

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY – SLUŽBY ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ ALCOMA a.s.

(dále jen „Všeobecné obchodní podmínky“ nebo „VOP“)

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky blíže rozvádějí podmínky, za nichž poskytuje Poskytovatel ALCOMA a.s., se sídlem Vinšova 11, Praha 10, PSČ 106 00, zapsaný v obchodním rejstříku, vedeným Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 18364 veřejně dostupné služby elektronických komunikací a s nimi souvisejících služeb, včetně služeb s přidanou hodnotou uživatelům.

1.2 Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Rámcové smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen „Smlouva“), uzavírané mezi Poskytovatelem a Uživatelem, a to spolu s Ceníkem, Technickou specifikací s garancí smluvních parametrů (dále jen „SLA“ jakož i příp. dalšími ujednání mezi stranami.

1.3 Smlouva a její dodatky a dále všechny její součásti (viz odst. 1.2) mají v případě rozporu přednost před ustanovením těchto VOP.

2. Definice pojmů

Pro účely VOP mají následující pojmy tento význam:

2.1 **Poskytovatel** je společnost ALCOMA a.s.

2.2 **Uživatel** je fyzická nebo právnická osoba, které je na základě uzavřené Rámcové smlouvy poskytována Služba.

2.3 **Rámcová smlouva** je smlouva včetně jejích veškerých příloh o zřízení a poskytování služeb elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatelem, která se týká Služby.

2.4 **Smluvní strany** jsou pro účely rámcové smlouvy a smluvní vztahu Poskytovatel a Uživatel.

2.5 **Služba** je veřejná telekomunikační služba zřízená a poskytovaná Poskytovatelem v České republice v rozsahu jeho příslušných telekomunikačních licencí a oprávnění podle podmínek stanovených Telekomunikačním zákonem na základě Smlouvy mezi Poskytovatelem a Uživatelem.

2.6 **Technická specifikace** dokument, ve kterém jsou uvedeny především veškeré technické náležitosti poskytování příslušné Služby, rozsah a doba poskytování příslušné služby, rozsah a parametry poskytovaného servisu, cena zřízení Služby, pravidelná měsíční cena za využívání služby a další doplňující údaje.

2.7 **Reklamace** Právní úkon Uživatele, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli ve vztahu k vadně vyúčtovaným cenám, nebo vadně poskytnutých služeb.

2.8 **Ceník služby** je písemný dokument vymezující cenu za poskytovanou službu.

2.9 **Koncové zařízení** se rozumí výrobek nebo jeho důležitá část umožňující komunikaci, určený k připojení přímo nebo nepřímo ke koncovému bodu na rozhraní sítě.

2.10 **Koncový bod** je místo kam je zajištěna poskytovatelem dodávka služby.

3. Druhy poskytovaných služeb

3.1 Služby jsou poskytovány prostřednictvím pevných nebo radiokomunikačních sítí a zařízení poskytovatele, případně z částí, nebo zcela prostřednictvím pevných nebo radiokomunikačních sítí jeho smluvních partnerů. Tyto všeobecně splňují doporučení ITU-T, ITU-R a normy ETSI-EN, stejně jako ČSN.

3.2 Poskytovatel poskytuje tyto telekomunikační služby:

3.2.1 pronájem telekomunikačních okruhů.

3.2.2 pronájem bezdrátových telekomunikačních okruhů.

3.2.3 přístup k síti Internet

3.3 Parametry Služeb jsou konkrétně specifikovány v technické specifikaci příslušné ke konkrétní smlouvě.

4. Práva a povinnosti poskytovatele

- 4.1 Poskytovatel poskytuje uživateli služby v rozsahu a za podmínek uvedených v Rámcové smlouvě, Technické specifikaci a v těchto VOP za smluvně dohodnutou cenu.
- 4.2 Poskytovatel odpovídá v rámci poskytování služeb za funkčnost a kvalitu své sítě a je povinen udržovat telekomunikační infrastrukturu své sítě ve stavu a kvalitě, aby poskytované služby odpovídaly příslušným technickým a provozním standardům. Toto se netýká případů způsobených zásahem vyšší moci (tj. okolnosti, kterou poskytovatel ani při péči, kterou lze na něm spravedlivě požadovat, nemůže odvrátit, např. válka, povstání, nepokoje, stávky, obchodní, měnová, politická, popř. jiná opatření úřadů, výpadky závislých služeb, např. elektrické energie, přírodní události jako požár, povodeň, zemětřesení, vichřice apod.) nebo omezení služeb na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných opatření či jiného důležitého obecného zájmu.
- 4.3 Poskytovatel je povinen odstranit v nejkratší možné době, nebo v době sjednané v Technické specifikaci a na vlastní náklady závadu v poskytování služby, která vznikla na zařízeních v jeho vlastnictví. Poskytovatel odstraní i závadu prokazatelně způsobenou nebo zaviněnou zcela nebo částečně Uživatelem na zařízení, a to na náklady Uživatele.
- 4.4 Pro odstraňování jakýchkoli závad je poskytovatel oprávněn využívat služeb třetích osob.
- 4.5 Poskytovatel je oprávněn omezit či zastavit poskytování služeb ze závažného technického nebo provozního důvodu, tedy například generováním nadměrné zátěže, činností virů, ze zákonného důvodu, který znemožňuje plnění nebo z důvodu, že smluvní uživatel je v prodlení s úhradou platby za poskytnuté služby. Poskytovatel je povinen oznámit v předstihu uživateli omezení, přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování služby, které jsou poskytovateli v dostatečném předstihu předem známy a to elektronicky na uživatelskou elektronickou adresu.
- 4.6 Poskytovatel umožní uživateli přijmout opatření k ochraně a utajení přenášených dat, např. šifrování nebo kódování. Uživatel tak však musí učinit způsobem kompatibilním s komunikačním systémem poskytovatele, tzn., musí zachovat možnost přenosu dat. Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených data případně ani za tímto porušená práva třetích osob.
- 4.7 Poskytovatel neodpovídá za bezpečnost uživatelského informačního systému a jeho zařízení a softwaru pro přístup k Internetu nebo jiným datovým službám. Rovněž není zodpovědný za jakékoli datové služby provozované jinými subjekty včetně informací, které jsou prostřednictvím internetu či datových služeb třetími osobami zveřejňovány.
- 4.8 Poskytovatel je povinen zveřejňovat informace o případných změnách v poskytovaných službách na stránkách www.alcoma.cz.
- 4.9 Poskytovatel zaručuje parametry dostupnosti Služby tzv. SLA (service level agreement) dle úrovně sjednaných v příslušné Technické specifikaci dané Služby.
- 4.10 Lhůta pro zahájení poskytování služby je 30 dní ode dne uzavření smlouvy o poskytování služeb s uživatelem. Uživatel je povinen za účelem zahájení poskytování služby povinen poskytovateli poskytnout potřebnou součinnost.
- 4.11 Poskytovatel poskytuje servisní služby dle rozsahu sjednaného v Technické specifikaci příslušné služby.
- 4.12 Poskytovatel je v případě narušení bezpečnosti či integrity své sítě, bezpečnosti služby, nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti oprávněn přijmout tato opatření odpojením uživatele od telekomunikační sítě. Služby jsou poskytovány nepřetržitě.

5. Práva a povinnosti uživatele

- 5.1 Uživatel je povinen hradit ceny za poskytované služby.
- 5.2 Uživatel nesmí využít poskytovaných služeb k přenosu informací, jejichž obsah by byl v rozporu s právními předpisy platnými v České Republice. Uživatel nesmí obtěžovat třetí strany zneužíváním služeb, zejména zasíláním nevyžádaných informací nebo provádět činnost mající za cíl narušit práva třetích osob. Poskytovatel má právo v případě zjištění porušení jakékoliv takové skutečnosti uživatelem zcela pozastavit služby do doby nápravy bez předchozího varování. Tímto není dotčen nárok poskytovatele na úhradu smlouvené ceny služby.
- 5.3 Uživatel má právo na slevu z ceny služby v případě poruchy v rozsahu sjednaném v Technické specifikaci na základě parametrů dostupnosti služby.
- 5.4 Uživatel se zavazuje, že zapůjčená koncová zařízení nebude bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele kamkoli přemísťovat. 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.
- 5.5 Veškerá zapůjčená koncová zařízení, jež jsou uživateli poskytnuta, zůstávají ve vlastnictví poskytovatele. Uživatel se zavazuje zabezpečit tato zařízení poskytovatele proti odcizení, zničení a poškození. Uživatel odpovídá za škodu

způsobenou na zapůjčených koncových zařízeních poskytovatele umístěných u uživatele ode dne jejich převzetí do doby jejich odstranění pracovníky poskytovatele při zrušení služby nebo ukončení smlouvy.

