poskytovatel je oprávněn provést započtení svých pohledávek vůči zákazníkovi, vyplývajících ze smlouvy, a to jednostranným oznámením o započtení vůči neidentifikované platbě dle čl. 3.7. s účinky dohody o započtení, přičemž přednostně se započte neuhrazená smluvní pokuta, dlužné poplatky, popř. náhrada škody způsobená poskytovateli. Za oznámení dle tohoto ustanovení se považuje vyúčtování zohledňující toto započtení.

3.10

Pro případ prodlení s platbami zákazníka je poskytovatel oprávněn účtovat

- a) Úroky z prodlení v maximální výši, která je stanovena ČNB. Od 1.1.2022 je stanovena ČNB na 11.75%.
- b) Smluvní pokuty za upomínání pro vystavené faktury po splatnosti. Výše je uvedena v ceníku a smlouvě.

3.11

Pravidelné poplatky uhrazené zákazníkem na základě smlouvy dopředu, za období, po které zákazník v souvislosti s ukončením smlouvy již objednané služby nevyužíval, nepodléhají vrácení pokud zákon nehovoří jinak. V případě ukončení smlouvy odstoupením ze strany poskytovatele budou vždy vráceny v plné výši.

3.12

V případě podání výpovědi ze strany zákazníka na telekomunikační služby k termínu před minimálním počtem měsíců užívání služby stanovených na smlouvě či specifikaci služby, bude zákazníkovi v souladu se zákonem o poskytování telekomunikačních služeb 127/2005 Sb. vyúčtováno jen dotované zařízení, pokud si jej ponechá.

3.13

Poskytovateli náleží po dobu platnosti smlouvy právo na úhradu pravidelných poplatků na základě smlouvy, podmínek a ceníku nezávisle na tom, zda zákazník skutečně využíval objednané služby.

3.14

Ceník je k dispozici na internetové stránce poskytovatele a v KC, a v této formě je nedílnou součástí smlouvy.



4 ODSTRAŇOVÁNÍ PORUCH A ZÁVAD (REKLAMACE)

4.1

Při poskytování objednaných služeb může docházet k občasnému snížení kvality, dočasnému omezení popř. přerušení poskytování objednaných služeb. Pokud lze takové snížení kvality, dočasné omezení popř. přerušení předvídat, oznámí poskytovatel takovou skutečnost zákazníkovi vhodným způsobem předem (např. prostřednictvím SMS, elektronické pošty, telefonicky nebo informací na internetových stránkách poskytovatele).

4.2

Zákazník je povinen ohlásit omezení nebo přerušení poskytovaných objednaných služeb (dále jen **Závada**) v KC poskytovatele po jejich zjištění.

4.3

Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na své straně, znemožňují-li zákazníkovi zcela využívat služeb dle čl. 1.4, do 7 dní od jejich ohlášení KC, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, zejména neumožnění přístupu ke koncovému místu nebo přerušení dodávky elektrické energie apod. Krátkodobé přerušení možnosti využívání služeb obvykle netrvajících déle než 6 hodin se nepovažuje za porušení smlouvy.

4.4

Náklady na odstranění závady nese poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil zákazník nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení zákazníka. V takovém případě je poskytovatel oprávněn účtovat odstranění závady zákazníkovi a zákazník je povinen uhradit poskytovateli náklady na její odstranění dle platného ceníku poskytovatele.

4.5

Nebude-li závada, která způsobí přerušení poskytování objednaných služeb, za kterou poskytovatel odpovídá, a která byla řádně zákazníkem ohlášena, odstraněna do 7 dní od jejího ohlášení KC, má zákazník právo na poskytnutí slevy ve výši příslušné poměrné části pravidelného poplatku za dobu, kdy objednanou službu nebylo možné pro závadu na straně poskytovatele vůbec využít nebo může zákazník od smlouvy odstoupit. Sleva bude na základě žádosti zákazníka zúčtována zpravidla v následujícím vyúčtování, nejpozději však do 2 měsíců následujících po doručení žádosti na KC.

