

Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací

Číslo smlouvy:		Lokalita:		Datum:	
----------------	--	-----------	--	--------	--

POSKYTOVATEL	
Společnost: TichaNET s.r.o. Sídlo: Trojanovice 35, Frenštát p.R., PSČ: 744 01 IČ: 28383919, DIČ: - Spisová značka: C 37956 vedená u Krajského soudu v Ostravě Bankovní spojení: Fio Banka a.s., číslo účtu: 2900163226 / 2010 Zastoupena: Janem Morávkem, jednatelem společnosti	Adresa: Trojanovice 35, Frenštát pod Radhoštěm, PSČ 74401 Telefon: +420 552 303 903 Technická podpora: +420 552 303 903 E-mail: info@tichanet.cz Web: www.tichanet.cz

a

UŽIVATEL / zákazník /	
Společnost: Sídlo: Datum narození: - / IČ: / DIČ: - Oprávněná osoba: Telefon: +420 , E-mail:	Kontaktní osoba: Telefon: E-mail:

spolu níže uvedeného dne měsíce a roku uzavřeli tuto smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací:

I. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je úprava práv a povinností smluvních stran při poskytování služeb elektronických komunikací poskytovatelem a při odebrání této služby zákazníkem, specifikace poskytovaných služeb a technických zařízení, platebních podmínek a úprava odpovědnosti smluvních stran za způsobenou škodu.

II. Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen poskytnout zákazníkovi služby elektronických komunikací v délce a kvalitě sjednané podle této smlouvy. Konkrétní technické parametry služeb jsou uvedeny ve Specifikaci služeb, která je přílohou této smlouvy. Technické parametry služeb uvedené ve Specifikaci se poskytovatel zavazuje zachovat po celou dobu platnosti a účinnosti této smlouvy; změna technických parametrů lze provést za stejných podmínek jako změnu obsahu této smlouvy (čl. IX. odst. 1 této smlouvy)
2. Poskytovatel je povinen na žádost zákazníka nainstalovat u zákazníka technické zařízení nutné pro provoz služeb elektronických komunikací uvedených ve Specifikaci a uvedené technické zařízení udržovat na vlastní náklad v provozuschopném stavu.
3. Poskytovatel je oprávněn vstupovat po dohodě se zákazníkem, do prostor zákazníka, ve kterých je umístěno technické zařízení dle čl. II. odst. 2. ve vlastnictví poskytovatele, a to za účelem jeho kontroly a údržby. Poskytovatel je povinen počínat si tak, aby při výkonu svého práva podle předchozí věty nenarušoval soukromí nebo podnikatelskou činnost zákazníka nad míru nezbytně nutnou.
4. Poskytovatel je povinen odstranit bez zbytečného odkladu a na vlastní náklady vady či poruchy služeb elektronických komunikací, pokud brání řádnému poskytování sjednaných služeb a pokud jsou zákazníkem nahlášený. Pro tuto povinnost má Poskytovatel reakční dobu 4 hodiny v pracovní dny a 12 hodin mimo pracovní dny, počítáno od nahlášení poruchy na službě Uživatelem. V případě, kdy poskytovatel zjistí, že vada služeb elektronických komunikací vznikla zaviněním zákazníka, je oprávněn vzniklé náklady zákazníkovi vyúčtovat a požadovat jejich zaplacení. V případě, kdy je technické zařízení ve vlastnictví zákazníka a vada vznikla na tomto technickém zařízení, je poskytovatel oprávněn vzniklé náklady na odstranění vady vždy vyúčtovat zákazníkovi. Náklady je poskytovatel oprávněn účtovat ve výši podle ceníku služeb poskytovatele, platného ke dni vzniku nákladů. Ceník služeb poskytovatele je přístupný na www stránkách poskytovatele a poskytovatel se zavazuje sdělit jej na požádání zákazníkovi.
5. Poskytovatel je povinen seznámit zákazníka na základě žádosti zákazníka se základy používání služeb odebíraných zákazníkem na základě této smlouvy, s aktuálním stavem a kvalitou těchto služeb.
6. Poskytovatel je povinen na základě žádosti zákazníka vrátit poměrnou část platby zákazníka (měsíčního paušálu) v případě, kdy dojde k souvislému výpadku služeb elektronických komunikací, a pokud důvody tohoto výpadku nespočívají na straně zákazníka. Poskytovatel není povinen vrátit poměrnou část platby zákazníka (měsíčního paušálu) v případě, kdy k výpadku poskytovaných služeb došlo v důsledku výpadku elektrické energie nebo zásahem vyšší moci.
7. Poskytovatel je oprávněn na dobu nezbytně nutnou odeprít zákazníkovi službu elektronických komunikací v případě, kdy je služba zneužita ke škodě poskytovatele, jiných zákazníků poskytovatele nebo jiných uživatelů sítě Internet. Zneužitím služby elektronických komunikací se v tomto případě rozumí zejména:
 - a) využití připojení k Internetu pro útoky na technické prostředky nebo data jiných uživatelů sítě Internet,
 - b) rozesílání nevyžádaných zpráv (SPAM),
 - c) využití telefonní služby ke způsobení škody poskytovateli nebo jiným zákazníkům,
 - d) jiné, obdobným technickým způsobem provedené, porušení právních předpisů České republiky nebo závazných mezinárodních smluv.Za zneužití služby elektronických komunikací se považuje činnost podle předchozí věty bez ohledu na skutečnost, zda byla prováděna s vědomím zákazníka nebo třetí osobou bez vědomí a souhlasu zákazníka. V případě odeprání služby podle tohoto odstavce nemá zákazník nárok na náhradu podle odst. 6 tohoto článku smlouvy. O důvodu odeprání připojení k síti Internet je poskytovatel povinen zákazníka informovat telefonicky do 24 hodin a/nebo písemně do tří pracovních dnů. Zákazník si uvědomuje, že poskytovatel je povinen předat jemu známá osobní data zákazníka na výzvu Policie ČR nebo jiných orgánů činných v trestním řízení v případě podezření ze spáchání trestné činnosti prostřednictvím poskytnuté služby elektronických komunikací.
8. Poskytovatel může na dobu nezbytně nutnou pozastavit službu dodávanou zákazníkovi, pokud je to nutné z důvodů narušení bezpečnosti a integrity sítě poskytovatele, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti.

9. Poskytovatel je oprávněn požadovat za veškeré poskytnuté služby a technická zařízení sjednanou cenu, splatnou způsobem a v termínech sjednaných v této smlouvě.
10. Poskytovatel je oprávněn účtovat jednorázovou částku za instalaci technických zařízení a/nebo za aktivaci služeb elektronických komunikací.
11. Poskytovatel nijak neomezuje přístup ke službám a aplikacím.
12. Poskytovatel je povinen zaručit minimální kvalitu poskytované služby a to ve výši 90% kapacity sjednané ve Specifikaci služby, v závislosti na technických postupech zavedených s cílem řídit provoz v sítích elektronických komunikací, které se využívají proti naplnění či překročení maximální kapacity připojení.
13. Poskytovatel se zavazuje na svých webových stránkách nabízet seznam servisních služeb, pokud jsou nabízeny.
14. Poskytovatel upozorňuje zákazníka, že neposkytuje prostřednictvím svých služeb garantovaný přístup k tísňovým voláním.
15. Poskytovatel se zavazuje informovat zákazníka o změně smluvních podmínek formou emailu zaslaného na emailovou adresu uvedenou u kontaktů na zákazníka.

III. Práva a povinnosti zákazníka

1. Zákazník je oprávněn využívat služeb elektronických komunikací v rozsahu a způsobem stanoveným v této smlouvě.
2. Zákazník je povinen platit sjednanou cenu za poskytnuté služby a technická zařízení, případně jiné sjednané platby, splatné způsobem a v termínech sjednaných v této smlouvě.
3. Zákazník je povinen pečovat o technická zařízení svěřená mu nebo pronajatá poskytovatelem v souvislosti s využíváním služeb elektronických komunikací s veškerou péčí, kterou lze požadovat od řádného hospodáře nebo vlastníka, a dodržovat pokyny poskytovatele týkající se jejich provozu.
4. Zákazník je povinen zaplatit poskytovateli škodu, která vznikla zaviněním zákazníka na zařízení poskytovatele, umístěné u zákazníka. Rovněž je zákazník povinen zaplatit poskytovateli náklady odstranění vady služby elektronických komunikací, která vznikla zaviněním zákazníka.
5. Zákazník je povinen umožnit poskytovateli na jeho žádost přístup do prostor, ve kterých je umístěno zařízení poskytovatele, a to za účelem jeho pravidelné kontroly a údržby. Přístup je zákazník povinen umožnit nejpozději do 3 dnů ode dne žádosti poskytovatele o umožnění přístupu.
6. Zákazník je povinen konat (při využívání služeb elektronických komunikací poskytovatele) vždy tak, aby svou činností:
 - a) neporušoval právní předpisy České republiky nebo aplikovatelné mezinárodní smlouvy,
 - b) nezpůsobil škodu poskytovateli, jiným zákazníkům poskytovatele nebo jiným uživatelům sítě Internet.Jestliže poskytovateli vznikne škoda z důvodu porušení povinnosti zákazníka podle předchozí věty, má zákazník povinnost tuto škodu neprodleně nahradit.
7. Zákazník je povinen předat poskytovateli bez zbytečného odkladu po ukončení této smlouvy veškerá technická zařízení pro provoz služeb elektronických komunikací, která jsou ve vlastnictví poskytovatele, a která poskytovatel umístil do prostor zákazníka nebo která zákazníkovi jiným způsobem předal.

IV. Platební podmínky

1. Zákazník je povinen platit za poskytnuté služby elektronických komunikací cenu sjednanou podle této smlouvy, případně jednorázové částky za instalaci technických zařízení nebo aktivaci služeb elektronických komunikací, nebo jiné platby sjednané podle této smlouvy (dále jen „platby“).
2. Cena za službu elektronických komunikací, cena za instalaci a propůjčení technického zařízení, cena aktivace, způsob vyúčtování plateb a výše zálohy jsou uvedeny ve Specifikaci služeb.
3. Všechny platby sjednané podle této smlouvy jsou koncové, poskytovatel není plátcem DPH, není-li zákonem nebo výslovně v této smlouvě uvedeno jinak.
4. Platby jsou vyúčtovány fakturou, s náležitostmi daňového dokladu, se splatností uvedenou na faktuře (daňovém dokladu), jinak do deseti dnů od doručení faktury.
5. Platba se považuje za uhrazenou dnem připsání částky na bankovní účet poskytovatele.
6. Smluvní strany si mohou písemně sjednat individuální platební podmínky; nastavení individuálních platebních parametrů lze provést ve Specifikaci služeb, jinak pouze za stejných podmínek a postupem jako změnu této smlouvy (čl. IX odst. 1 této smlouvy).
7. Zákazník se zavazuje zaplatit při podpisu této smlouvy zálohu ve sjednané výši, jejíž vyrovnaní bude provedeno při ukončení této smlouvy. Poskytovatel je oprávněn započíst zálohu na jakoukoliv svou pohledávku za zákazníkem vyplývající z této smlouvy, v případě ukončení této smlouvy.
8. Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně provádět změny ve struktuře a rozsahu cen za poskytování služeb uvedených v ceníku, je však povinen s takovou změnou zákazníka seznámit alespoň 1 kalendářní měsíc předem. V případě, že zákazník nebude s novou výší cen souhlasit, může smlouvu s poskytovatelem vypovědět. Za služby poskytnuté ve výpovědní lhůtě uhradí zákazník ceny podle stávajícího ceníku nebo cenového ujednání účinného před jeho změnou.

V. Trvání a ukončení smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, ne však kratší než je doba užívání služby uvedená ve Specifikaci služeb.
2. Zákazník je oprávněn od smlouvy odstoupit do okamžiku aktivace služby bez uvedení důvodu, v tomto případě je zákazník povinen uhradit náklady poskytovatele vzniklé v souvislosti s přípravou připojení podle této smlouvy.
3. Každá ze smluvních stran je oprávněna smlouvu vypovědět písemnou výpovědí, a to i bez udání důvodu. Smluvní strany si pro tento případ sjednaly tříměsíční výpovědní dobu, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
4. Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit v případě:
 - a) pokud je zákazník v prodlení se splacením plateb déle než 30 dnů,
 - b) pokud zákazník prokazatelně poruší obchodní tajemství poskytovatele, chráněné podle této smlouvy,
 - c) zneužití služeb elektronických komunikací podle čl. II odst. 7 této smlouvy,
 - d) že zákazník poskytne svou přidělenou IP adresu třetí osobě nebo byť i z nedbalosti, umožní, aby jeho IP adresa byla třetí osobou využita.

Zákazník je oprávněn od smlouvy odstoupit v případě, že poskytovatel neodstraní vady připojení k síti Internet (čl. II odst. 4 smlouvy) ve lhůtě jednoho týdne ode dne jejich nahlášení zákazníkem. Zákazník není oprávněn od smlouvy

odstoupit, pokud byla lhůta podle předchozí věty poskytovatelem překročena z důvodu zaviněných zákazníkem nebo třetí osobou.

5. Odstoupení od smlouvy musí být písemné a stává se účinným okamžikem doručení druhé smluvní straně. Odstoupením od smlouvy se smlouva ruší od okamžiku, kdy odstoupení bylo doručeno druhému účastníkovi. Nároky na náhradu škody, ustanovení o smluvních pokutách a jiné peněžní nároky smluvních stran vzniklé do okamžiku odstoupení od smlouvy nejsou odstoupením od smlouvy dotčeny.

VI. Sankční ujednání

1. Smluvní strany se dohodly na smluvní pokutě ve výši 0.1 % z dlužné částky denně, kterou se zákazník zavazuje zaplatit poskytovateli na jeho písemnou výzvu v případě, že je v prodlení delším než 30 dnů s kteroukoliv platbou podle čl. IV této smlouvy.

VII. Náhrada škody

1. Vznikne-li zákazníkovi škoda na hmotném nebo nehmotném majetku zaviněním poskytovatele a v příčinné souvislosti s činností poskytovatele podle této smlouvy, je poskytovatel povinen škodu nahradit do výše určené touto smlouvou, maximálně však do výše třinásobku měsíčního paušálu.
2. Poskytovatel nenese odpovědnost za informace a data získaná zákazníkem prostřednictvím poskytnutých služeb elektronických komunikací, ani nenese jakoukoliv odpovědnost za škody způsobené na majetku zákazníka těmito informacemi a daty, nebo jejich prostřednictvím. Zákazník je si vědom, že Internet je zónou se sníženou bezpečností dat a nese sám plnou odpovědnost za škody způsobné mu třetí stranou prostřednictvím sítě Internet (poškození ztráta nebo zneužití dat, poškození autorských práv apod.).
3. Zákazník je povinen užívat svou IP adresu výhradně pro svou vlastní potřebu koncového uživatele, je povinen neposkytovat tuto IP adresu k využití třetím osobám a dále je povinen počínat si tak, aby využití přidělené IP adresy neumožnil třetím osobám být z nedbalosti. Zákazník je si vědom, že zneužití přidělené IP adresy je hrubým porušením této smlouvy a zakládá nárok poskytovatele na náhradu případně vzniklé škody.
4. Zákazník odpovídá za škodu způsobenou na technickém zařízení, jež mu bylo svěřeno nebo poskytnuto.

VIII. Ochrana obchodního tajemství

1. Smluvní strany se zavazují, že třetí osobě neposkytnou informace mající povahu obchodního tajemství, které podle dohody smluvních stran tvoří zejména obsah tohoto smluvního ujednání, veškerá technická data, přístupové údaje nezbytné pro využití služeb poskytnutých poskytovatelem a veškeré informace získané v souvislosti s poskytováním služeb elektronických komunikací, jež mohou mít povahu obchodního tajemství podle obchodního zákoníku.

IX. Uplatnění práv z odpovědnosti za vady poskytnuté služby

1. V případě, že se zákazník domnívá, že poskytovaná služba svým rozsahem, kvalitou nebo cenou neodpovídá smluvněm podmínkám a tudíž vykazuje vady, může příslušná práva z odpovědnosti za tyto vady uplatnit u poskytovatele za podmínek uvedených níže.
2. Poskytovatel odpovídá za rozsah, cenu a kvalitu jen těch služeb, které poskytuje v souladu s příslušnou smlouvou, a to v případě, že
 - a) Smluvně dohodnutá služba nebyla poskytnuta v kvalitě podle smlouvy nebo příslušných předpisů, nebo že za službu nebyla účtována cena v souladu s platným ceníkem nebo smlouvou, nebo
 - b) Poskytované služby nemají sjednané, předepsané nebo schválené vlastnosti.
3. Reklamáce může být uplatněna v případě, že je namítáno špatné vyúčtování ceny za poskytnutou službu nebo nedostatky ve způsobu poskytování služby.
4. Reklamáce se uplatňuje písemně u reklamačního pracoviště poskytovatele, a to na adrese uvedené na vyúčtování ceny služeb poskytovatele. Reklamací lze uplatnit také elektronickou poštou na kontakt uvedený na vyúčtování ceny služeb poskytovatele 24h denně.
5. Spočívá-li vada služby k nesprávně vyúčtované ceně za poskytnutou službu, má uživatel právo reklamovat vyúčtování ceny za službu do dvou (2) měsíců od doručení tohoto vyúčtování, jinak toto právo zanikne.
6. Reklamáce týkající se jiných závad, než vyúčtované ceny musí být podány bez zbytečného odkladu po jejich zjištění (zpravidla do 14 dnů).
7. Uplatnění reklamáce proti výši účtovaných cen za služby nemá odkladný účinek a zákazník je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti.
8. Reklamáce se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamáce a to následujícím způsobem:
 - a) Jednoduché případy reklamací nevyžadující technické šetření se vyřizují zpravidla do 15 (patnácti) kalendářních dnů;
 - b) Jednoduché případy reklamací vyžadující technické šetření a reklamáce týkající se ceny se vyřizují zpravidla do 30 (třiceti) kalendářních dnů;
 - c) Složitější případy reklamací, které nevyžadují technické šetření a reklamáce týkající se ceny, pokud jí bylo nutno řešit ve spolupráci se zahraničními operátory, se vyřizují zpravidla do 60 (šedesáti) kalendářních dnů;
 - d) Případy reklamací které vyžadují technické šetření a které je nutno řešit ve spolupráci se zahraničními operátory nebo případy, které vyžadují podrobná a časově náročná technická šetření, se vyřizují zpravidla do 90 (devadesáti) kalendářních dnů.
9. Uživatel má právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení zaplacených cen služeb na základě kladně vyřízené reklamáce a poskytovatel má povinnost tyto zaplacené částky vrátit.
 - a) Formou dobropisu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení reklamáce;
 - b) Ve lhůtě do třiceti (30) kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení reklamáce zákazníka, pokud se zákazníkem nebylo dohodnuto jinak; nebo
 - c) Pokud nebyla úhrada ceny služeb provedena, zrušením původního vyúčtování a vydáním vyúčtování opraveného na základě reklamáce.
10. Právo na vrácení přeplatku vzniklého na základě kladně vyřízené reklamáce, který nebylo možno vrátit pro překážky na straně zákazníka, se promlčuje ve lhůtách stanovených obecně závaznými právními předpisy.
11. V případě, že zákazník nesouhlasí s výsledkem reklamačního řízení poskytovatelem, má právo obrátit se v případě reklamáce ceny za poskytnutou službu ve lhůtě 30 (třiceti) dnů od doručení vyřízení reklamáce na ČTÚ.

X. Závěrečná ujednání

- e) Změnit nebo doplnit tuto smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
- f) Případná neplatnost některého ustanovení smlouvy nemá za následek neplatnost ostatních ustanovení. Pro případ, že některé ustanovení této smlouvy se stane neúčinným nebo neplatným, smluvní strany se zavazují bez zbytečných odkladů nahradit takové ustanovení ustanovením novým.
- g) Písemnosti se považují za doručené i v případě, že některá smluvní strana jejich doručení odmítne nebo jinak znemožní.
- h) Na základě dohody smluvních stran se právní vztahy smluvních stran v ostatním, co tato smlouva výslovně neupravuje, řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku v platném znění.
- i) Tato smlouva nahrazuje všechna předchozí ústní nebo písemná ujednání smluvních stran vztahující se k předmětu této smlouvy.
- j) Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.
- k) Smluvní strany si smlouvu přečetly, jejímu obsahu porozuměly a souhlasí s ním. Smluvní strany prohlašují, že smlouva vyjadřuje jejich pravou a vážnou vůli a na důkaz svého souhlasu ji podepisují.
- l) Tato smlouva nestanovuje žádné způsoby řešení sporů týkajících se předmětu smlouvy mimo soudní nebo správní řízení.

V Trojanovicích dne

Zákazník:

Poskytovatel:

Specifikace služeb elektronických komunikací

Číslo / verze specifikace	1/1	Nahrazuje specifikaci:	-	Ke smlouvě číslo:	
Datum zahájení užívání služby:			-	Datum zprovoznění:	

Místo ukončení služby (adresa a kontakt zákazníka)

Adresa odběrného místa:	Kontaktní osoba zákazníka: Funkce: E-mail:
Místnost: -	Mobil:

Popis služby

Název služby: Mbps internet		AKČNÍ NABÍDKA: -	
		Minimální smluvní úvazek: -	
Platební podmínky:		Cena služby:	
Fakturace:	na konci zúčtovacího období (měsíčně)	Aktivace služby:	0,- Kč
		Vratná záloha (popř. jistina):	0,- Kč
Splatnost:	21 dnů	Jednorázově CELKEM:	0,- Kč
		Měsíčně:	
Forma úhrady:	bankovním převodem	Sleva:	0,- Kč
		Měsíční paušál CELKEM:	
Technické parametry služby:			
Kapacita přístupové linky:		Mbit/s download, Mbit/s upload	
Záložní linka:		NE	
Dostupnost služby:		99,95%	
Koncové zařízení / rozhraní:		1xFastEthernet, 100Mbit/s, standart 100BASE-T	
Konektor:		RJ-45	
Nastavení sítě:			
IP adresa:	DHCP		
Maska sítě:	DHCP		
Brána:	DHCP		
Veřejná IP adresa:	DHCP		
DNS servery:	DHCP	DHCP	DHCP
SMTP server:	smtp.wnt.cz		
Zabezpečení SMTP:	SSL / TLS	Jmeno: -	Heslo: -
Poznámka:			
Služba SMTP je standardně zablokováná, pro odblokování je zapotřebí požádat telefonicky v pracovní dny 8:00-17:00hod.			

Všechny uvedené ceny jsou koncové nejsme plátcí DPH.

Seznam propůjčeného zařízení:

1.
2.

podpis zákazníka

podpis předávající osoby