5.6 Uživatel je povinen zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz a zařízení poskytovatele související s poskytovanou službou dle požadavků poskytovatele. Bude-li u uživatele nainstalována zařízení poskytovatele, zajistí uživatel na svůj náklad jeho energetické napájení.

5.7 Uživatel je povinen umožnit poskytovatelem pověřeným osobám na požádání v přiměřeném rozsahu přístup za účelem kontroly, údržby, opravy nebo instalace zařízení do prostor, ve kterých je nebo má být umístěno zařízení poskytovatele související s poskytovanou službou dle této smlouvy. Doba, po kterou nebyl umožněn pověřeným osobám přístup k zařízením se v případě závady nebo poruchy služby do doby poruchy služby nezapočítává.

5.8. Uživatel nesmí měnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v koncovém bodu uživatele proti stavu při zřízení služby. Uživatel je povinen učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se zařízením poskytovatele v koncovém bodu uživatele. Uživatel odpovídá za to, že zařízení budou používána výhradně k smlouvenému účelu.

5.9 Uživatel je oprávněn dát do podnájmu službu, nebo její část třetí osobě, nebo subjektu. O tomto podnájmu je však povinen poskytovatele předem informovat, nebo pro tento účel využívání služby sjednat v Rámcové smlouvě. Za jakékoliv problémy, nebo vzniklé škody způsobené využitím služeb, koncových zařízení, nebo koncových bodů zařízení, které slouží k poskytování služeb, nese plnou odpovědnost uživatel.

5.10 Uživatel je povinen zajistit součinnost s poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci technického zařízení poskytovatele souvisejícího s poskytovanou službou. Součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází koncový bod uživatele, s provedením případných projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení. Je-li nutná odborná spolupráce s dodavatelem koncového zařízení uživatele, pak ji uživatel na požádání poskytovatele a na své náklady zajistí.

5.11 Uživatel je povinen hlásit poskytovateli veškeré změny svého právního postavení, změny adres, příp. změny lokalit účastnických přípojek.

5.12. V případě uzavření smlouvy nebo její změny mimo prostory obvyklé k podnikání nebo při použití prostředků komunikace na dálku, začíná běžet lhůta pro odstoupení od smlouvy dnem následujícím po dni předání informací dle § 63 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., obsažených v těchto podmínkách.

6. Zřízení a předání služby

6.1 Lhůta pro zřízení služeb standardně činí 4 týdny od data, kdy uživatel službu u poskytovatele písemně závazně objednal, pokud není smluvními stranami domluveno jinak.

6.2 Služba bude uživateli předána nejpozději v den dohodnutý – potvrzený ve smlouvě. Nejpozději však 60. den po písemném objednání za splnění všech předpokladů.

6.2.1 Termíny uvedené v bodě 6.1 a 6.2 se nevztahují a neuplatňují v případě, že pro službu je zcela, anebo částečně využito radiokomunikačních sítí s využitím přidělovaných kmitočtů.

6.3 Služba je uživateli předána po provedeném kontrolním měření funkčnosti služby obecně užívanými způsoby stanovenými pro jednotlivé služby.

6.4 Poskytovatel zašle uživateli oznámení o termínu plánovaného měření minimálně 7 dní před plánovaným termínem.

6.5 Měření je požadováno za úspěšné, pokud funkčnost služby splní definované minimální charakteristiky jednotlivé služby. Pokud nebude měření úspěšné, pak poskytovatel odstraní závadu a opakuje se měření ve lhůtě ne delší než 7 dní od neúspěšného měření.

6.6 Výsledky měření tvoří přílohu předávacího protokolu, který osvědčuje provedené úspěšné měření.

6.7 Podpisem předávacího protokolu je služba předána uživateli.

6.8 Uživatel je povinen službu převzít. Pokud tak neučiní do 3 pracovních dní od podpisu předávacího protokolu, nebo odmítne-li podepsat předávací protokol ač k tomu byl vyzván, považuje se služba za převzatou 5 pracovní den od data podpisu předávacího protokolu poskytovatelem.

7. Cena a platební podmínky

7.1 Uživatel se poskytovateli povinen platit sjednanou cenu, která se skládá z:

7.1.1 Cena za zřízení služby („zřizovací poplatek“). Zřizovací poplatek je vyúčtován vždy jednorázovou částkou ihned po předání služby do užívání.

