

Společnost ATL Obchodní s.r.o. se sídlem Slovanská 90, Vrchlabí 1, Psč: 543 01 IČO: 27528715 dále jako „poskytovatel“ vydává tyto všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služebdle zákona č. 127/2005 Sb., o telekomunikacích v platném znění.

1.Výklad některých pojmů:

Poskytovatel	Je takový subjekt, který zajišťuje technicky i administrativně poskytování služby. (ATL Obchodní s.r.o.)
Zákazník	Je takový subjekt, který využívá službu.
Služba	Je taková služba nebo soubor služeb poskytovaných poskytovatelem a využívaná zákazníkem.
Sít poskytovatele	Je takový soubor hardware a software patřící poskytovateli nebo třetí straně, který je nutný k zabezpečení služby poskytované službou.
Zařízení zákazníka	Je takový soubor hardware a software patřící zákazníkovi nebo třetí straně.
Zařízení poskytovatele	Je takový soubor hardware a software patřící poskytovateli nebo třetí straně za účelem poskytnutí služby zákazníkovi.
Den aktivace služby	Je den, kdy poskytovatel oznámí zákazníkovi, že je služba zprovozněna a zákazník může zároveň začít tento den službu využívat.
Zákaznické centrum	Je takové místo, které umožňuje kontakt zákazníka v určité denní hodiny s poskytovatelem.

2. Poskytování služby a její specifikace

Poskytování služby začíná dnem aktivace služby. Poskytovatel umožní zákazníkovi využívání služby nebo kombinaci služeb pomocí sítě poskytovatele nebo třetích stran. Služba bude poskytována na území celé České republiky pokud to dovolí technické podmínky poskytovatele nebo třetích stran. Poskytovatel provede aktivaci služby zákazníkovi bez zbytečného odkladu poté, co jej zákazník vyrozumí o tom, že je místo zákazníka technicky i administrativně připraveno na připojení služby. Služba je poskytována nepřetržitě 24 hodin denně 365 dní v roce. Aktivace služby zahrnuje instalaci, konfiguraci, testování a následné předání služby zákazníkovi (týká se jen zařízení dodané nebo schválené poskytovatelem a zařízením, které jsou schválené pro provoz v České republice). Z provozních důvodů může poskytovatel měnit technické podmínky služby, pokud o tom zákazník předem informuje nebo pokud je k tomu poskytovatel donucen třetí stranou.

3. Využívání služby

Zákazník bude využívat službu v souladu s platnými právními předpisy České republiky, zákazník zajistí aby služba nebyla zneužita třetí osobou a to ani z nedbalosti k účelům, které jsou v rozporu se zákonem nebo dobrými mravy. Poskytovatel si vyhrazuje právo přerušit nebo popřípadě úplně zrušit poskytování služby pokud zákazník poruší nebo bude stále porušovat podmínky využívání služby. Zákazník odpovídá za náhradu nákladů, škody či jiných nároků, které mohou být vůči poskytovateli vzneseny či uplatněny třetí stranou v souvislosti s porušením nebo porušováním využívané služby ze strany zákazníka. Zákazník spolu s poskytovatelem zajistí veškerá opatření k tomu aby služba nemohla být zneužita, pokud k zneužití služby přesto dojde, zákazník spolu s poskytovatelem zajistí okamžitou nápravu. Zákazník umožní poskytovateli provést veškerá technická i administrativní opatření nutná ke zprovoznění služby. Náklady s tím spojené budou vyčísleny v předem dohodnutém cenovém ujednání. Zákazník odpovídá za ztrátu, poškození, rekonfiguraci či zásah třetích osob na zařízení, které je majetkem poskytovatele nebo třetí strany a je umístěno v místě zákazníka, kromě případu kdy zákazník důvěryhodně prokáže, že výše uvedené nezavinil. Zákazník není oprávněn používat zařízení poskytovatele nebo třetích stran k jiným účelům než je využívání služby. Zákazník je povinen bez zbytečného odkladu oznámit poskytovateli veškeré změny, které by mohli mít vliv na technické či administrativní využívání služby (zejména změnu adresy, u právnických či fyzických osob změny jejich statutu a jiné podstatné skutečnosti).

