

Všeobecné obchodní podmínky

společnosti ALIONET CZ, s.r.o., sídlem Koříškova 20, IČO: 283 55 041, Brno 62100, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, Spisová značka C 63305

I. Úvodní ustanovení

1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) vymezují základní obchodní podmínky a vztahy mezi společností ALIONET CZ, s.r.o., sídlem Koříškova 20, IČO: 283 55 041, Brno 62100, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, Spisová značka C 63305, a jejími zákazníky v oblasti prodeje produktů a poskytování služeb.
2. Podmínky a vztahy neuvedené v těchto VOP se řídí právním řádem České republiky, především příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník a dále ustanoveními zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském.

II. Vymezení pojmů

1. Poskytovatel / prodávající - společnost ALIONET CZ, s.r.o., sídlem Koříškova 20, IČO: 283 55 041, Brno 62100, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, Spisová značka C 63305

Prodávající je právnická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává kupujícím zboží nebo poskytuje služby.

2. Koncový uživatel - Kupující nebo Spotřebitel který používá službu.

3. Internetové stránky - internetové stránky na adrese www.zakony.cz provozované Prodávajícím.

4) adresa zřízení služby – je adresa místa (objektu), ve kterém je umístěno koncové zařízení

5) aktivační poplatek – cena za zřízení služby účtovaná poskytovatelem ve výši dle platného Ceníku a splatná zpravidla v hotovosti při podpisu smlouvy

6) Ceník – je platný Ceník poskytovatele zveřejněný na www.alionet.cz

7) data – informace, které lze přenášet prostředky pro elektronickou komunikaci a uchovávat na záznamových médiích, používaných při zpracování a přenosu dat elektronickou formou;

8) IP adresa – jednoznačný identifikátor síťového rozhraní nebo IP sítě v Internetu;

9) koncové zařízení – technické zařízení či vybavení umožňující přístup uživatele ke službám poskytovatele prostřednictvím jeho sítě (např. PC, radiomodem, router, gateway – domácí brána – zařízení pro poskytování hlasových služeb, server uživatele apod.);

10) koncový bod sítě (služby) – fyzický bod (zásuvka, ethernetový port), ve kterém je uživateli poskytován přístup k síti;

III. Informace o cenách

Ceníky služeb, Pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu, seznam druhů poskytovaných služeb, popis služeb včetně nabízené a zaručené úrovně jejich kvality, nabídka druhů servisních služeb a další dokumenty zveřejněné na www.alionet.cz jakož i příp. další ujednání mezi smluvními stranami tvoří nedílnou součást smlouvy (dále jen „smluvní podmínky“). Pojem „smlouva“ používaný v těchto VP označuje také jednotlivé dodatky ke smlouvě s tím, že pro tyto dodatky, týkající se

zejména jednotlivých služeb, platí veškerá ustanovení o smlouvách. Ujednání uvedená ve smlouvě mají v případě rozporu vždy přednost před ustanoveními VP..

IV. Objednávky

1. Objednávku může Objednatel učinit prostřednictvím internetových stránek, a to na základě vyplnění objednávkového formuláře, v němž musí být pravdivě vyplněny požadované údaje, nebo je možné zaslat písemnou nebo e-mailovou objednávku na adresu Prodávajícího.

2. Učiněním objednávky Objednatel souhlasí s těmito obchodními podmínkami a závazně objednává předmět objednávky. Na základě objednávky Spotřebitele či potvrzením objednávky Kupujícího dochází k uzavření kupní smlouvy.

3. Uvede-li Objednatel při vyplňování údajů v objednávkovém formuláři za účelem uzavření kupní smlouvy své obchodní jméno a identifikační číslo, má se za to, že je smlouva uzavírána s podnikatelem (nikoliv tedy spotřebitelem) v rámci jeho podnikatelské činnosti, a dle znění těchto obchodních podmínek bude považován za Kupujícího.