4.6

V případě, že se zákazník domnívá, že poskytované objednané služby svým rozsahem, kvalitou nebo cenou neodpovídají podmínkám a proto vykazují vady, je oprávněn příslušná práva z odpovědnosti za tyto vady uplatnit v KC. Vady v nesprávně vyúčtovaných pravidelných poplatcích, popř. jiných platbách za poskytnuté objednané služby, je zákazník povinen uplatnit do 2 (dvou) měsíců od doručení vyúčtování, jinak zákaznicko právo zanikne. Jiné vady poskytnuté objednané služby je zákazník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu po jejich zjištění.

4.7

Uplatnění reklamace výše účtovaných pravidelných poplatků, popř. jiných plateb za poskytnuté objednané služby, nemá odkladný účinek a zákazník je povinen zaplatit účtovanou částku za poskytnuté objednané služby v plné výši do data splatnosti.

4.8

Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci proti výši účtovaných pravidelných poplatků, popř. jiných plateb za poskytnuté objednané služby, nejpozději do 30 (třiceti) dnů ode dne doručení reklamace. V případě kladného vyřízení reklamace je poskytovatel povinen vrátit zákazníkovi příslušnou neoprávněně účtovanou částku nejpozději do 30 (třiceti) dnů od vyřízení reklamace.

Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci podle tohoto odstavce, je zákazník oprávněn uplatnit u Českého telekomunikačního úřadu své námitky proti způsobu vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 (třiceti) dnů ode dne doručení vyřízení reklamace.

Altnet s.r.o.

Vikova 473, 27401 Slaný

IČ: 27260208 DiČ: CZ27260208

tel: 317 471 471 , info@altnet.cz, www.skvely.net



Všeobecné podmínky poskytování služeb společností Altnet s.r.o. (dále jen „Všeobecné podmínky“)

4.9

Ostatní případy reklamací zákazníka vyřídí poskytovatel podle jejich složitosti a případné technické nebo administrativní náročnosti.

4.10

Zákazník bere na vědomí, že poskytovatel není povinen hradit zákazníkovi náhradu škody v důsledku neposkytnutí objednané služby nebo vadného poskytnutí objednané služby, pokud není ve smlouvě sjednáno jinak.

4.11

Zákazník se zavazuje uhradit poplatky podle aktuálně platného ceníku servisních poplatků poskytovatele za jakékoliv servisní úkony vyžádané zákazníkem nad rámec odstranění závad či poruch zařízení.



5 TRVÁNÍ A ZÁNÍK SMLOUVY

5.1

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

5.2

Smlouva je platná ode dne jejího sjednání oběma smluvními stranami a účinná dnem zahájení dodávky objednaných služeb.

5.3

Zákazník je oprávněn smlouvu vypovědět bez udání důvodu, výpovědní lhůta je minimálně 19 kalendářních dní a počíná plynout od dne, kdy byla poskytovateli doručena výpověď. Datum ukončení služeb – konec výpovědní lhůty je vždy poslední den v kalendářním měsíci, vyjma podmínek dle bodu 5.3a. Výpověď podaná v období povinného závazku je neúčinná, pokud zákon nestanoví jinak.

5.3a

Služby přístupu k internetu mohou být ukončeny dle §34a zákona o elektronických komunikacích, změna poskytovatele. V případě změny poskytovatele dle §34a bude služba ukončena ke stanovenému (dohodnutému) datu na základě komunikace poskytovatelů. Vyúčtování zohlední užití služby jen na daný počet dní v měsíci. Služby vázané a nefungující bez přístupu k internetu, budou ukončeny k datu změny poskytovatele.

5.4

Poskytovatel je oprávněn smlouvu vypovědět v případě, že zákazník nepřijme návrh na změnu pravidelných poplatků učiněný podle čl. 3.4 této smlouvy. Výpovědní lhůta v tomto případě je minimálně 60 (šedesát) dní a začíná plynout dnem následujícím po dni, kdy byla zákazníkovi doručena písemná výpověď poskytovatele.

