

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

Smlouva číslo (OKU kód): **12345** Zahájení poskytování služby: ~~15.03.2022~~ splatná: **15.03.2023 15.03.2022**

Poskytovatel:

m-site s.r.o. se sídlem Na Obci 64; Předměřice nad Labem 50302
IČ: 05822360; DIČ: CZ05822360
Tel.: 734754594; info@m-site.cz
zast. jednatelem Milanem Šeligem
Společnost zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 38914

Zákazník:

Jméno (firma): Ka Novák
Adresa: adresa bydliště 1, 50000 adresa bydliště
E-mail: karluvemil@email.com
Tel.: 123 456 789

Fakturační údaje:

Číslo účtu: 2901164407/2010
Variabilní Symbol: 12345 (nutno vyplnit na příkaz k úhradě)

Nastavení PC: DHCP

uzavřená podle § 2586 a následujících občanského zákoníku a zákona o.č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích o změně některých souvisejících zákonů, v platném znění.

I. P edm t smlouvy

a) Touto smlouvou se zavazuje poskytovatel zajistit pro zákazníka neomezené připojení do sítě Internet. Zákazník se zavazuje zaplatit mu za to dohodnutou cenu. Dodávka sjednaných služeb bude prováděna prostřednictvím sítě HelaPC v dále uvedené kvalitě a parametrech.

Služba: Internet Individual použitá technologie: WiFi AD cena: 695.00 Kč včetně DPH Platební perioda: měsíčně

	Rychlost stahování	Rychlost nahrávání
Minimální	100 Mbps	50 Mbps
Běžně dostupná	140 Mbps	70 Mbps
Maximální	200 Mbps	100 Mbps
Inzerovaná	200 Mbps	100 Mbps

- Vysvětlení pojmu "Minimální rychlost"

Minimální rychlostí se rozumí nejnižší garantovaná rychlost stahování (tj. downloadu) a vkládání (tj. uploadu), kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. V případě, že rychlost klesne pod tuto hodnotu, znamená takový stav výpadek služby. To znamená, že rychlost stahování, resp. vkládání dat by neměla nikdy klesnout pod tuto hodnotu.

- Vysvětlení pojmu "Běžně dostupná rychlost":

Běžně dostupnou rychlostí se rozumí taková rychlost, kterou může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a vkládání dat v době, kdy danou službu používá. Tato rychlost je definována jako podíl množství stažených či vložených dat a příslušného časového úseku, ve kterém je služba poskytována. Běžně dostupná rychlost může být specifikována různou hodnotou pro čas špičky i pro čas mimo špičku, avšak v takovém případě, musí být dané rychlosti běžně dosažitelné v daných časových úsecích (ve špičce, mimo špičku). Poskytovatel služby přístupu k internetu musí též jasně uvést časové vymezení úseků ve špičce a mimo špičku, a to jasnými numerickými hodnotami.

- Vysvětlení pojmu "Maximální rychlost":

Maximální rychlostí se rozumí nejvyšší možná rychlost stahování a vkládání, kterou příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu uvedl ve smlouvě koncovému uživateli pro poskytování dané služby. Maximální rychlost musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro rychlosti stahování a vkládání limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná.

- Vysvětlení pojmu "Inzerovaná rychlost"

Inzerovaná rychlost je rychlost stahování a vkládání, kterou poskytovatel služby přístupu k internetu používá ve svých obchodních sděleních, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací, prodejem nebo dodáním dané služby. Inzerovaná rychlost, včetně další komerční komunikace, podléhá rovněž příslušným ustanovením spotřebitelského a soutěžního práva a nesmí být vyšších hodnot než ve smlouvě uvedené hodnoty maximálních rychlostí.

b) Zákazník prohlašuje, že poskytovatel učinil vůči zákazníkovi jazykem smlouvy, jasně a srozumitelně veškerá sdělení, která podle ustanovení zákona na ochranu spotřebitele učinit má.

c) Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, počínaje dnem zahájení poskytování služby.

d) V rámci poskytované služby a sjednané ceny zapůjčí poskytovatel zákazníkovi po dobu poskytování sjednané služby zařízení **zapůjčené zařízení v hodnotě xxx,-Kč** pro příjem internetu. Zákazník je povinen zapůjčené zařízení vrátit poskytovateli do 14 dnů od ukončení poskytování služby podle této smlouvy.

