

## **VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB (VOP)**

Firma Alexander Gottvald-ALEGO poskytuje služby v oblasti internetu a přenosu dat na základě povolení a licencí vydaných oprávněnými orgány státní správy a v souladu s právními předpisy platnými v České republice.

Tyto Všeobecné podmínky tvoří nedílnou součást každé smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb uzavřené firmou Alexander Gottvald-ALEGO jako poskytovatelem těchto služeb a jakoukoliv jinou osobou jako uživatelem těchto služeb.

### **ZÁKLADNÍ POJMY**

Pro účely všeobecných podmínek a smlouvy platí následující definice základních pojmů:

- uživatel - fyzická nebo právnická osoba, která využívá služeb poskytovatele na základě smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb
- odpovědný zástupce uživatele - osoba oprávněná k uzavírání a provádění změn smluv v oblasti nabízených služeb
- technicky způsobilý zástupce uživatele - osoba na straně uživatele, která je při zprovoznění a provozu služby určena k zajištění potřebné součinnosti
- propůjčené zařízení - zařízení, jež v rámci poskytovaných služeb poskytovatel umístil v prostorách uživatele a s jehož pomocí poskytuje uživateli sjednané služby
- zakoupené zařízení - zařízení, jež si uživatel zakoupil od poskytovatele a je ve vlastnictví uživatele
- specifikace služeb – dokument, obsahující základní popis poskytovaných služeb a specifické podmínky pro zavedení a poskytování služeb
- aktivace služby - okamžik, kdy došlo ze strany poskytovatele ke zprovoznění uživatelem objednané služby
- všeobecné podmínky - dokument stanovící všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb
- zúčtovací období - základní období, za které se provádí vyúčtování ceny za poskytnuté služby

### **POJMY DEFINUJÍCÍ KVALITU PŘÍSTUPU K INTERNETU V PEVNÉM MÍSTĚ**

Pro účely VOP jsou významné tyto pojmy:

- a) Rychlost internetu – objem přenesených dat za jednotku času (např. Kb/s nebo Mb/s), a to buď směrem ze sítě internet k Uživateli (stahování) nebo od Uživatele do sítě internet (vkládání).
- b) Maximální rychlost – maximální Rychlost internetu, kterou může Uživatel s ohledem na fyzikální vlastnosti v místě konkrétní pevné přípojky reálně využít, a které může dosáhnout.
- c) Faktory ovlivňující rychlost internetu – faktory zejména fyzikálního charakteru, které mohou v závislosti na místě poskytování služeb internetového připojení Uživatele ovlivnit Rychlost internetu.

Jedná se zejména o:

- Kvalita a délka přípojného vedení Uživatele
- Zvolený tarif poskytovaných služeb internetového připojení
- Použitý typ koncového zařízení
- Frekvenční pásmo, vegetace, počasí, rušení, koncentrace uživatelů a jiné překážky v cestě šíření signálu
- Kvalita a délka vedení vnitřních rozvodů v objektu Uživatele
- Kvalita a konfigurace počítače nebo jiného zobrazovacího zařízení Uživatele

- Sdílení kapacity přístupového vedení, např. dalšími zařízeními
- Sdílení kapacity sítě více uživateli
- Omezení provozu internetového připojení v důsledku jednání Poskytovatele dle VOP
- d) Inzerovaná rychlost – rychlost internetu, kterou Poskytovatel uvádí při své obchodní komunikaci a marketingových činnostech (webová prezentace), zejména v Ceníku a označení Služby ve Smlouvě. Inzerovaná rychlost nemůže být vyšší než Maximální rychlost.
- e) Běžně dostupná rychlost – rychlost internetu, jejíž hodnotu může Uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou Službu používá. Hodnota Běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % Inzerované rychlosti a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.
- f) Minimální rychlost – minimální rychlost internetu, kterou se Poskytovatel zavázal Uživateli poskytnout. Minimální rychlost odpovídá alespoň 30 % Inzerované rychlosti.
- g) Velká trvající odchylka – souvislá odchylka rychlosti internetu pod Běžnou dostupnou rychlost, a to v intervalu delším než 70 minut.
- h) Velká opakující se odchylka – odchylka rychlosti internetu pod Běžnou dostupnou rychlost, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované Rychlosti internetu pod hodnotu Běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.
- i) Koncový bod – je předávacím rozhraním Služby a místem, kde se měří její rychlost. V případě sítě Poskytovatele se jedná typicky o ethernetový port koncového připojovacího zařízení.
- j) Agregace – dynamické shlukování provozu několika uživatelů v rámci Maximální rychlosti Služby

