

Smlouva o dodávce služby připojení k internetu č. _____
(dále jen jako „Smlouva“)

Poskytovatel:

Elektro S – Štěpánek s.r.o.
IČ: 25244086, DIČ: CZ25244086
se sídlem Ostrov, Lidická 1201, PSČ 363 01
Bankovní spojení: 165741026/0300
E-mail: _____
Telefon: _____

Účastník:

Jméno a příjmení: _____
dat. nar.: _____
trvalé bydliště: _____
telefon: _____
E-mail: _____

tímto níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavírají dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění, tuto Smlouvu:

I. Předmět Smlouvy

- 1.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat účastníkovi službu připojení k internetu. Účastník se zavazuje za uvedené služby platit poskytovateli dohodnutou odměnu.
- 1.2. Rozsah služeb, které se poskytovatel zavazuje smlouvou poskytovat účastníkovi, je stanoven v předávacím protokolu služby připojení k internetu.

II. Uzavření a trvání Smlouvy

- 2.1. K uzavření Smlouvy dochází podpisem Smlouvy oběma stranami. Smlouva je uzavírána na dobu neurčitou.
- 2.2. Nedílnou součástí Smlouvy je ceník služeb poskytovatele a předávací protokol, na kterém účastník svým podpisem stvrzuje, že služba je plně funkční v rozsahu stanoveném předávacím protokolem.
- 2.3. Poskytovatel může žádat po účastníkovi, aby prokázal právo k užívání místa instalace.
- 2.4. Pokud Účastník v minulosti neplnil závazky vůči poskytovateli, není poskytovatel povinen s ním Smlouvu uzavřít.
- 2.5. Účastník je povinen zpřístupnit místo instalace, aby poskytovatel mohl zprovoznit koncové místo. Účastník je povinen zajistit souhlas vlastníka domu, ve kterém má být instalace, že v tomto domě je možné koncové místo nainstalovat, pokud tam ještě není nainstalováno, stejně tak je povinen zajistit souhlas vlastníka domu k údržbě, opravě, úpravě, montáži, přemístění, revizi měření či demontáži služeb a zařízení potřebných pro služby poskytovatele a vstup za tímto účelem.

III. Změny a skončení Smlouvy

- 3.1. Smluvní strany výslovně ujednávají právo poskytovatele jednostranně měnit a/nebo doplňovat tuto Smlouvu včetně rozsahu poskytovaných služeb. Každá takováto změna nabývá účinnosti po uplynutí jednoměsíční lhůty, která počíná běžet následujícího dne po doručení písemného oznámení o této změně účastníkovi. Do konce této jednoměsíční lhůty je oprávněn účastník Smlouvu písemně vypovědět z důvodu nesouhlasu s oznámenou změnou; výpověď je v takovém případě účinná okamžikem doručení výpovědi poskytovateli. Nevypoví-li písemně účastník Smlouvu v uvedené lhůtě, platí, že se změnou Smlouvy souhlasí.
- 3.2. Každá ze smluvních stran má právo tuto Smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodu. Není-li ve Smlouvě ujednáno jinak, výpovědní doba činí 30 dnů a počíná běžet dnem doručení výpovědi druhé smluvní straně. Uplynutím výpovědní lhůty smlouva zaniká.

IV. Ceny a platební podmínky

- 4.1. Ceny služeb jsou obsaženy v platném ceníku služeb, který je k dispozici v sídle poskytovatele a na jeho internetových stránkách. Cenu služeb hradí účastník od zahájení jejich poskytování.
- 4.2. Poskytovatel je oprávněn kdykoliv změnit ceny a/nebo podmínky, za nichž se tyto ceny účtují.

- 4.3. Každá změna uvedená v bodu 4.2 nabývá účinnosti po uplynutí lhůty 30 dnů, která počíná běžet následujícího dne po zveřejnění této změny na informačním serveru poskytovatele. Do konce této třicetidenní lhůty je oprávněn účastník Smlouvu písemně vypovědět z důvodu nesouhlasu se změnou ceníku; výpověď je v takovém případě účinná okamžikem doručení výpovědi poskytovateli. Nevypoví-li písemně účastník Smlouvu v uvedené lhůtě, platí, že se změnou ceníku souhlasí.
- 4.4. Účastník provádí úhradu předem sjednaným způsobem na základě vyúčtování služeb poskytovatelem. Zúčtovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc. Vyúčtování ceny je k dispozici účastníkovi na zákaznických stránkách poskytovatele a zároveň je odesíláno na e-mail účastníka uvedený v záhlaví této Smlouvy.
- 4.5. Splatnost ceny služeb je uvedena na vyúčtování.
- 4.6. Platbu, kterou poskytovatel od účastníka obdrží, může poskytovatel podle své volby použít na úhradu jakékoliv své splatné pohledávky vůči účastníkovi včetně jejího příslušenství.