II. Povinnosti poskytovatele

a) Poskytovatel je povinen zdržet se jakéhokoli monitorování přepravovaných dat nad rámec nutný k zajištění provozu serveru. Je povinen zajistit nepřetržitý provoz bezdrátového uzlu spravovaného poskytovatelem, vyjma výpadků potřebných k údržbě zařízení, výpadku dodávky energií a výpadku zásahem vyšší moci.

b) Poskytovatel je povinen zajistit rychlost připojení k internetu dle čl. I a). V případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečné rychlosti přístupu k internetu od stanovených parametrů, je zákazník oprávněn reklamovat poskytovanou službu. Reklamací poskytnuté služby a vystaveného vyúčtování lze uplatnit do 2 měsíců od vzniku vady nebo doručení vyúčtování, resp. zpřístupnění vyúčtování sjednaným způsobem. Reklamacie se provádí elektronicky na

email poskytovatele fakturace@helapc.cz. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu. Tuto je zákazník povinen uhradit ve lhůtě splatnosti. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení uplatněné reklamace. Pokud Uživatel nebude s vyřízením reklamace souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamace uplatnit námitky proti vyřízení reklamace u Českého telekomunikačního úřadu.

-Vysvětlení pojmů "Velká trvající odchylka":

Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download), nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

- Vysvětlení pojmů "Velká opakující se odchylka":

Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download), nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

c) Poskytovatel je povinen informovat zákazníka o jakékoliv změně podmínek smlouvy a parametrů dodávané služby nejdéle 3 měsíce a nejméně 1 měsíc před uskutečněním změny. Zákazník má právo do jednoho měsíce od podání informace o změně tuto smlouvu z tohoto důvodu vypovědět ve lhůtě jednoho měsíce. Nevypoví-li zákazník smlouvu do jednoho měsíce od poskytnutí informace o změně, má se změna za sjednanou podle této smlouvy.

III. Povinnosti zákazníka, cena

a) Za služby poskytované dle čl. I. této smlouvy zákazník zaplatí poskytovateli **měsíčně** paušální dohodnutou cenu ~~695,00~~ včetně DPH.

b) Částku podle bodu a) se zákazník zavazuje platit za aktuální měsíc do 15-tého aktuálního měsíce poskytnutí služby na účet poskytovatele **2901164407/2010**. Daňový doklad bude vystavován a zasílán na emailovou adresu, kterou si zákazník zvolí.

c) Při prodlení zákazníka s placením dohodnuté ceny mu poskytovatel může od prvního dne prodlení omezit, přístup k síti, popřípadě dočasně znemožnit, nebo při podstatném porušení smlouvy (např. neplacení alespoň za 3 měsíce) smlouvu vypovědět či od ní odstoupit s platností doručením. Po dobu omezení či znemožnění přístupu k síti pro neplacení bude účtována sjednaná měsíční cena.

d) Zákazník se zavazuje, že nebude žádným způsobem zasahovat do konfigurace zařízení. Služba nesmí být zákazníkem zpřístupněna třetí straně.

e) Zákazník se zavazuje chránit zapůjčené zařízení, které je majetkem HelaPC, před poškozením a neodbornou manipulací a odpovídá za jeho poškození, které zavíní. Zákazník zajistí nepřetržitě napájení zařízení pro příjem internetu, které je nutné pro jeho správnou funkčnost (vyjma případů které neovlivní, např. výpadky el. proudu).

f) Bez předchozího souhlasu poskytovatele nesmí zákazník nijak zasahovat do struktury sítě HelaPC, Obzvláště provozovat služby, které mohou mít vliv na stabilitu sítě, její bezpečnost a na zařízení pomocí kterých je bezprostředně připojeni ke struktuře poskytovatele. V případě porušení této povinnosti je poskytovatel oprávněn odpojit zákazníka od sítě a tuto smlouvu vypovědět.