5.5

Zákazník je oprávněn smlouvu vypovědět v případě, že neakceptuje návrh na změnu pravidelných poplatků učiněný poskytovatelem podle čl. 3.4 podmínek nebo v případě, že neakceptuje změnu těchto Všeobecných podmínek. Výpověď lze v takovém případě podat nejpozději do 15 (patnácti) dnů ode dne zveřejnění nové výše poplatků nebo nových podmínek. Délka výpovědní lhůty je v tomto případě dle odstavce 5.3, zákazníkovi budou po dobu výpovědi účtovány původně dohodnuté ceny.

5.6

V případě pochybností se má za to, že písemné oznámení, výzva, návrh, výpověď či jiné sdělení dle této smlouvy byly doručeny druhé smluvní straně 5. (pátý) den po podání zásilky k poštovní přepravě na adresu zákazníka či KC uvedenou ve smlouvě, nebo 2. (druhý) den po odeslání v případě zaslání zprávy elektronickým prostředkem na kontaktní spojení na zákazníka či KC uvedené ve smlouvě, popř. – oznámil-li zákazník po dobu platnosti smlouvy změnu adresných údajů dle čl. 2.2. na poslední známou adresu zákazníka nebo na poslední známé kontaktní spojení na zákazníka.



5.7

Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy

- (a) V případě neuhrazení poplatku zákazníkem.
- (b) V případě opakovaného podstatného porušení povinností zákazníka vyplývajících ze smlouvy.
- (c) Jestliže poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb, které tvoří předmět smlouvy.
- (d) Pokud dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem, případně správcem příslušné nemovitosti, v níž se nachází zařízení poskytovatele.
- (e) Nastanou-li při instalaci koncového místa nepředvídané okolnosti, které poskytovateli znemožní zahájit dodávku objednaných služeb do 60 (šedesáti) dnů od podpisu smlouvy.
- (f) Z jiných technických důvodů na straně poskytovatele znemožňujících poskytovateli plnit předmět smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dnů, a nedojde-li k jiné dohodě smluvních stran.
- (g) Nelze-li dle právního předpisu po odvolání zmocnění zákazníka dle čl. 6.6. zpracovávat jeho osobní údaje nezbytné k plnění smlouvy nebo k ochraně oprávněných zájmů poskytovatele.
- (h) Zákazník uvedl ve smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil poskytovateli změnu adresních údajů ve smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout přiměřenou součinnost.

5.8

Zákazník je oprávněn okamžitě odstoupit od smlouvy v případě, že poskytovatel přestane prokazatelně dodávat objednané služby po dobu delší než 6 (šesti) dní po ohlášení závady zákazníkem.

5.9

Po dobu plynutí výpovědní lhůty je poskytovatel oprávněn účtovat zákazníkovi pravidelné poplatky, popř. jiné poplatky podle smlouvy a aktuálně platného ceníku, a zákazník je povinen takové poplatky řádně platit. Zánik smlouvy nemá vliv na nárok poskytovatele na zaplacení dlužných částek za objednané služby, popř. jiných poplatků vzniklých na základě smlouvy.

5.10

Vznikne-li v případě výpovědi nebo odstoupení od smlouvy zákazníkovi přeplatek na pravidelných poplatcích spočívající v nezapočtených neidentifikovatelných platbách, je poskytovatel povinen tento přeplatek na základě výzvy zákazníka vrátit do 60 (šedesáti) dnů od doručení výzvy poskytovateli s výjimkou případu postupu dle čl. 3.11.

5.11

Po ukončení platnosti smlouvy si poskytovatel vyhrazuje právo dle vlastního uvážení bez zbytečného odkladu demontovat svá zařízení u zákazníka a zákazník se zavazuje poskytnout nezbytnou součinnost k takové demontáži. V případě, že zákazník neumožní demontáž zařízení poskytovatele, má poskytovatel nárok na náhradu způsobené škody.



6 SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

6.1

Zákazník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy na třetí osobu.

6.2

Zákazník tímto uděluje souhlas s postoupením práv a povinností vyplývajících poskytovateli ze smlouvy na jinou společnost, podrobenou jednotnému řízení ve smyslu ustanovení § 66a obchodního zákoníku; pohledávky vzniklé z této smlouvy může poskytovatel postoupit za podmínek stanovených občanským zákoníkem.

6.3

Smlouva může být měněna písemnou dohodou smluvních stran nebo postupem uvedeným ve smlouvě. Tyto podmínky mohou být měněny poskytovatelem. Poskytovatel je povinen o změně informovat zákazníka nejméně měsíc předem a nové podmínky zveřejnit na www.skvely.net a v KC, jakož i jiným vhodným způsobem dle svých možností. Nevypoví-li zákazník smlouvu dle čl. 5.5., stávají se pro něj nové podmínky závazné.

6.4

V souladu s ustanovením § 262 odst. 1 obchodního zákoníku se smluvní strany dohodly, že jejich závazkový vztah, upravený smlouvou, a spory z ní vzniklé, se budou řídit obchodním zákoníkem. Zároveň se smlouva řídí ustanoveními zákona č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích, ve znění pozdějších předpisů.

6.5

Zákazník prohlašuje, že byl při podpisu této smlouvy seznámen s platnými podmínkami poskytovatele pro poskytování objednaných služeb, s rozsahem služeb, s nároky na požadované technické parametry koncových zařízení zákazníka připojovaných ke koncovému místu a se způsobem užívání objednaných služeb, úhrady poplatků a odstraňování závad a souhlasí s nimi.

6.6

V souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. uděluje zákazník po dobu trvání smlouvy poskytovateli oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní údaje uvedené na přední straně této smlouvy (dále jen „osobní údaje zákazníka“) pro účely informačních a účtovacích systémů poskytovatele a pro komunikaci se zákazníkem o všech službách poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy poskytovatelem (zejména informování o nových službách poskytovatele, průzkumy spokojenosti s objednanými službami, marketingové akce prováděné poskytovatelem nebo jinou třetí osobou na základě smlouvy s poskytovatelem popř. technické zásahy související s poskytováním objednaných služeb prováděné poskytovatelem nebo jinou třetí osobou na základě smlouvy). Správcem osobních údajů zákazníka podle zákona č. 101/2000 Sb. uvedených v této smlouvě je poskytovatel. Zákazník byl seznámen s tím, že poskytnutí osobních údajů je dobrovolné a že je oprávněn zmocnění kdykoliv písemně odvolat.

6.7

Tyto podmínky nahrazují v plném rozsahu předchozí podmínky pro poskytování veřejné telekomunikační služby přístupu k síti Internet.

6.8

Smlouva se vyhotovuje zpravidla v jednom originále a jednom stejnopise, poskytovatel obdrží jeden originál a zákazník jeden stejnopis.

6.9

Tyto Všeobecné podmínky jsou platné pro všechny služby společnosti Altnet s.r.o. jakožto i pro poskytování veřejné služby elektronických komunikací a nabývají účinnosti dne 1. července 2022.



A Připojení k internetu

Tato část popisuje specifika poskytnutých služeb sítě elektronických komunikací – připojení k internetu. Části A1-A7 jsou společná. Ustanovení A7-A11 jsou závazná jen při volbě objednané služby.

Poskytovatel umožňuje zákazníkovi přístup k síti internet prostřednictvím své datové sítě v souladu s osvědčením č. 1442, vydaného Českým telekomunikačním úřadem.

A1

Zákazník bere na vědomí, že poskytovatel nenesे odpovědnost

- a) za obsah a využití objednaných služeb,
- b) za informace, údaje a data dostupná v síti Internet, přestože jsou tyto informace přístupné a používané prostřednictvím objednaných služeb,
- c) za přenos údajů a dat prostřednictvím sítě Internet a sítě poskytovatele,
- d) za funkčnost propojení do dalších zařízení od místa předání,
- e) výpadky elektrické energie.