7.1.2 Cena za provoz a údržbu služby („pravidelný poplatek“). Pravidelný poplatek zahrnuje jak náklady poskytovatele na provoz služby samotné, tak náklady na údržbu služby. Pravidelný poplatek je účtován v opakujícím se intervalu jednoho měsíce (pokud není smluvními stranami ujednáno jinak) po celou dobu využívání služby. Účtovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc. Pravidelný poplatek bude uživatelem hrazen do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po skončení účtovacího období. Dnem UZP je poslední den kalendářního měsíce.

7.2 Faktura poskytovatele musí splňovat veškeré náležitosti podle zákona o dani z přidané hodnoty a zákona o účetnictví.

7.3 Splatnost faktur (pokud není dohodnuto jinak) činí 14 dní. Faktura musí být vystavena a doručena Uživateli alespoň 14 dní před dnem její splatnosti. Pokud bude faktura doručena později, splatnost se posouvá o počet dní odpovídajících prodlení s doručením.

7.4 Pro případ prodlení s placením úhrad za poskytované služby si poskytovatel vyhrazuje právo účtovat úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení a uživatel se zavazuje v případě vyúčtování úroku z prodlení poskytovatelem takto smluvený úrok z prodlení zaplatit.

7.5 Faktury lze zasílat elektronicky, nebo budou zasílány na adresu sídla Smluvních stran, pokud neurčí adresu jinou. Změnu adresy pro zasílání faktur musí smluvní strany avizovat neprodleně, jakmile ke změně dojde.

7.6 Platby za faktury poskytovatele a stejně tak veškeré další peněžité platby budou splatné na účet č.: 478391223 / 0300, vedený u ČSOB Praha, Nám. Republiky 7.

7.7 Platby ve prospěch uživatele budou splatné na účet uživatele uvedený ve smlouvě.

7.8 Změna účtu může být provedena pouze písemným prohlášením zaslaným druhé smluvní straně.

8. Reklamacce

8.1 Uživatel služby je v případě zjištění vad u poskytované služby, nebo v případě chybného vyúčtování oprávněn uplatnit u poskytovatele odpovědnost za vady poskytované služby (dále jen „reklamaci“).

8.2. Poskytovatel není povinen nahradit uživateli škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby ve smyslu § 64 odst. 12 zákona č. 127/2005 Sb.

8.2 Reklamaci lze uplatnit výhradně osobně, nebo písemně na adrese: ALCOMA a.s., Vinšova 11, 106 00 Praha 10.

8.2.1 Reklamaci vyúčtované ceny za služby je uživatel povinen podat písemně nejpozději do 1 měsíce od doručení faktury, jinak nárok na reklamaci zaniká.

8.2.1 Reklamaci na kvalitu služby je uživatel povinen podat písemně nejpozději do 14 dnů od vzniku závady. Neuplatní-li reklamaci na kvalitu služby do 1 měsíce ode dne vadného poskytnutí, právo na reklamaci zaniká.

8.3 Přerušení provozu je uživatel povinen hlásit na kontakty helpdesk, nebo support centra poskytovatele. Doba přerušení provozu se počítá od chvíle, kdy bylo poskytovateli prokazatelně oznámeno přerušení provozu.

8.4 Pokud není přerušení provozu způsobeno částečnou, nebo úplnou nefunkčností zařízení elektronických komunikací, které je používáno poskytovatelem, nebo jeho smluvními partnery při poskytování služby, je reklamacce služby neoprávněná.

8.5 Podání reklamacce nemá v žádném případě odkladný účinek na úhradu vyúčtování, faktur, nebo závazků Uživatele.

8.6 Reklamacce budou vyřizovány neprodleně, nejpozději však ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení reklamacce. V případě služby poskytované ve spolupráci, nebo prostřednictvím smluvních partnerů poskytovatele, zahraničních provozovatelů, anebo v případě reklamacce služby, která využívá, nebo je tvořena radiokomunikační sítí s přidělovanými kmitočty, prodlužuje se lhůta pro vyřízení reklamacce na 60 dní ode dne doručení reklamacce.

8.7 Pokud je reklamacce oprávněná, bude vystavena opravná faktura a neoprávněně vyúčtovaná cena, případně smluvní pokuta či kompenzace bude uživateli vrácena ve lhůtě 30 dní ode dne vyřízení reklamacce.