4. Smluvní vztah

Smluvní vztah se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 30 dnů. Výpověď ze strany zákazníka je nutné podat písemně na adresu zákaznického centra a začíná běžet od data doručení. V případě uzavření smlouvy na dobu určitou po uplynutí sjednané doby, pokud jedna nebo druhá strana minimálně 30 dní před vypršením sjednané doby neoznámí písemně svůj záměr ukončit tuto smlouvu, přechází tato smlouva na smlouvu na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 30 dnů. Pokud byly splněny podmínky pro takové prodloužení smlouvy, tj. Poskytovatel musí písemným projevem informovat zákazníka o prodloužení smlouvy a možnosti tuto smlouvu ukončit. Zákazník je povinen využívat služby po sjednanou dobu, v případě porušení této povinnosti ze strany zákazníka je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi za porušení této povinnosti smluvní pokutu. Výše smluvní pokuty je určena jako jedna pětina součtu pravidelných měsíčních plateb nebo jedna pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy tedy za období mezi účinností ukončení smlouvy a koncem sjednané doby trvání smlouvy. Pokud je zákazník s platbou za využívané služby v prodlení 3 měsíce je možné ze strany poskytovatele ukončit okamžitě smluvní vztah. Smlouvu lze ze strany zákazníka ukončit bez sankcí do 30-ti dnů od jejího uzavření, případně zaplacené platby spojené se zprovozněním služby budou zákazníkovi vráceny v plné výši a to do 15-ti dnů od odstoupení od smlouvy.

5. Doručování písemností

Doručování písemností ze strany zákazníka je na adresu zákaznického centra. Poskytovatel doručuje písemností uživateli na adresu trvalého bydliště nebo na korespondenční adresu uvedenou ve smlouvě v případě fyzické osoby. V případě podnikatelského subjektu na adresu společnosti nebo na korespondenční adresu uvedenou ve smlouvě. V případě pochybnosti o doručení se má za to, že písemnost byla doručena druhé straně třetí den po dni odeslání.

6. Přístup do objektů

Zákazník po předchozí domluvě umožní či zajistí poskytovateli a jeho subdodavatelům přístup do objektů za účelem instalace, konfigurace nebo demontáže zařízení poskytovatele nebo třetí strany sloužící k poskytnutí služby. Pokud má zákazník pochybnosti o osobě, která vyžaduje přístup do objektu, může toto ověřit telefonicky v zákaznickém centru.

7. Omezení užívání služby třetí stranou

Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit službu, bude-li tak povinen učinit na výzvu příslušného správního orgánu. Taková změna či navazující zpoždění či úplné zastavení služby není porušením smlouvy o poskytování služby.

8. Ceny služby a její vyúčtování

Ceny nebo cenové ujednání jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb. Zákazník se zavazuje řádně za službu zaplatit a to do dne splatnosti uvedeném na daňovém dokladu poskytovatele nebo dle dispozic poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn účtovat zákazníkovi smluvní úrok k slušné částky za každý započatý den prodlení platby. Výše smluvního úroku je 0,01% za každý započatý den. Poskytovatel poskytující službu je povinen na své náklady nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti podstatné změny smluvních podmínek (včetně podstatné změny ceny služby), která pro zákazníka představuje jejich zhoršení, odpovídajícím způsobem vyrozumět zákazníka o této změně a současně jej informovat o jeho právu vypovědět smlouvu bez sankce, jestliže nově podmínky nebude ochoten akceptovat. Zákazník má právo bez sankce vypovědět smlouvu na základě oznámení o návrhu podstatných změn smluvních podmínek, které představuje jejich zhoršení. Zákazník bude informován buď písemně nebo elektronicky. Pokud poskytovatel poskytne zákazníkovi v rámci poskytování služby zařízení je oprávněn po zákazníkovi požadovat vratnou zálohu, která je zákazníkovi vrácena do 15 dnů po ukončení poskytované služby pokud má zákazník vyrovnány všechny závazky vůči poskytovateli, jinak bude tato záloha celá nebo její část použita na jejich úhradu.

1. Úvodní ustanovení

Tyto Podmínky služby přenositelnost telefonních čísel upravují práva a povinnosti společnosti ATL Obchodní s.r.o., IČ 27528715 se sídlem ve Vrchlabí, Slovanská 90, zapsané v obchodní rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C vložka 24305 (dále jen „ATL“) a práva a povinnosti účastníka veřejně dostupné telefonní služby poskytované ATL (dále jen „účastník“) v souvislosti s realizací služby přenositelnosti telefonních čísel (dále jen „Služba“). Tato Služba je dostupná všem účastníkům.

Službu zajišťuje ATL na základě zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v souladu s opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/10/10.2012-12, kterým se stanoví technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel a zásady pro účtování ceny mezi podnikateli v souvislosti s přenositelností čísel.

Účastník, který má zájem změnit poskytovatele služeb a přenést své telefonní číslo k novému poskytovateli (dále jen přejímajícímu poskytovateli), musí pro úspěšné provedení přenosu čísla:

uskutečnit právní úkon směřující k řádnému ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenašeném telefonním čísle u původního poskytovatele služby (dále jen opouštěný poskytovatel),

uzavřít s přejímajícím poskytovatelem Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“), spolu se žádostí o přenesení telefonního čísla od opouštěného poskytovatele služeb a dohodnout s ním datum přenesení čísla,

právní úkon směřující k řádnému ukončení služby elektronických komunikací na přenašeném telefonním čísle u opouštěného poskytovatele uskutečnit nejpozději následující pracovní den po té, kdy dojde k doručení žádosti účastníka o poskytování služeb přejímajícímu poskytovateli. Opouštěný poskytovatel bezodkladně předá účastníkovi kód potvrzující ukončení smluvního vztahu s opouštěným poskytovatelem na přenašeném čísle, a to v případě, že se jedná o mobilní číslo. Nebude-li tento právní úkon proveden nejpozději do konce prvního pracovního dne následujícího po dni, ve kterém byla žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby, má se za to, že lhůta 4 pracovních dnů na přenos čísla nezačala běžet.

Proces přenosu čísla probíhá pouze v pracovních dnech. K samotnému přenosu čísla dojde v pracovní den sjednaný s přejímajícím poskytovatelem mezi 00.00 – 06.00 hod. v případě mobilních čísel a mezi 06.00 – 19.00 hod. v případě pevných čísel. V této době nebo její části nemusí být přenašené telefonní číslo aktivní a nemusí být také možné se dovolat na čísla tísňových linek.

2. Přenesení čísla

2.1. ATL jako přejímající poskytovatel

Žádost (objednávka) o přenos čísla musí obsahovat následující údaje:

- jméno, příjmení/firma, bydliště/sídlo, účastníka případně IČ, DIČ,
- identifikační údaje opouštěného poskytovatele,
- identifikaci přenašeného čísla, případně čísel,
- kontaktní telefonní číslo, email
- platné referenční sílo účastníka u opouštěného poskytovatele – platí pouze pro přenositelnost pevných čísel
- platný kód potvrzující ukončení smluvního vztahu u opouštěného poskytovatele - platí pouze pro přenositelnost mobilních čísel

Po registraci žádosti sdělí ATL účastníkovi identifikaci objednávky a dohodnutý termín zahájení přenosu.

ATL průběžně informuje účastníka o průběhu procesu přenosu, a to prostřednictvím SMS nebo e-mailem nebo se účastník může dotázat na stav přenosu na zákaznické infolince.

Po úspěšném ověření průběhu přenosu zašle ATL jeden pracovní den před plánovaným datem přenosu účastníkovi informační SMS nebo e-mail s instrukcemi, jak postupovat v den přenosu.

ATL je oprávněn účtovat za přenos čísla poplatek stanovený v ceníku služby přenositelnosti telefonních čísel, který je uveřejněn v čl. 6 těchto podmínek.

2.2. ATL jako opouštěný poskytovatel

Ustanovení pojednávající o jednání opouštěného poskytovatele služeb se použijí i na případy, kdy opouštěným poskytovatelem služby je ATL.

3. Ostatní ustanovení

U mobilního čísla je kód pro přenos (ČVOP) platný 60 kalendářních dní, u pevných čísel, kde se pro přenos používá Referenční číslo zákazníka, není platnost stanovená. Lhůta pro přenesení telefonního čísla, a to včetně aktivace tohoto čísla v síti přejímajícího operátora, činí čtyři pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém byla žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby, pokud se účastník a přejímající poskytovatel služby vzájemně nedohodli na pozdějším datu přenesení a jsou splněny všechny podmínky Služby.

Pokud nebude žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby nejpozději čtvrtý pracovní den přede dnem ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenašeném telefonním čísle, není zaručeno na tomto telefonním čísle nepřerušeno poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

Účastník může požádat o přenesení čísla i poté, co již podal výpověď (popř. bylo jinak stanoveno datum ukončení poskytování služeb), nejpozději však pět pracovních dní před uplynutím výpovědní doby (popř. datem, kdy má dojít k ukončení poskytování služeb na příslušném čísle).

4. Ustanovení společná

Žádost (objednávka) o změnu poskytovatele služby bude odmítnuta v případě, že:

- není splněna podmínka ukončení poskytování služby u opouštěného poskytovatele, pokud se přejímající a opouštěný poskytovatel nedohodnou jinak,
- telefonní číslo je již obsaženo v jiné objednávce na přenos čísla,
- existují technické překážky bránící přenesení telefonního čísla,
- na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti dle vyhlášky o číslovacích plánech sítí a služeb elektronických komunikací,

- jedná se o číslo určené výlučně k interním, testovacím či systémovým účelům,
- jedná se o interní číslo k očíslování služeb.

5. Ustanovení společná a závěrečná

ATL je oprávněn tyto Podmínky služby přenositelnost telefonních čísel kdykoliv aktualizovat či měnit, vždy však v souladu s platnými právními předpisy.

Veškeré změny nabývají účinnosti okamžikem jejich zveřejnění na internetových stránkách www.atlelektro.cz, nebude-li výslovně stanoven pozdější termín účinnosti.

Tyto Podmínky služby přenositelnost telefonních čísel nabývají platnosti a účinnosti dne 1.9.2013.

6. Ceník přenositelnosti čísel

Za přenesení pevného čísla formou Jednoduché objednávky je účtována cena dle platného ceníku na uvedeného na webových stránkách www.atlelektro.cz a na provozovně ATL, v případě přenesení ISDN linky či série čísel formou Komplexní objednávky je účtována cena dle platného ceníku na uvedeného na webových stránkách www.atlelektro.cz a na provozovně ATL.

Za přenesení mobilního čísla formou Jednoduché objednávky je účtována cena dle platného ceníku na uvedeného na webových stránkách www.atlelektro.cz a na provozovně ATL.

10. Reklamační služba

Reklamací podává zákazník, která je ve smluvním vztahu s poskytovatelem nebo osoba pověřená zákazníkem a to na zákaznickém centru osobně nebo písemně na adresu uvedenou ve smlouvě o poskytování služby. Reklamovat se mohou ceny za službu účtované na daňových dokladech nebo vadné poskytnutí služby. Takovouto reklamaci je nutné podat do jednoho měsíce po měsíci, ve kterém byla služba účtována, přičemž podání reklamační nemá odkladný účinek na zaplacení služby. Reklamační budou vyřizovány dle odpovídající složitosti. Administrativní vady do 10 dnů, složitější případy vyžadující technické šetření do 30-ti kalendářních dnů. Kompenzace při uznání reklamační bude řešena mezi poskytovatelem a zákazníkem individuálně a musí být oběma stranami potvrzena. (např. sleva z platby, navýšení rychlosti na dohodnutou dobu popřípadě jiné.)

11. Omezení ručení

Nestanoví-li právní předpis nebo tyto všeobecné podmínky jinak, odpovídá poskytovatel pouze za škodu vyplývající ze smlouvy o poskytování služby a těchto smluvních podmínek. Poskytovatel však v žádném případě neodpovídá za ušlý zisk či ztrátu obchodních příležitostí v případě vadné služby. V případě vadné služby je poskytovatel povinný urychleně a bez zbytečných odkladů zprovoznit poskytování služby.

12. Vyšší moc

Smluvní strany neodpovídají za porušení smlouvy a těchto všeobecných podmínek, pokud dojde k zásahu tak zvané vyšší moci a pokud prokazatelně nemohla ani jedna strana tomuto zabránit.

13. Řešení sporů

Všechny spory mezi stranami vzniklé ze smlouvy o poskytování služby budou strany řešit především vzájemnou dohodou a bez zbytečných průtahů a to ve lhůtě 30-ti dnů. Smlouva a veškeré její přílohy se řídí právním řádem České republiky. Právní vztahy vzniklé ze smlouvy a všeobecných podmínek, jež nejsou výslovně uvedeny se řídí obchodním zákoníkem.