V. Práva a povinnosti účastníka

- 5.1. Účastník je na základě Smlouvy oprávněn:
 - a) užívat služby dle této smlouvy a předávacího protokolu;
 - b) předkládat návrhy, připomínky a žádosti na oddělení služeb poskytovatele;
 - c) požadovat odstranění závad v rozsahu a/nebo kvalitě služeb v souladu s touto Smlouvou;
 - d) k využívání služeb používat své koncové zařízení splňující specifikaci CABLE LABS pro DOCSIS. Dle konkrétní nabídky může být přijímací zařízení účastníkovi poskytovatelem vypůjčeno nebo pronajato.
- 5.2. Účastník je na základě Smlouvy povinen:
 - a) užívat služby v souladu s touto Smlouvou, předávacím protokolem a pokyny poskytovatele;
 - b) řádně platit ceny za služby v souladu s platným ceníkem;
 - c) neprodleně písemně informovat poskytovatele o změnách údajů obsažených ve smlouvě nebo předávacím protokolu, a to do sedmi (7) pracovních dnů ode dne vzniku jejich změny;
 - d) nečinit žádné pokusy o průnik do zařízení či služeb napojených na síť internet, k nimž nemá potřebné oprávnění;
 - e) zdržet se aktivit, které by ve svém důsledku, ať už přímo či nepřímo vedly k porušení zákonných či morálních norem platných v České republice či v zahraničí;
 - f) zdržet se aktivit, které by ve svém důsledku, ať už přímo či nepřímo vedly k poškození zařízení v majetku poskytovatele;
 - g) zdržet se aktivit, které by ve svém důsledku, ať už přímo či nepřímo vedly k omezení nebo přerušení služeb ostatním účastníkům služby připojení k internetu.

VI. Práva a povinnosti poskytovatele

- 6.1. Poskytovatel je na základě Smlouvy oprávněn:
 - a) požadovat od účastníka platby za služby dle platného ceníku služeb;
 - b) vytvářet a uchovávat elektronickou evidenci o způsobu využití služby účastníkem maximálně v míře vynucené platnou legislativou a technickými požadavky na udržení bezproblémového chodu služby;
 - c) upravovat obsah přenášených dat účastníkem maximálně v míře vynucené platnou legislativou;
 - d) omezit rozsah či kvalitu dodávky služby nebo ji úplně pozastavit (přerušit):
 - až do doby úhrady dlužné částky účastníkem, pakliže bude účastník v prodlení s úhradou za poskytované služby déle než 7 kalendářních dní po určené splatnosti;
 - pakliže poskytovatel má důvodné podezření, že účastník nebo jiná osoba zneužívá účastníkovi poskytované služby;
 - pakliže účastník užívá služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části, nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným účastníkům (např. užívání zařízení neschváleného pro provoz v ČR).
 V průběhu trvání těchto omezení nebude účastníkovi poskytnuta žádná sleva a účastník nemá právo požadovat vůči poskytovateli žádné sankce v souvislosti s těmito omezeními
- 6.2. Poskytovatel je na základě Smlouvy povinen:
 - a) provozovat a udržovat síť v řádném technickém stavu tak, aby rozsah a kvalita služeb odpovídala požadavkům vyplývajícím z této Smlouvy, předávacího protokolu a platných norem;
 - b) odstraňovat závady v rozsahu a/nebo kvalitě služeb způsobem a v termínech stanovených v této Smlouvě;
 - c) informovat v souladu s touto Smlouvou účastníka předem o podstatných změnách v rozsahu, kvalitě a cenách služeb.

6.3. Poskytovatelé služeb přístupu k internetu nakládají při poskytování služeb přístupu k internetu s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení nebo narušování a bez ohledu na odesílatele a příjemce, na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytované aplikace nebo služby nebo na použité koncové zařízení.

První pododstavec nebrání poskytovatelům služeb přístupu k internetu v zavádění opatření přiměřeného řízení provozu. Aby mohla být tato opatření považována za přiměřená, musí být transparentní, nediskriminační a přiměřená, a nesmí být založena na obchodních cílech, nýbrž na objektivně odlišných požadavcích určitých kategorií provozu na technickou kvalitu služeb. Tato opatření nesmí sledovat konkrétní obsah a nesmí být uplatňována po dobu delší, než je nezbytné.

Poskytovatelé služeb přístupu k internetu nesmějí provádět opatření řízení provozu, která jdou nad rámec opatření stanovených v druhém pododstavci, a zejména nesmějí blokovat, zpomalovat, měnit, omezovat, narušovat, zhoršovat nebo diskriminovat konkrétní obsah, aplikace nebo služby nebo jejich konkrétní kategorie, s výjimkou případů, kdy je to nezbytné, a pouze na nezbytně nutnou dobu za účelem:

- a) dodržení unijních legislativních aktů či vnitrostátních právních předpisů, které jsou v souladu s právem Unie, jež se vztahují na poskytovatele služeb přístupu k internetu, nebo opatření provádějících v souladu s právem Unie tyto unijní legislativní akty či vnitrostátní právní předpisy, včetně rozhodnutí soudů nebo veřejných orgánů s příslušnou pravomocí;
- b) zachování integrity a bezpečnosti sítě, služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení koncových uživatelů;
- c) zabránění hrozícímu přetížení sítě a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě za předpokladu, že se s rovnocennými kategoriemi provozu nakládá stejně.

VII. Odstraňování technických závad

- 7.1. Jakoukoliv závadu v rozsahu a/nebo kvalitě služeb je účastník povinen oznámit poskytovateli bezodkladně po jejím zjištění.
- 7.2. Poskytovatel je povinen nejpozději do 2 pracovních dnů závadu identifikovat a zajistit její odstranění v co nejkratším termínu, a to do 3 pracovních dnů ode dne její identifikace, ve složitějších případech do 14 pracovních dnů ode dne její identifikace.
- 7.3. Oznámení a existence závady nemá odkladný účinek ve vztahu k platebním povinnostem účastníka.

VIII. Reklamační řád

- 8.1. Práva a povinnosti smluvních strany týkající se reklamace se řídí ust. § 64 odst. 8-12 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.
- 8.2. Účastník je oprávněn reklamovat vyúčtování ceny služeb v sídle poskytovatele, a to do 2 měsíců od doručení vyúčtování, poté právo reklamovat zanikne. Reklamace nemá odkladný účinek na splatnost vyúčtování. Na žádost účastníka však může Český telekomunikační úřad o odkladném účinku rozhodnout.
- 8.3. Účastník je oprávněn reklamovat kvalitu poskytnuté služby, a to do 2 měsíců od jejího vadného poskytnutí, poté právo reklamovat zanikne.
- 8.4. Reklamací vyřídí poskytovatel do 30 dnů od jejího doručení. V případě kladného vyřízení reklamace vyúčtování zohlední poskytovatel případný přeplatek v následujícím vyúčtování služeb. V případě kladného vyřízení reklamace kvality poskytnuté služby zohlední poskytovatel případnou slevu z ceny služby v následujícím vyúčtování. Pokud účastník nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamace, může se obrátit na Český telekomunikační úřad.
- 8.5. Velká trvající a velká pravidelně se opakující odchylka od běžně dostupné rychlosti. Za detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu v pevné síti se považuje pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či vkládání pod 50% hodnoty rychlostí uvedených jako rychlost běžně dostupná. Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti

stahování a vkládání dat považuje Úřad takovou odchylku, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 30 minut². Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat považuje Úřad takovou odchylku, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny.

8.6. Kontrolní měření probíhá na vrstvě transportní.

IX. Náhrada škody/újm

- 9.1. Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, bude výše a způsob kompenzace řešena dohodou mezi poskytovatelem a účastníkem.
- 9.2. Poskytovatel není povinen nahradit účastníkovi škodu (ani ušlý zisk či jinou újmu), která mu vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.
- 9.3. Účastník prohlašuje, že byl seznámen s tím, že během instalace, údržby, opravy a odstraňování zařízení technikem poskytovatele může dojít ke ztrátě dat na zařízení účastníka. Účastník prohlašuje, že provede potřebné zálohování a je si plně vědom toho, že nese plnou odpovědnost za provedené zálohování a poskytovatel nenese jakoukoliv odpovědnost za ztrátu dat na zařízení účastníka a za škody s tím spojené.
- 9.4. Účastník dále prohlašuje, že byl poučen o možných rizicích spojených s připojením k síti internet a prostředcích k jejich zmírnění a že poskytovatel nenes žádnou odpovědnost za škody způsobené účastníkovi třetí osobou nebo případnou ztrátou dat umístěných na síti.

X. Znovupřipojení

10.1. Dojde-li k omezení nebo pozastavení (přerušení) poskytování služeb z důvodu toho, že:

- účastník neuhradí včas a řádně vyúčtování služeb nebo
- poskytovatel má důvodné podezření, že účastník nebo jiná osoba zneužívá účastníkovi poskytované služby nebo
- účastník užívá služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části, nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným účastníkům (např. užívání zařízení neschváleného pro provoz v ČR)

obnoví poskytovatel poskytování služeb v přiměřené lhůtě po odpadnutí důvodu omezení nebo pozastavení poskytování služeb. Po dobu omezení nebo pozastavení poskytování služeb je povinen účastník platit služby v plném rozsahu, a za opětovné zprovoznění může být požadována úhrada poplatku dle ceníku.

XI. Přijímací zařízení (pronájem a vrácení)

- 11.1. Přijímací zařízení je zařízení, které umožňuje užívat služby poskytovatele, tzn. přijímat signál. Jedná se např. o modem, set-top-box atp. Přijímací zařízení je zdarma vypůjčeno, přičemž podrobnosti o přijímacím zařízení jsou uvedeny v předávacím protokolu. Případný prodej či pronájem je upraven zvlášť.
- 11.2. Účastník odpovídá za ztrátu, poškození, zničení i krádež vypůjčené přijímacího zařízení.
- 11.3. Vypůjčené přijímací zařízení je povinen účastník **vrátit** v řádném stavu **nejpozději do 7 kalendářních dnů po ukončení této Smlouvy**, a to na adresu sídla poskytovatele: Ostrov, Lidická 1201, PSČ 363 01. **To platí i v případě, že dojde k pozastavení** (přerušení) poskytování služby ze strany poskytovatele. Přijímací zařízení se považuje za vrácené v momentě, kdy je protokolárně převzato poskytovatelem. **V případě, že nevrátí účastník přijímací zařízení poskytovateli v řádném stavu či ve stanovené lhůtě, vzniká poskytovateli vůči účastníkovi právo na smluvní pokutu ve výši 1.200,-Kč. S ujednáním o smluvní pokutě účastník výslovně souhlasí a považuje výši smluvní pokuty za přiměřenou.** Splatnost smluvní pokuty nastává dnem následujícím po dni uplynutí lhůty k vrácení přijímacího zařízení. Účastník je povinen zaplatit smluvní pokutu na bankovní účet poskytovatele uvedený v záhlaví. VS představuje číslo účastnické smlouvy.

11.4. Pokud účastník přijímací zařízení vrátí, aniž by řádně ukončil Smlouvu, nemá to vliv na trvání Smlouvy. V takovém případě Smlouva trvá dále a účastník je povinen hradit cenu služeb.

XII. Závěrečná ustanovení

- 12.1. Smluvní strany se mohou vzájemně kontaktovat písemně na adresy uvedené v záhlaví. Pakliže si účastník přeje jinou adresu pro doručování písemností, tj. kontaktní adresu, nežli je jeho trvalé bydliště (např. místo instalace), je povinen takovou adresu poskytovateli písemně sdělit či ji uvést do předávacího protokolu. Poskytovatel tedy bude využívat kontaktní adresu sdělenou účastníkem, jinak adresu místa trvalého bydliště. Smluvní strany se mohou vzájemně kontaktovat taktéž na tel. čísla a e-mailovou adresy uvedené v záhlaví. Poskytovatel může také využít e-mailovou adresu, kterou účastník použil při předchozí komunikaci s poskytovatelem. Pokud nastane změna v kontaktních údajích účastníka a účastník tuto změnu nesdělí poskytovateli, sdělení zasláná dle původních kontaktních údajů se považují za řádně doručená.
- 12.2. Právní vztahy účastníků výslovně neupravené touto Smlouvou se řídí obecně závaznými právními předpisy ČR. Stane-li se kterékoliv ustanovení této Smlouvy neplatným, neúčinným, či nevykonatelným, nemá to vliv na platnost, účinnost a vykonatelnost ustanovení ostatních. Pro takový případ se smluvní strany zavazují, že bez zbytečného odkladu po dni, kdy taková skutečnost vyjde najevo, takové ustanovení nahradí ustanovením novým, platným, účinným a vykonatelným, které bude nejvíce odpovídat smyslu ustanovení původního této Smlouvy.
- 12.3. Smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu přečetli, potvrzují její autentičnost, souhlasí s jejím obsahem, a dále potvrzují, že smlouva byla sepsána na základě pravdivých údajů, z jejich pravé, svobodné a vážné vůle a nebyla uzavřena v tísní ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek, a pokládají jí za určitou a srozumitelnou a přiměřenou. Tato Smlouva byla sepsána ve dvou (2) stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdržela po jednom (1) stejnopisu.

V Ostrově dne _____

poskytovatel

účastník