8.8 Pokud poskytovatel reklamaci nevyhoví, je uživatel oprávněn uplatnit námitky proti rozhodnutí poskytovatele u Českého telekomunikačního úřadu ode dne doručení vyřízení reklamacce na adrese: Český telekomunikační úřad, poštovní příhrádka 02, 225 02 Praha.

9. Doba trvání a odstoupení od smlouvy

9.1 Smlouva se uzavírá na dobu určitou nebo dobu neurčitou.

9.2 Smlouva uzavřená na dobu určitou i neurčitou může zaniknout:

9.1.1 písemnou dohodou smluvních stran.

9.1.2 na základě písemné výpovědi uplynutím výpovědní lhůty v délce tří měsíců, která začíná běžet od prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, ve kterém byla doručena písemná doporučená výpověď podaná kteroukoli smluvní stranou druhé smluvní straně.

9.3 Jednostranným odstoupením od smlouvy ze strany Poskytovatele z důvodu hrubého porušení, za něž se považuje zejména:

9.3.1 Uživatel je v prodlení se zaplacením cen dle čl. 7 delším než 45 dní po lhůtě splatnosti.

9.3.2 Poskytovatel je v prodlení s předáním služby delším než 25 dní.

9.4 Odstoupení od smlouvy nabývá účinnosti první den následujícího kalendářního měsíce po dni doručení druhé smluvní straně, za předpokladu že doba od doručení k prvnímu dni následujícího měsíce činí minimálně 5 pracovních dní. Pokud není uvedena lhůta 5 pracovních dní splněna, nabývá odstoupení od smlouvy účinnosti v termínu, který je posunutý o počet dní odpovídajících lhůtě pro doručení.

9.5 Vypovězením Smlouvy uzavřené na dobu určitou ze strany účastníka, nebo ukončením smlouvy ze strany Poskytovatele dle ustanovení 9.3.1 vzniká Poskytovateli nárok na úhradu všech nákladů spojených deinstalací telekomunikačních zařízení, dále pak nárok na doúčtování všech snížených nákladů spojených s jeho instalací (zvýhodněná instalace při uzavření smlouvy na dobu určitou), které byly Účastníkovi poskytnuty a současně nárok na úhradu 20% ceny služeb zbývajících ode dne uplynutí výpovědní doby do konce sjednané doby trvání smlouvy.

Poskytovatel má rovněž nárok na úhradu částky, o kterou byla uživateli snížena cena v závislosti na době trvání Smlouvy.

9.6 Uplyne-li doba, na kterou byla smlouva sjednána a služba je dále poskytována aniž by kterákoliv ze smluvních stran projevila písemně vůli ukončit poskytování služby, prodlužuje se smlouva na dobu neurčitou.

10. Důvěrnost informací a zpracování osobních údajů

10.1. 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.

10.2 Osobní údaje, které jsou poskytnuty uživatelem poskytovateli za účelem splnění objednávky, jsou shromažďovány, zpracovávány a uchovávány v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.

10.3 Poskytovatel prohlašuje, že poskytnuté osobní údaje jsou důvěrné a že budou použity pouze k uskutečnění plnění smlouvy s uživatelem a účelům níže uvedeným a nebudou jinak zveřejněny či poskytnuty třetí osobě, s výjimkou situace související s distribucí či platbou objednané služby.

10.4 Poskytovatel shromažďuje se souhlasem uživatele jeho osobní údaje: a to jméno, adresu, telefon a emailové spojení. Pokud uživatel projeví svůj souhlas, může mu poskytovatel sdělovat emailem a telefonicky obchodní sdělení s novinkami a nabídkami.

10.5 Uživatel dává poskytovateli souhlas ke shromažďování a zpracování těchto osobních údajů pro účely a) účely obsažené v rámci souhlasu uživatele, b) jednání o smluvním vztahu, c) plnění smlouvy a ochrana práv a plnění povinností poskytovatele, d) vedení statistiky, e) nabízení obchodu, f) předávání jména, příjmení a adresy uživatele za účelem nabízení obchodu a služeb v souladu s § 5 odst. 6 zákona č. 101/2000 Sb., a to vše až do doby jeho písemného vyjádření nesouhlasu s tímto zpracováním a uchováváním.

10.6 Osobní údaje o uživateli poskytovatel zpracovává po dobu trvání práv a povinností mezi poskytovatelem a uživatelem v rozsahu, v jakém je uživatel poskytl v souvislosti se žádostí o smluvní či jiný právní vztah, nebo v souvislosti s jakýmkoliv smluvním či jiným právním vztahem uzavřeným mezi ním a uživatelem, nebo v rozsahu, v jakém je poskytovatel jinak shromáždil v souladu s platnými právními předpisy.

10.7 Pokud uživatel písemně požádá poskytovatele, má právo na poskytnutí informace o osobních údajích o něm zpracovávaných, účelu a povaze zpracování osobních údajů, o příjemcích osobních údajů a správcích. Uživatel je dále oprávněn požádat o opravu osobních údajů, zjistí-li, že osobní údaje neodpovídají skutečnosti. V takovém případě má také právo na vysvětlení a odstranění závadného stavu.

10.8 Pokud se uživatel domnívá, že poskytovatel zpracovává jeho osobní údaje v rozporu s právními předpisy, je oprávněn požadovat vysvětlení a odstranění závadného stavu i právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů se žádostí o zajištění opatření k nápravě změny VOP.

11. Závěrečná ustanovení

11.1. Žádná ze smluvních stran není oprávněna vystupovat nebo jinak jednat jménem druhé strany.

12.2 Smluvní strany se podle zákona o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů č. 216/1994 Sb. v platném znění dohodly, že veškeré jejich spory vzniklé ze smluv, jejichž součástí jsou tyto obchodní podmínky anebo v souvislosti s nimi, budou rozhodovány v rozhodčím řízení před jediným rozhodcem podle Jednacího řádu rozhodčího řízení vydaného Unii pro rozhodčí a mediační řízení ČR, a.s., IČ: 27166147 (dále jen "Unie") a zveřejněného na internetové adrese www.urmr.cz, přičemž rozhodce bude ke dni doručení žaloby zapsán v Seznamu rozhodců vedeném Unii a smluvní strany tímto výslovně pověřují Unii, aby určila podle Jednacího řádu rozhodčího řízení rozhodce pro rozhodčí řízení, založené touto rozhodčí doložkou. Smluvní strany tímto pověřují takto určeného rozhodce k rozhodování všech sporů podle zásad

spravedlnosti. Smluvní strany výslovně prohlašují, že před podpisem rozhodčí smlouvy měly a mají možnost seznámit se s Jednácím řádem rozhodčího řízení, jakož i s Nařízením o nákladech rozhodčího řízení a také tak učinily a uvedené dokumenty tak považují za nedílnou součást této rozhodčí smlouvy.

12.3 Rozhodčí nález je konečný a nelze se proti němu odvolat. Náklady rozhodčího řízení uhradí ta strana, která neměla ve sporu úspěch, a to v takovém poměru v jakém ve sporu podlehla.

12.4. Rámcová smlouva může být změněna pouze číslovanými písemnými dodatky. Každý dodatek musí obsahovat evidenční číslo Rámcové smlouvy s vyznačením, že se jedná o změnu smlouvy.

12.5 Je-li nebo stane-li se některé ustanovení těchto VOP neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení (těchto VOP, která zůstávají v platnosti a účinná). Poskytovatel je oprávněn nahradit zdánlivé/neplatné ustanovení ustanovením platným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému účelu ustanovení neplatného/neúčinného. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.

12.6 VOP mohou být měněny jednostranným úkonem poskytovatele v plném rozsahu. Změna VOP musí být uživateli oznámena alespoň měsíc před dnem, kdy změna všeobecných podmínek nabude účinnosti. Změna VOP se považuje též za oznámenou uplynutím 30ti dnů od umístění návrhu změny všeobecných podmínek na www stránkách poskytovatele.

12.7 Podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací je povinen na své náklady nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti podstatné změny smluvních podmínek, která pro účastníka představuje jejich zhoršení, odpovídajícím způsobem vyrozumět účastníka o této změně a současně jej informovat o jeho právu vypovědět smlouvu bez sankce, jestliže nové podmínky nebude akceptovat. Účastník má právo bez sankce vypovědět smlouvu na základě oznámení o návrhu podstatných změn smluvních podmínek, které představuje jejich zhoršení.

12.8. Aktuální znění Všeobecných podmínek pro poskytování telekomunikačních služeb společnosti ALCOMA a.s. je uvedeno na webové stránce: www.alcoma.cz a zároveň jsou dostupné v sídle poskytovatele.

12.9. Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou platné ode dne 1. 3. 2014.

Za ALCOMA, a.s.
Pavel Tůma