14. Převoditelnost práv na poskytovanou službu

Zákazník může převést svá práva a povinnosti ze smlouvy a všeobecných podmínek vyplývajících na jinou stranu a to pouze za předpokladu, že je tato strana schopna tyto práva a povinnosti plnit. Tento převod lze uskutečnit pouze s písemným souhlasem poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn převést svá práva a povinnosti ze smlouvy o poskytování služby a smluvních podmínek na kteroukoliv třetí stranu a to i bez souhlasu zákazníka za předpokladu pokud tímto převodem nebudou dotčena práva a ceny služeb zákazníka. Zákazník bude o tomto převodu informován nejméně jeden měsíc před zamýšleným převodem. Dále jsou to pak orgány činné v trestním řízení a subjekty, které zajišťují podprůměrné služby Poskytovatele jako je IPTV a cloudové řešení správy sítě.

15. Změny všeobecných podmínek

Dodatky nebo změny všeobecných podmínek mohou být provedeny pouze písemnou formou a zákazník o nich musí být informován nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změn všeobecných podmínek. Zákazník bude informován o změnách všeobecných podmínek buď písemnou nebo elektronickou formou.

16. Ochrana osobních dat

Poskytovatel je oprávněn shromažďovat osobní údaje a informace o zákazníkovi a jeho oprávněné osobě, které jsou nutné pro technické a administrativní zajištění poskytované služby. Tyto údaje je poskytovatel oprávněn užívat a povinen spravovat v souladu s právními předpisy České republiky. Zákazník má kdykoliv právo vznést námitku vůči poskytovateli ohledně nakládání s osobními údaji a to písemnou formou. Pokud poskytovatel shledá takovouto námitku oprávněnou je povinen okamžitě zjednat nápravu a zákazníka písemně informovat o opatřeních, která provedl na základě oprávněné námítky. Poskytovatel se zavazuje, že osobní údaje takto získané v žádném případě neposkytne třetím osobám s výjimkou uvedenou v bodě 14 těchto všeobecných obchodních podmínek.

17. Rychlostní profily

Součástí všeobecných podmínek je další smluvní dokumentace týkající se rychlostních profilů internetových tarifů. Dokumentaci najdete na našich webových stránkách www.atlelektro.cz, v secei internet. Platnost rychlostních profilů je vždy okamžikem zveřejnění na webových stránkách poskytovatele. Co jednotlivé rychlosti znamenají:

Maximální rychlost - inzerovaná rychlost je reálně dosažitelná rychlost, která může variovat v závislosti na fyzikálních vlastnostech daného koncového bodu jakými jsou vlivy počasí, rušení radiového spektra v daném místě nebo na přístupové trase ke koncovému bodu.

Běžné dostupná rychlost – je rychlost dosahovaná po 95 % času během dne a nemělo by docházet k velké trvalé odchylce, kterou je souvislý pokles rychlosti pod určenou hodnotu na d ěle než 70min. nebo velké opakující se odchylce -tři poklesy na d ěle než 3,5 minuty v intervalu 90 minut.

Minimální rychlost – je rychlost, pod kterou by rychlost linky neměla klesnout.

Za velkou trvalou odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu pod definovanou v intervalu delším než 70 minut, velké opakující se odchylce -tři poklesy na d ěle než 3,5 minuty v intervalu 90 minut nebo pokud rychlost klesne pod minimální rychlost má zákazník právo reklamovat službu.

18. Ostatní ujednání

Tyto všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 1.ledna 2021 a zároveň ruší předchozí

všeobecné podmínky.

Na skutečně dosahovanou rychlost mohou mít vliv opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem, na což má poskytovatel v oprávněných případech nárok dle platné legislativy i Všeobecných obchodních podmínek. Na skutečně dosahovanou rychlost při měření rychlosti připojení i běžném používání služby přístupu k internetu může mít vliv běžící služba IPTV nebo další OTT služby typu Youtube nebo Netflix, běžící aktualizace operačních systémů nebo aplikací, poslech hudby na pozadí a další služby, které běží mimo internetový prohlížeč a nemusí být na první pohled jejich činnost zjevná.