## **PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE**

- Poskytovatel poskytuje uživateli služby v rozsahu a za podmínek uvedených ve smlouvě.
- Poskytovatel nese vůči uživateli odpovědnost za kvalitu poskytované služby v rozsahu, v jakém ji může ovlivnit.
- Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchu nebo závadu na prostředcích poskytovatele nejpozději do 72 hodin v pracovních dnech od nahlášení poruchy nebo závady poskytovateli. Za odstranění poruchy je považován okamžik obnovení spojení nebo obnovení funkčnosti poskytované služby. Pro odstranění poruchy je oprávněn užívat i plnění subdodavatelů. Uživatel je povinen zajistit po předchozím ústním nebo písemném upozornění dosažitelnost a součinnost technicky způsobilého zástupce uživatele, pokud je to nutné pro odstranění závady. Poskytovatel je ve výše uvedených případech a za přítomnosti technicky způsobilého zástupce uživatele oprávněn ke vstupu do prostor uživatele.
- Poskytovatel odpovídá za činnost zařízení a technických prostředků pouze po rozhraní, jež je uvedeno ve specifikaci služby.
- Poskytovatel může dočasně přerušit či omezit poskytování služeb při nezbytných přestavbách technického zařízení, při rutinní údržbě sítě či při odstraňování poruch. Pokud poskytovatel nezajistí obnovu funkčnosti do 48 hodin, může uživatel žádat vrácení poměrné části měsíčních úhrad a poplatků. Případná omezení, přerušení, změny nebo jiné nepravidelnosti v poskytování služeb, které budou poskytovateli předem známy, oznámí poskytovatel s předstihem uživateli písemně nebo jiným vhodným způsobem.
- Poskytovatel neodpovídá uživateli za nepřímé či následné škody, za ušlý zisk ani za jiné ekonomické ztráty, jež jsou důsledkem poskytovaných prací a služeb.
- Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování služeb, jestliže je jeho možnost poskytovat službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat ani jí zabránit.
- Poskytovatel nenese odpovědnost za bezpečnost informačního systému uživatele, jeho zařízení a programového vybavení pro přístup k internetu.
- Poskytovatel není zodpovědný za služby internetu provozované jinými subjekty ani za obsah informací, které jsou jinými subjekty na internetu zveřejňovány.

## **PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE**

-Uživatel odpovídá za to, že koncová zařízení, navazující na zařízení poskytovatele, budou mít platné technické a bezpečnostní atesty, v případě přímého napojení k jednotné telekomunikační síti budou mít požadovanou homologaci a budou připojena oprávněnou osobou v souladu s platnými předpisy v oblasti telekomunikací. Jestliže uživatel tyto podmínky nesplní a správa telekomunikací provoz takového zařízení zastaví nebo zakáže, nese uživatel veškeré důsledky.

-Uživateli se výhradně zakazuje zprostředkovávat službu dále třetím osobám bez souhlasu provozovatele a to pod smluvní pokutou 10 000 Kč s DPH.

-Uživatel se zavazuje, že propůjčená zařízení nebude přemísťovat bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele. Uživatel zajistí, aby nebylo s těmito zařízeními jakkoli manipulováno, měněny jejich nastavené parametry apod. Škodu způsobenou uživatelem nebo třetí osobou na uvedených zařízeních nahradí uživatel poskytovateli v plném rozsahu stanoveném provozovatelem.

-Uživatel nesmí užívat objednané služby k šíření informací, které jsou v rozporu s právním řádem České republiky nebo dobrými mravy.

-Uživatel nesmí obtěžovat třetí strany zneužíváním služeb, zejména zasíláním nevyžádaných informací nebo provádět činnost mající za cíl narušit práva třetích osob.

## **CENA SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY**

-Ceny za poskytované služby jsou cenami smluvními podle zákona č. 526/1990 Sb. Podkladem pro ně je platný ceník poskytovatele. Případné odchylky od tohoto ceníku mohou být předmětem dohody.