4. Uzavřením kupní smlouvy Objednatel stvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami a že s nimi souhlasí. Na tyto obchodní podmínky je Objednatel dostatečným způsobem před vlastním uskutečněním objednávky upozorněn a má možnost se s nimi seznámit.

5. Okamžikem uzavření kupní smlouvy Objednatel přijímá veškerá ustanovení obchodních podmínek ve znění platném v den uzavření kupní smlouvy včetně ceny objednaného zboží uvedené v potvrzení objednávky Prodávajícím, nebylo-li v konkrétním případě prokazatelně dohodnuto jinak.

6. Podáním objednávky Objednatel souhlasí s těmito VOP, akceptuje nabídku Prodávajícího a závazně objednává předmět objednávky. Objednávka je návrhem kupní smlouvy nebo smlouvy o poskytnutí služeb.

7. Podstatné náležitosti objednávky zahrnují: identifikaci předmětu objednávky - obchodní název nebo jednoznačný popis zboží, identifikaci objednatele – firma/jméno, IČ, sídlo/adresa, kontaktní osoba, telefon, způsob dodání, způsob platby.

8. Vyřízením nebo potvrzením objednávky je uzavřena kupní smlouva nebo smlouva o poskytnutí služeb.

V. Popis služby

1) minimální nabízená úroveň poskytovaných služeb – je specifikována v Ceníku (např. u služeb Internetu se jedná o nabízenou rychlost připojení);

2) minimální zaručená úroveň kvality služeb – je definována měsíční dostupností služeb a u služeb Internet navíc minimální zaručenou rychlostí připojení k internetu uvedenou v Ceníku. Minimální zaručená úroveň měsíční dostupnosti u všech poskytovaných služeb je 90 %, pokud není dohodnuto s uživatelem jinak. Dostupností se rozumí poměr doby, během které je služba uživateli dostupná bez poruch z důvodů na straně poskytovatele, k délce celého sledovaného období. Vyjadřuje se v procentech. Měsíční dostupnost se určí následujícím způsobem: měsíční dostupnost (v %) = [(počet hodin v měsíci) – (součet hodin trvání všech poruch v měsíci)] * 100 / (počet hodin v měsíci). Pozn.: Počet hodin v měsíci = 720; o) odpojení služby – úplné zamezení přístupu ke službě, tj. úplné omezení poskytování služby. Po dobu odpojení služby nejsou služby poskytovatelem účtovány;

3) omezení poskytování služby – zamezení aktivního přístupu ke službě, tj. částečné omezení poskytování služby. Po dobu omezení poskytování služby jsou služby poskytovatelem účtovány v

souladu s platným Ceníkem; obnovení poskytování služby (reaktivace) je možné na základě žádosti účastníka a po zaplacení reaktivačního poplatku ve výši stanovené platným Ceníkem;

4) 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 na straně poskytovatele. Za začátek poruchy se pro určení doby trvání poruchy služby považuje čas jejího ohlášení uživatelem v době trvání poruchy na technickou podporu poskytovatele. Do doby trvání poruchy se započítává pouze doba uplynulá v servisních hodinách Po–Pá 9.00–17.00 hodin, pokud není dohodnuto s uživatelem jinak. Ohlášení poruchy je uživatel povinen učinit telefonicky, a toto vždy potvrdit písemnou formou (emailem nebo dopisem). Porucha je ukončena zprovozněním služby, která byla v poruše, tj. uvedením do smluvního technického stavu. Uživatel ověří funkčnost služby a odsouhlasí poskytovateli čas ukončení poruchy. Do doby trvání poruchy se pro výpočet garantovaných parametrů nezapočítává:

- * porucha na vnitřním vedení nebo na koncovém zařízení, které není ve vlastnictví poskytovatele;
- * doba, po kterou není servisním technikům poskytovatele (za účelem opravy poruchy) umožněn přístup do objektu uživatele či objektu třetí strany s přístupem pod kontrolou uživatele;
- * doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti prostředků uživatele delší než 30 minut;
- * přerušeni dodávky služby z důvodu plánované pravidelné údržby na straně poskytovatele, která je stanovena vždy na středu každého kalendářního týdne v době mezi 02.00 a 06.00 hodin;
- * přerušeni dodávky služby způsobené vyšší mocí. r) pronájem přenosové trasy – pronájem a servis koncových zařízení, rádiové centrály a aktivních prvků, pronájem koordinovaného frekvenčního pásma; s) síť elektronických komunikací poskytovatele – přenosové systémy, případně spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky umožňující přenos signálů po vedení, rádii, optickými a elektromagnetickými prostředky apod. bez ohledu na druh přenášené informace (dále jen „síť“); t) SLA (dohodnutá úroveň služeb) – jsou poskytovatelem garantované parametry měsíční dostupnosti služby, maximální doby trvání poruchy služby a definovaný způsob komunikace při provozních problémech u služeb poskytovaných na základě smlouvy. Poskytovatel je připraven poskytovat uživateli za dohodnutou úplatou nadstandardní SLA.

5) služba aktivace – je služba, v jejímž rámci jsou uživateli sděleny údaje nutné ke konfiguraci koncového zařízení;

6) služby IPTV – služba digitální televize a doplňkové služby je realizována externím dodavatelem sledovanitv.cz

TECHNICKÁ PODPORA k SLEDOVANI TV:

Pro klienty napřímo je určen email: podpora@sledovanitv.cz

telefon: + 420 910 990 910

V. Právo Spotřebitele odstoupit od smlouvy

1. Je-li Objednatel Spotřebitelem, má v souladu s občanským zákoníkem právo odstoupit od kupní smlouvy uzavřené za použití prostředků komunikace na dálku, a to do 14 dnů od převzetí služby nebo zboží.

2. Právo na odstoupení od kupní smlouvy může Spotřebitel uplatnit za splnění těchto podmínek:

2.1. Spotřebitel doručí zakoupený Produkt nebo zboží poštou na vlastní náklady na adresu sídla Prodávajícího včetně písemného odstoupení od kupní smlouvy a uvedení čísla svého účtu, na který mu mají být vráceny peníze,

2.2. k zásilce připojí originál dokladu o zakoupení nebo jiné dokumenty, které mohou prokázat zakoupení

2.3. v případě odstoupení od koupě produktu: Produkt musí být v původním neporušeném originálním obalu (zásilka nesmí být vůbec otevřena), Produkt nesmí být vůbec použit (nesmí dojít k jeho aktivaci podle Licenční smlouvy) a musí být kompletní,

2.4. v případě odstoupení od koupě zboží: není vyloučeno vrácení zboží v poškozeném obalu v důsledku rozbalení zboží, Spotřebitel má možnost zboží vyzkoušet, zboží však musí být nepoškozené a kompletní.

3. V případě, že projev vůle o odstoupení od smlouvy nebude doručen Prodávajícímu do 14. dne od převzetí produktu nebo zboží, a v případě, kdy Spotřebitel poruší originální obal u produktu, je odstoupení od smlouvy neplatné.

4. V případě platného odstoupení od smlouvy při vrácení poškozeného zboží může Prodávajícímu vůči Spotřebiteli uplatnit kompenzaci v rozsahu poškození zboží. Z toho důvodu je doporučeno vrácené zboží pojistit pro případ jeho poškození při přepravě.

5. V případě, že dojde mezi námi a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: adr@coi.cz, Web: adr.coi.cz, Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, Která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

VI. Dodací podmínky

1. Zboží je Prodávajícím zasíláno elektronicky a následně také přepravní službou.

2. Dodací lhůta je specifikována při potvrzení Objednávky. Obvyklá dodací lhůta je 7 pracovní dnů a po potvrzení přijetí platby nebo potvrzení o expedici Objednávky.

VII. Platební podmínky

1. Služby uživatel platí na konci zvoleného účetního období (měsíčně, kvartálně, ročně). Za dodané zboží fakturou / bankovním převodem na konci měsíce.

VIII. Záruka, odpovědnost za vady, reklamace

1. Na jednotlivé produkty a zboží poskytuje Prodávající záruku dle zákona

2. Kupující je povinen při osobním převzetí přebíraný produkt nebo zboží řádně zkontrolovat a prohlédnout. U produktu je povinen provést kontrolu balení a v případě, že zjistí poškození balení, musí odmítnout jeho převzetí. U zboží je kupující povinen provést také kontrolu obsahu balení a odmítnout jeho převzetí v případě zjištění neúplnosti. Prohlídku je kupující povinen provést tak, aby zjistil veškeré vady, které je možno zjistit při vynaložení odborné péče. Pozdější reklamace z těchto uvedených důvodů nebude uznána.

3. Reklamací produktu je možné uplatnit písemně na adresu sídla nebo provozovny společnosti Prodávajícího.

Reklamace musí obsahovat:

3.1. identifikaci Objednatele včetně uvedení kontaktní osoby a kontaktních údajů,

3.2. přesné označení reklamovaného Softwarového produktu, včetně instalačního čísla licence, nebo reklamovaného zboží,

3.3. popis reklamované vady,

3.4. kopii dokladu o zakoupení produktu, ,

3.5. příručky nebo instalační média, jejichž vada je reklamována,

3.6. zboží, které je reklamováno, a to kompletní, včetně dodaných doplňků a příslušenství a nejlépe v původním obalu.

4. Objednatel provádí zaslání předmětu reklamace na vlastní náklady a odpovědnost.

5. Prodávající není povinen přijmout k reklamaci zboží, které není vhodně zabaleno a předáno s požadovanými součástmi a příslušenstvím a není vybaveno průvodní dokumentací.

6. Řádně uplatněná reklamace bude vyřízena v souladu s těmito VOP a obchodním, resp. občanským zákoníkem v případě, že kupujícím je Spotřebitel, s odbornou péčí a v co nejkratší možné době.

7. Reklamované vady funkcionality budou prověřeny. O výsledku šetření bude Objednatel informován e-mailem nebo písemně.

8. Při převzetí zboží k reklamaci vystaví Prodávající kupujícímu potvrzení o tom, kdy právo na reklamaci uplatnil. O způsobu vyřízení reklamace vyrozumí Prodávající kupujícího e-mailem nebo písemně. Po vyřízení reklamace předá Prodávající zboží zpět kupujícímu včetně písemného potvrzení s uvedením způsobu vyřízení reklamace a případného provedení opravy a doby jejího trvání.

9. Poskytovatel prohlašuje a uživatel bere na vědomí, že používání produktů nebo internetových stránek nenahrazuje odborné poskytování informací, rad a služeb v právní oblasti a Uživatel s nimi nakládá na vlastní odpovědnost.

IX. Ochrana osobních údajů

1. Podmínky a vztahy ochrany osobních údajů se řídí právním řádem České republiky především příslušnými ustanoveními právních předpisů: zákon na ochranu osobních údajů, občanský zákoník, nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.

X. Závěrečná ustanovení

1. Prodávající je oprávněn převést práva a povinnosti ze Smlouvy na svého právního nástupce nebo postoupit pohledávky plynoucí z obchodních vztahů na třetí osobu.

2. Objednatel bere na vědomí, že projevuje výslovný souhlas s dodržováním těchto VOP, se kterými se řádně seznámil na internetových stránkách, porozuměl jim a zavazuje se je dodržovat.
3. Prodávající je oprávněn změnit jednostranně tyto obchodní podmínky a je povinen bez zbytečného odkladu zveřejnit novou verzi obchodních podmínek na svých internetových stránkách.
4. Tyto obchodní podmínky jsou platné a účinné ode dne 1.1.2021