A2

Zákazník bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě Internet není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny nebo ztraceny. Zákazník bere na vědomí, že při užívání objednaných služeb nebo jiných služeb on-line existují či mohou existovat určité aplikace, prostřednictvím kterých mohou třetí osoby získat přístup ke koncovému zařízení zákazníka. Poskytovatel nenesе žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vyplývající nebo jinak se vztahující k takovému přístupu třetích osob do zařízení zákazníka nebo k jakékoli ztrátě dat zákazníka umístěných na koncovém zařízení zákazníka ani za případné užívání takových aplikací zákazníkem.

A3

Zákazník se dále zavazuje užívat objednané služby v souladu s platnými právními předpisy a dobrými mravy.

A4

Zákazník se vyvaruje nesprávného užití služby tak, aby došlo k přetížení datové sítě poskytovatele vedoucí ke snížení rychlosti připojení ostatních účastníků nebo i částečnému či úplnému výpadku sítě. V případě nenadálého vzniku takovéto situace se zákazník zavazuje poskytnout součinnost poskytovatelů, aby závada byla co nejdříve odstraněna.

A5

Jakékoli porušení článku A3 a A4 nebo jakékoliv jiné jednání, které lze spravedlivě označit za zneužití objednaných služeb způsobené zákazníkem, je považováno za podstatné porušení této smlouvy a poskytovatel je oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování služeb zákazníkovi, a to i bez předchozího upozornění; poskytovatel zákazníkovi opětovně zahájí dodávku objednaných služeb, a to zpravidla na zákaznickovu písemnou žádost, a po zaplacení příslušného poplatku dle ceníku, zjedná-li zákazník nápravu. V případě porušení povinnosti, které si vynutilo technický, administrativní či jiný zásah poskytovatele, je zákazník povinen zaplatit poskytovateli náklady na opravu škody, kterou způsobil.

A6

Poskytovatel je povinen poskytovat řádnou dostupnost k objednaným službám, tato povinnost nemůže být splněná, jestliže je síť přetížená či poškozená. Poskytovatel proto může v tomto případě stanovit povolený objem přenesených dat či snížit rychlost přístupu pro jednotlivé služby. Stanovení těchto limitů a doby platnosti omezení bude řešeno operativně a toto omezení **se poskytovatel zavazuje adekvátně kompenzovat**.

A7

Odezvy / latence služeb

Maximální doba odezvy druhé strany není definovaná vzhledem k charakteru služby. Poskytovatel není schopen ovlivnit chování Internetu. Poskytovatel je schopen ovlivnit jen odezvy ve své síti a zavazuje se udržovat odezvy ve své síti na routery, které se podílejí na přenos dat k zákazníkovi, pod 100ms. Odezva se měří ze sítě poskytovatele na první zákaznickovo zařízení v předávacím místě, nikoliv skrz zákaznickovu síť.

A8

Tarify D a H – připojení do internetu

<http://skvely.net/sluzba-internet-tarify-D>

- Jedná se o bezdrátové připojení pomocí mikrovlnného zařízení v pásmu 5 GHz či 60GHz (dříve i pomocí 2.4GHz).
- Doba pro odstranění nahlášeného problému je stanovena na 6 pracovních dní.
- Předávací místo je vysílač poskytovatele pracující dle standardu 802.11ac, 802.11ad, 802.11n, LTU (dříve i 802.11a/b/g).
- Poskytovatel zajistí dodanou konektivitu na přijímací zařízení zákazníka. Ztráty způsobené uvnitř sítě zákazníka není poskytovatel schopen ovlivnit.
- Zákazník sdělí poskytovateli přístup do zařízení, které je bezdrátově napojeno na předávací místo a povolí odpověď na ICMP pakety pro testování spojení, alespoň v době řešení problémů.
- Rychlosti služby jsou uvedeny u každého tarifu na výše uvedeném odkaze a jsou také uvedeny při podpisu smlouvy.

A9

Tarify A a B – připojení do internetu

<http://skvely.net/sluzba-internet-tarify-AB>

- Jedná se o bezdrátové připojení pomocí vypůjčeného mikrovlnného zařízení od poskytovatele, v pásmu 5 GHz, 60 GHz, popřípadě pomocí jiného dohodnutého frekvenčního pásma.
- Doba pro odstranění nahlášeného problému je stanovena na 6 pracovních dní.
- Předávací místo je ethernetové rozhraní 100 Mbps / 1 Gbps v zařízení poskytovatele umístěného u zákazníka v přípojném místě.
- Poskytovatel zajistí dodanou konektivitu na předávací místo, ztráty způsobené v síti zákazníka (například lokální wifi), jsou v režii zákazníka.
- Rychlosti služby jsou uvedeny u každého tarifu na výše uvedeném odkaze a jsou také uvedeny při podpisu smlouvy.

A10

Tarify P a G – připojení do internetu

pro P: <http://skvely.net/sluzba-internet-tarify-P>

pro G: <http://skvely.net/sluzba-internet-tarify-G>

- Jedná se o bezdrátové připojení pomocí vypůjčeného mikrovlnného zařízení od poskytovatele, v pásmu 5, 10, 60 či 80 GHz, popřípadě pomocí jiného dohodnutého frekvenčního pásma.
- Doba pro odstranění nahlášeného problému je stanovena na 24 hodin.
- Předávací místo je ethernetové rozhraní 100 Mbps / 1 Gbps v zařízení poskytovatele umístěného u zákazníka v přípojném místě.
- Poskytovatel zajistí dodanou konektivitu na předávací místo, ztráty způsobené v síti zákazníka (například lokální wifi), jsou v režii zákazníka.
- U P tarifu je zřízení připojení podmíněno platným/aktivním IČ zákazníka.
- U G tarifu je základní instalace zařízení poskytovatele u zákazníka bezplatná (základní instalace=umístění zařízení na držák, svedení kabelu k routeru či pc zákazníka ve vzdálenosti kratší jak 15m).
- Rychlosti služby jsou uvedeny u každého tarifu na výše uvedeném odkaze a jsou také uvedeny při podpisu smlouvy.

A11

Tarify K a OK – připojení do internetu

<http://skvely.net/sluzba-internet-tarify-K>

- Jedná se o kabelové připojení pomocí datových (kabelových) rozvodů v objektu.
- Ve variantě OK jsou dostupné jen v domech s optickým připojením.
- V místě poskytnutí tarifu řady K či OK lze zákazníkovi poskytnout i tarif H.
- Doba pro odstranění nahlášeného problému je stanovena na 6 pracovních dní.
- Předávací místo je datová zásuvka s rozhraním ethernet 10/100 Mbps, případně 10/100/1000 Mbps či optická datová zásuvka s SC konektorem.
- Za předávacím místem bude mít zákazník umístěn router, který bude odpovídat na ICMP pakety, aby měl poskytovatel možnost testovat spojení.
- Poskytovatel zajistí dodanou konektivitu do předávacího místa a poskytne jednu neveřejnou IP adresu. Ztráty způsobené přenosem na koncové zařízení jsou v režii zákazníka.



Altnet s.r.o.

Vikova 473, 27401 Slaný

IČ: 27260208 DiČ: CZ27260208

tel: 317 471 471 , info@altnet.cz, www.skvely.net



Všeobecné podmínky poskytování služeb společností Altnet s.r.o. (dále jen „Všeobecné podmínky“)

A12

Smluvní konektivita

- Veškeré údaje (předávací místo, doba odstranění závady, rychlosti a cena) jsou stanoveny jako příloha ke smlouvě.

A13

Veřejná IP adresa

- Je poskytnuta metodou NAT 1:1 proti vnitřní adrese WAN routeru, jež užívá zákazník. Zákazník na rozhraní routeru nastavenou IP z vnitřní sítě poskytovatele, zpravidla 10.x.y.z.

- Překlad na veřejnou IP adresu pro provoz zevnitř a překlad na vnitřní adresu pro provoz z internetu probíhá na routeru poskytovatele (SNAT a DNAT).



B Vypůjčení zařízení

B1

Poskytovatel může půjčit zákazníkovi různá doplňková zařízení (dále jen **Zařízení**) proti zaplacení depozita sloužícího výlučně k zajištění ochrany vlastnického práva poskytovatele a vratného za podmínek uvedených v čl. B3 a B6 podmínek oproti vrácení zařízení (dále jen „záloha“) podle v té době platného ceníku poskytovatele. Zákazník má ve vztahu k doplňkovému zařízení postavení vypůjčitele ve smyslu občanského zákoníku.

B2

Zákazník se zavazuje řádně používat doplňková zařízení, zejména se zákazník zavazuje nepřipojovat k doplňkovým zařízením žádné přístroje, které nebyly schváleny poskytovatelem nebo které nesplňují požadavky příslušných bezpečnostních, technických a právních předpisů platných v České republice.

B3

Zákazník je povinen vrátit doplňkové zařízení (či jiné zařízení poskytovatele) KC nejpozději do 2 dní od ukončení smlouvy, a to na své náklady a nebezpečí.

B4

Jestliže zákazník nevrátí zařízení poskytovatele nebo doplňkové zařízení ve lhůtě uvedené v předchozím odstavci nebo jej vrátí ve stavu nefunkčním nebo ve stavu, který zjevně neodpovídá běžnému opotřebení, je poskytovatel oprávněn účtovat zákazníkovi jednorázovou smluvní pokutu ve výši 100% jeho hodnoty uvedené v ceníku v den uzavření smlouvy.

B5

Zákazník je povinen informovat KC o zcizení, krádeži, ztrátě, zničení nebo poškození zařízení nejpozději do 48 hodin od vzniku takové události. Dojde-li ke zničení, odcizení nebo poškození zařízení nebo jeho části dle předchozí věty, má zákazník právo na jeho výměnu, a to po zaplacení náhrady škody poskytovateli.

B6

Poskytovatel se zavazuje zákazníkovi vrátit zálohu nejpozději do 60ti (šedesáti) dnů po vrácení úplného a nepoškozeného doplňkového zařízení poskytovateli.

B7

Zákazník se zavazuje hradit měsíční poplatek za vypůjčení zařízení v době splatnosti, výše poplatku je stanovena na vypůjčném protokolu. Pokud na protokolu není částka uvedena, použije se částka v ceníku.



C HLASOVÉ SLUŽBY - VOIP

C1

Služba je provozována pomocí SIP protokolu. Je možné také požádat o přímé propojení ústředny pomocí IAX2 protokolu.

C2

Při zřízení služby poskytovatel sdělí zákazníkovi nutné údaje pro příjem telefonního čísla (sip proxy, jméno, heslo, tel. číslo). Telefonní číslo je poskytnuto z číselných rozsahů společnosti Altnet. Zákazník má také možnost objednat zřízení VOIP služby jako celou službu, kdy vše provede pověřený pracovník na místě.

C2

Zákazník může požádat o přenos svého čísla podle postupů v samostatném dokumentu: **Obchodní podmínky - přenesení čísla**. Dokument popisuje i postup pro přenos čísla k jinému operátorovi.

C3

Služba VOIP se fakturuje vždy zpětně po celých měsících.

C3

Ceny za vnitrostátní volání jsou uvedeny v ceníku. Ceny za mezinárodní volání taktéž a také na webové adrese <http://skvely.net/voip-cena-mezinarodni>. Platí se jen provedené hovory, nejsou zde žádné fixní měsíční poplatky.

C4

Výpis hovorů i ze stávajícího období je k dispozici v zákaznické sekci <http://skvely.net/pro-zakazniky>

C5

Po ukončení služby bude do 60 dní zasláno konečné vyúčtování za poslední období.



D VYŽÁDANÁ PRÁCE SPECIALISTŮ

D1

Zákazník má možnost objednat práci specialistů (pracovníků) poskytovatele.

D2

Cenu za objednaný úkon vždy tvoří cena za práci, cena za použitý materiál a cena dopravy. Práce se účtuje vždy v započatých hodinách. Ceny jsou uvedeny v ceníku.

D3 Výjezd technika či jiného pracovníka k zákazníkovi

Zákazník užívající službu určenou v příloze A neplatí dopravné. V případě banálního zásahu, obvykle kratšího trvání u zákazníka než 10 minut, je účtována jen půl hodina práce. V případě nemožnosti úkon provést pro nepřítomnost zákazníka, je poskytovatel oprávněn výjezd účtovat jako hodinový nebo jako marný výjezd.

D3

V případě placeného úkonu „na dálku“ poskytovatel vždy upozorní zákazníka dopředu o ceně úkonu před jeho provedením.

D4

Zákazník má možnost objednaný úkon prostřednictvím KC zrušit a to nejpozději 1 hodinu před dohodnutým termínem.



E Prodej použitého zařízení

E1

Příloha E slouží jako znění kupní smlouvy mezi prodávajícím (Altnet) a kupujícím (zákazník).

E2

Zboží, cena, prodávající i kupující je jednoznačně určen na přiložené faktuře, která je nedílnou součástí znění kupní smlouvy. Na faktuře je vyznačeno, že dochází k prodeji dle přílohy E všeobecných podmínek. Podpisem faktury dojde k uzavření kupní smlouvy.

E3

Pokud není uveden u podpisů datum, má se za to, že den vystavení faktury je den uzavření kupní smlouvy.

E4

Zboží se prodává jako plně funkční a použité. Obal a vzhled výrobku odpovídá stáří (škrábance, jiný odstín barvy apod není závadou) (viz § 619 odst. 3 Občanského zákoníku).

V případě prodeje „wifi“ zařízení se má správnou funkcí na mysli: funkční zdroj, vysílací výkon odpovídající nastavení, úroveň přijímaného signálu v toleranci 5 dB.

E5

Záruční doba se určuje na dobu 14 dní. Kupující má právo v této době vrátit zboží prodávajícímu, a ten na základě podepsaného dobropisu vrátí kupujícímu kupní cenu za zboží v plné výši do 15-ti dnů. Kupující musí uvést jakou konkrétní vadu zařízení má a v době prodeje ji nemělo.

E6

Prodávající umožňuje kupujícímu odstoupit od kupní smlouvy do 14 dnů bez uvedení jakéhokoliv důvodu.. Pro odstoupení je nutné, aby kupující doručil prodávajícímu zařízení ve stavu , v jakém jej získal při uzavření smlouvy a písemně odstoupil od kupní smlouvy. Kupní cena bude vrácena v plné výši na základě podepsaného dobropisu do 15-ti dnů od odstoupení.

E7

V případě E5 či E6 je obvyklé, že kupní cena se vrátí v hotovosti, během vyřízení celé záležitosti v kanceláři prodávajícího.



F IPTV – televize přes internet

F1

Služba je provozována pomocí IP protokolu, ať už multicast či unicast, lze ji využívat jen na podporovaných zařízeních zaregistrovaných u poskytovatele.

F2

Služba je vázaná na službu internet (příloha A). Cena služby F se stanovuje dle ceníku s ohledem na zvolenou službu A. V případě ukončení služby internet není možné dále pokračovat s dodáním služby IPTV.

F3

Služba IPTV se fakturuje vždy na daný měsíc na jeho začátku a jen po celých měsících.

F4

Na základě vybrané varianty služby, budou zákazníkovi dostupné dané programy dle nabídky. Seznam programů viz <https://skvely.net/iptv> . V případě ukončení provozu programu je program vyřazen z nabídky bez náhrady. Nabídka programů může být rozšiřována.

F5

Další specifika služby jsou uvedeny na smlouvě o poskytnutí IPTV služeb.