-Ceny za sjednané služby jsou fakturovány ve sjednaných platebních termínech podle platného ceníku služeb.

-Dojde-li ke změně služby, potom se ceny za změněnou službu začínají účtovat následující měsíc po provedení změny služby.

-V případě nezaplacení faktury v termínu splatnosti si poskytovatel vyhrazuje právo přerušit poskytování služeb. Poskytovatel si vyhrazuje právo zastavit poskytování služeb až do zaplacení všech dlužných částek.

## **OCHRANA DAT**

Smluvní strany považují za důvěrné všechny informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy nebo které se dozvědí v souvislosti s jejím plněním, a tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Závazek mlčenlivosti platí i po zániku smlouvy.

Poskytovatel neručí za újmu na celistvosti a důvěrnosti přenášených dat. Neručí rovněž za případné škody vzniklé uživateli omezením nebo znemožněním přístupu k internetu.

Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenášených dat, přesahujících možnosti poskytovatele, je záležitostí uživatele učinit na své straně příslušná opatření k zajištění důvěrnosti (např. instalovat šifrovací/dešifrovací zařízení ke svým koncovým zařízením).

Poskytovatel v okamžiku sjednání smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb získává ke zpracování osobní údaje uživatele a to: Jméno a příjmení/Obchodní firmu/Názeví/Identifikační číslo, Adresu bydliště, Adresu přípojného místa, Adresu pro doručování v listinné formě, Adresu pro doručování elektronické pošty, telefonní číslo a informace o datových spojeních zákazníka. Ochrana těchto osobních údajů podléhá nařízením Evropského parlamentu a rady EU č. 2016/679.

Poskytovatel se stává Správcem uvedených osobních údajů.

Správce osobních údajů je tedy podnikatel Alexander Gottvald-ALEGO, Perunova 44/25, 619 00 Brno, tel. č.: +420 736 779 684, mail: alego@hese.cz, web: www.hese.cz.

Osobní údaje: Jméno a příjmení/Obchodní firma/Název, Identifikační číslo, Adresa bydliště a Adresa pro doručování v listinné formě jsou zpracovány na základě tohoto smluvního vztahu a na základě

zákona č. 127/2005 Sb. za účelem poskytování služeb dle této smlouvy, zejména pak kvůli zákonem daným povinnostem pro tento typ smluvního vztahu a za účelem realizace vzájemné komunikace mezi Poskytovatelem a Uživatelem nutné pro plnění této smlouvy. Poskytnutí těchto osobních údajů je zákonným požadavkem. V případě neposkytnutí těchto údajů není možné tento smluvní vztah realizovat.

Osobní údaje: Jméno a příjmení/Obchodní firma/Název, Identifikační číslo, Adresa bydliště a Adresa pro doručování v listinné formě budou u Správce uloženy po dobu trvání tohoto smluvního vztahu a dalších 5 let počínajících koncem účetního období, ve kterém smluvní vztah skončil. Toto je nutné zejména kvůli požadavkům zákona o účetnictví č. 563/1991.

Osobní údaje: Adresa přípojného místa, Adresa pro doručování elektronické pošty a telefonní číslo jsou zpracovávány na základě oprávněného zájmu poskytovatele souvisejícím s účelem poskytování služeb dle této smlouvy, zejména pak kvůli možnosti přiměřené vzájemné komunikace mezi Poskytovatelem a Zákazníkem potřebné pro plnění této smlouvy. V případě neposkytnutí těchto údajů není možné tento smluvní vztah realizovat. Osobní údaje: Adresa přípojného místa, Adresa pro doručování elektronické pošty a telefonní číslo budou u Správce zpracovávány po dobu trvání tohoto smluvního vztahu a další 2 roky.

Osobní údaje: informace o datových spojeních uživatele jsou zpracovávány na základě zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v §97, odst. 3. a vyhlášky 357/2012 Sb., o uchování, předávání a likvidaci provozních a lokalizačních údajů. Zpracovávání těchto osobních údajů je zákonným požadavkem. Tyto osobní údaje informace o datových spojeních zákazníka jsou u Správce uloženy po dobu 6 měsíců od svého vzniku.

Osobní údaje: informace o datových spojeních zákazníka budou předávány dalším příjemcům a to soudu, státnímu zástupci, policejnímu orgánu v rámci vedení vyšetřování závažné trestné činnosti nebo Bezpečnostní informační službě, Vojenskému zpravodajství a České národní bance a to vždy na základě řádné žádosti a jejího odůvodnění. Žádné jiné výše uvedené osobní údaje nebudou předávány žádným dalším příjemcům, pokud o to uživatel výslovně nepožádá.

Uživatel má v souladu s nařízením Evropského parlamentu a radu EU č. 2016/679 právo požadovat od Správce přístup ke svým osobním údajům, jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování, i právo na přenositelnost údajů.

Zákazník má dále právo podat stížnost u dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

## **Reklamační řád**

-Pokud uživatel nesouhlasí s vyúčtováním nebo se při poskytování Služby vyskytla nějaká vada, např. rychlost internetu byla pod hodnotou Minimální rychlosti nebo se vyskytla Velká trvající odchylka, případně Velká opakující se odchylka, je uživatel oprávněn toto do jednoho měsíce reklamovat prostřednictvím kontaktních údajů Poskytovatele. Po uplynutí této lhůty toto právo Uživatele zaniká.

-Včasná reklamační vyúčtování nemá odkladný účinek, tedy uživatel je povinen uhradit vystavenou cenu Služby v běžném termínu. Je však možné se s žádostí o odkladný účinek obrátit na Český telekomunikační úřad, který může odkladný účinek svým rozhodnutím poskytnout.

-Reklamační bude vyřízena do 30 dnů od jejího nahlášení. V případě, že výsledkem reklamační je přeplatek ceny Služby, bude tento přeplatek uhrazen v nejbližším vyúčtování. Pokud Uživatel s vyřízením reklamační nesouhlasí, má právo se obrátit se s podnětem nebo stížností na Český telekomunikační úřad.

-Pokud bude během reklamačního procesu zjištěno že Služba nebyla poskytnuta ve sjednaných standardech, má Uživatel právo na přiměřené snížení ceny Služby.

-V případě neoprávněné reklamační Služby když je přitom vyžadován servisní zásah technika v místě poskytování Služby má Poskytovatel právo tento zásah zpoplatnit.

## ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- Uživatel není oprávněn převádět bez souhlasu firmy Alexander Gottvald-ALEGO jakákoliv práva nebo závazky vyplývající ze smlouvy nebo těchto všeobecných smluvních podmínek na třetí osoby.
- Poskytování služeb začíná dnem zprovoznění služby, není-li dohodnuto jinak.
- Pokud se některé ustanovení těchto všeobecných smluvních podmínek nebo smlouvy ukáže jako neplatné, nebude to mít vliv na platnost všeobecných smluvních podmínek nebo smlouvy jako celku. Smluvní strany sjednají nové ustanovení, které stávající ustanovení nahradí a které co nejlépe odpovídá hospodářskému účelu původního ustanovení.
- Uživatel je povinen firmu Alexander Gottvald-ALEGO neprodleně informovat o jakýchkoliv zamýšlených změnách adresy.
- Pokud bude firma Alexander Gottvald-ALEGO nucena písemně kontaktovat uživatele prostřednictvím poštovní zásilky, bude tak učiněno na poslední adresu, kterou uživatel písemně sdělil.
- Smluvní vztah mezi uživatelem a firmou Alexander Gottvald-ALEGO se řídí ustanoveními Zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších změn a doplnění. Spory mezi uživatelem a firmou Alexander Gottvald-ALEGO budou řešeny dle zákona číslo 127, §129 Českým telekomunikačním úřadem.
- Aktuální znění těchto VOP je vždy dostupné na internetové adrese [www.hese.cz](http://www.hese.cz) a o jejich změnách bude Poskytovatel Uživatele vždy včas informovat.

Alexander Gottvald-ALEGO  
Perunova 44/25  
619 00 Brno

IČO: 151 85 851  
DIČ: CZ5904251826

Tel: +420 736 779 684  
e-mail: [alego@hese.cz](mailto:alego@hese.cz)  
web: [www.hese.cz](http://www.hese.cz)