IV. Další ujednání

a) Službu se poskytovatel zavazuje poskytovat dle této smlouvy a v souladu s platnými právními předpisy. Služba je standardně nabízená jako řízená, je to především z důvodu ochrany před přímými útoky z Internetu. Opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou porušením smlouvy ze strany poskytovatele, pokud neklesne rychlost pod rychlost označenou jako minimální.

b) Soukromí zákazníků a jejich osobní údaje jsou chráněny v souladu s právními předpisy, práva zákazníku nejsou v tomto směru nijak dotčena. Zákazník prohlašuje, že byl před podpisem této smlouvy v potřebném a dostatečném rozsahu pro účely této smlouvy seznámen se zákonem č. 101/2000 Sb. a nařízením Evropského parlamentu GDPR a dává tímto informovaný souhlas poskytovateli se zpracováním osobních údajů zákazníka a to pouze pro firemní zákaznickou evidenci, účetní zpracování, styk se zákazníkem a poskytování povinných údajů orgánům státní správy.

c) V případě, že zákazník bude chtít být účastníkem služby přístupu k internetu, která umožňuje využívání obsahu, aplikací a služeb sítě internet, a tím propojení prakticky všech koncových bodů připojených k síti internet (a to protokolem IPV4 a IPV6), lze po dohodě s poskytovatelem takovou službu zřídit a poskytovatel v takovém případě přidělí zákazníkovi dle platného ceníku k využívání adresy IPV4 a IPV6. Službu může zákazník užívat pouze prostřednictvím koncových zařízení, která jsou schválena pro užití v České republice, jsou zaregistrována u poskytovatele a to k účelu, který je v souladu s platnými právními předpisy a touto smlouvou.

d) Další služby dohodnuté mezi účastníky nad rámec této smlouvy jsou považovány za doplňkové a řídí se aktuální nabídkou a cenou, která je uvedena v ceníku na webu poskytovatele www.helapc.cz. Využitím doplňkových služeb může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry. Některé služby např. Youtube mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spuštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), Soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod.

V. Výpověď smlouvy a odstoupení od smlouvy

a) Tuto smlouvu je možno ukončit písemnou dohodou, okamžitou výpovědí či odstoupením od smlouvy při jejím podstatném porušení a dále ze zákonných důvodů a výpovědí i bez udání důvodu kteroukoliv ze stran a to i elektronicky. Výpovědní doba je 30 dní a počne běžet dnem doručení písemné výpovědi a to i emailem. Tato smlouva končí také zánikem (umrtím) zákazníka nebo poskytovatele, nebo zánikem možností poskytovatele, služby nadále poskytovat.

b) Při jakémkoliv ukončení smlouvy je zákazník povinen pronajaté zařízení doručit do sídla firmy HelaPC, Lochenice 20, nejpozději do 14-ti dnů od ukončení smlouvy. Případně umožnit do 14-ti dnů jeho demontáž. Jedná se pouze o zařízení vyjmenované v bodě I.. V případě prodlení s vrácením zařízení je zákazník povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši dohodnuté měsíční ceny (odst II. a)) za každý jen započatý měsíc prodlení.

VI. Servisní podmínky

a) Zákazník se zavazuje uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené se servisním zásahem, který byl nutný z důvodů na straně zákazníka, nebo zákazníkem požadován bezdůvodně.

b) Obě strany se dohodly, že hlášení poruch a sdělování dalších důležitých skutečností souvisejících s touto smlouvou bude bez zbytečného odkladu prováděno e-mailem: info@m-site.cz, poštou: Lochenice 20 Předměřice n/L. 50302, Tel.: 603 700 228, nebo 734754594.

c) Poskytovatel je povinen provést servis bezodkladně, nejdéle do 48 hodin od ohlášení poruchy.

VII. Společná a závěrečná ustanovení

a) Právní vztahy účastníků této smlouvy se řídí občanským zákoníkem, zákonem 127/2005 Sb. a platným právním řádem České republiky.

b) Pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je dle zákona určen Český telekomunikační úřad www.ctu.cz

b) Případné změny a doplňky této smlouvy musí být účastníky sjednány písemně.

c) Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

V Ločenicích dne: 09.02.2023

poskytovatel:

zákazník: zákazník: