

# Smlouva o poskytování služby přístupu k internetu

Smlouva číslo :

## Čl. I Smluvní strany

### 1. Poskytovatel :

Jméno a příjmení:	IČ:
Místo podnikání:	DIC:
Město:	Bankovní spojení:
PSC:	Číslo účtu:
Zastoupená:	Variabilní symbol:

### 2. Uživatel :

**Nepodnikající fyzická osoba:**

Jméno a příjmení:	Bankovní spojení:
Bydliště:	Telefon:
Rodné číslo:	Email:

**Podnikající fyzická osoba:**

Jméno a příjmení:	Bankovní spojení:
Místo podnikání:	Telefon:
IČO:	Email:
DIC: CZ	Bydliště:

**Nepodnikající právnická osoba:**

Název:	Bankovní spojení:
Sídlo:	Telefon:
IČO:	Email:
Osoba oprávněná jednat : (jméno/příjmení/bydliště)	

**Podnikající právnická osoba:**

Obchodní firma/název:	Bankovní spojení:
Sídlo:	Osoba oprávněná jednat : (jméno/příjmení/bydliště)
IČO:	Telefon:
DIC: CZ	Email:

## **ČI. II. Předmět smlouvy**

1. Poskytovatel, jako podnikatel oprávněný k poskytování služeb elektronických komunikací, se touto smlouvou zavazuje poskytovat Uživateli službu přístupu k internetu (dále též jen Služba) v rozsahu, za podmínek a po dobu sjednaných v této smlouvě a Uživatel se zavazuje po dobu sjednanou v této smlouvě Službu odebírat a platit za ni Poskytovateli sjednanou cenu.
2. Předpokladem pro uzavření smlouvy a poskytování Služby, je instalace příjmového zařízení (radiomodemu, nebo přípojky RJ 45) umožňující příjem Služby. Příjmové zařízení včetně jeho propojení s koncovým zařízením, Uživateli instaluje Poskytovatel za paušální zřizovací poplatek uvedený v Ceníku služeb. Příjmové zařízení zůstává ve vlastnictví Poskytovatele. Uživatel se zavazuje po ukončení této smlouvy umožnit Poskytovateli demontáž příjmového zařízení a jeho vrácení Poskytovateli, a to ve lhůtě nejpozději do jednoho měsíce ode dne ukončení smlouvy. Pro případ porušení této smluvní povinnosti Uživatele, smluvní strany sjednávají smluvní pokutu ve výši 2 000,- Kč, kterou se Uživatel zavazuje zaplatit k výzvě Poskytovatele do 30 dnů od uplatnění výzvy.
3. Má-li Uživatel vlastní příjmové zařízení s parametry umožňujícími příjem Služby, poskytuje Poskytovatel Uživateli Službu prostřednictvím tohoto příjmového zařízení Uživatele, které zůstává ve vlastnictví Uživatele. Toto příjmové zařízení je nutné předem odsouhlasit Poskytovatelem. Paušální zřizovací poplatek Poskytovatel v tomto případě nepožaduje.
4. O instalaci příjmového zařízení, o připojení koncového zařízení a o seznámení Uživatele se základní obsluhou zařízení a se způsobem užívání Služby Poskytovatel sepíše předávací protokol, který Uživatel potvrdí.
5. Poskytovatel může Uživateli poskytovat i další specializované služby, které ke Službě mají doplňkový charakter, nebo poskytování těchto služeb umožnit svým smluvním partnerům, ale pouze na základě dodatku uzavřeného k této smlouvě, ve kterém budou sjednány podmínky pro poskytování těchto dalších služeb.
6. Poskytovatel při poskytování Služby poskytuje nezpлатněnou službu zákaznické podpory v rozsahu poradenství zřízené přípojky a dotazů s ní spojených, konfigurace a případný servis příjmového zařízení, zásahu z důvodu poruchy na straně Poskytovatele apod., která je pro Uživatele dostupná na tel. **+420 603420555** a na emailové adrese **netcomsystem@seznam.cz**
7. Poskytovatel při poskytování Služby dále poskytuje zpoplatněnou službu zákaznické podpory v rozsahu doplňkových prací týkající se konfigurace dalších zařízení připojených do sítě, zhotovení datových zásuvek apod. a zpoplatněné servisní služby v rozsahu netýkajícím se přímo poskytované Služby, které jsou podrobně uvedeny v Ceníku servisních služeb umístěném na internetových stránkách Poskytovatele.

## **ČI. III. Specifikace Služby a cena**

1. Při uzavření smlouvy se sjednává z nabídky tarifů v Ceníku služeb tarif: ..... za cenu Služby uvedené v Ceníku služeb.
2. Uživatel podpisem této smlouvy bere na vědomí, že Ceník služeb obsahuje též parametry poskytované Služby včetně rychlostí stahování a odesílání dat.
3. Ceník služeb ve znění platném ke dni uzavření smlouvy. Smluvní strany sjednávají, že Poskytovatel je oprávněn na základě rozvoje technických prostředků, případně na základě vývoje spotřebitelských cen Ceník služeb jednostranně měnit.
4. Uživatel má právo písemně, a to i prostřednictvím emailu, požádat o změnu tarifu Služby, a je-li to technicky možné, Poskytovatel této žádosti Uživatele o změnu tarifu vyhoví a písemně změně tarifu Uživateli potvrdí a o změně tarifu provede záznam v dokumentaci o poskytování Služby.

## **ČI. IV. Doba trvání smlouvy a její ukončení**

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou ode dne vyhotovení předávacího protokolu Poskytovatelem.
2. Každá smluvní strana může tuto smlouvu vypovědět výpovědí doručenou druhé smluvní straně s výpovědní dobou 30 dnů počítanou ode dne následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
3. Písemnou dohodou lze tuto smlouvu ukončit ke vzájemně dohodnutému datu.
4. Ukončit tuto smlouvu odstoupením od ní mohou smluvní strany jen z důvodů uvedených v občanském zákoníku nebo v této smlouvě výslovně sjednaných. Odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemně, musí v něm být uveden důvod odstoupení a musí být doručeno druhé smluvní straně.

## **ČI. V. Vyúčtování Služby a důsledek nezaplacení vyúčtování**

1. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc. Podkladem pro úhradu ceny Služby je daňový doklad – faktura vystavený Poskytovatelem počátkem kalendářního měsíce s termínem splatnosti 14 dnů od jeho vystavení. Poskytovatel daňový doklad v elektronické formě zašle Uživateli na emailovou adresu uvedenou v této smlouvě, případně na emailovou adresu,

kterou Uživatel Poskytovateli prokazatelně sdělí. Na žádost Uživatele Poskyvatel daňový doklad zašle Uživateli na jeho adresu uvedenou v této smlouvě v písemné formě za poplatek uvedený v Ceníku služeb. Smluvní strany se mohou písemně, a to i prostřednictvím emailu, dohodnout i na jiném způsobu fakturace.

2. Uživatel je povinen v termínu splatnosti daňového dokladu částku uvedenou v daňovém dokladu zaplatit na účet uvedený v daňovém dokladu buď bankovním převodem, nebo vkladem na účet, nebo poštovní poukázkou, zpoplatněnou dle sazeb České pošty, s.p. Ve výjimečných případech může Poskyvatel od Uživatele přijmout i platbu v hotovosti proti potvrzení a to bez poplatku.
3. V případě nezaplacení daňového dokladu v termínu jeho splatnosti Poskyvatel Uživatele na tuto skutečnost prokazatelně upozorní a to oznámením zobrazeným na obrazovce koncového zařízení a dále způsobem, který si Uživatel zvolil pro vyúčtování, a stanoví mu náhradní lhůtu pro zaplacení v délce 1 týdne od doručení upozornění. Po marném uplynutí této lhůty může Poskyvatel Uživateli omezit poskytování Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě.
4. Nezaplátí-li Uživatel dva po sobě jdoucí daňové doklady s vyúčtováním ceny Služby, nebo nezaplátí-li celkem tři daňové doklady s vyúčtováním ceny Služby, má Poskyvatel právo po předchozím prokazatelném upozornění Uživatele ukončit smluvní vztah založený touto smlouvou odstoupením od ní.

## Čl. VI.

### Poskytování Služby a prostředky nápravy

1. Poskyvatel se zavazuje poskytovat Uživateli Službu v parametrech uvedených v Ceníku služeb. Specializované služby (ITPV, VoIP a další), mohou mít negativní vliv na kvalitu poskytovaných Služeb. Poskytuje-li tyto specializované služby Poskyvatel (viz čl. II. odst. 5 této smlouvy), rychlost internetového připojení klesne pouze v rámci sjednaných odchylek.
2. Dojde-li při poskytování Služby k přerušení nebo k výpadku v poskytování Služby, nebo k odchylkám spočívajícím v poskytování Služby rychlostí nižší než minimální rychlostí pro poskytování Služby, nebo k velké odchylce od běžně dostupné rychlosti poskytované Služby, nebo k velké opakující se odchylce od běžně dostupné rychlosti poskytované Služby, jak jsou definovány v Ceníku služeb (dále též jen Porucha), Uživatel na Poruchu Poskytovatele upozorní telefonicky nebo emailem na kontakty Poskytovatele uvedené v této smlouvě. Oznámení o Poruše není uplatněním reklamace na poskytovanou Službu podle čl. VII. smlouvy.
3. Oznámení Uživatele o Poruše musí obsahovat údaje o Uživateli, popis Poruchy, dobu zjištění Poruchy, jméno osoby nahlašující Poruchu a její vztah k Uživateli a telefonní kontakt této osoby. Poskyvatel se zavazuje přijaté oznámení o Poruše neprodleně prověřit a reagovat na ně zahájením provádění opatření nejpozději do 24 hod. od obdržení oznámení o Poruše.
4. Zjistí-li Uživatel při prověřování Poruchy a jejím odstraňování, že příčinou Poruchy bylo příjmové nebo koncové zařízení nebo rozvod internetu ve vlastnictví Uživatele, nebo že Porucha byla způsobena Uživatelem, náklady na odstranění Poruchy Uživateli vyúčtuje podle Ceníku servisních služeb a Uživatel je uhradí buď v hotovosti po provedení opravy Poruchy, nebo na základě vystaveného daňového dokladu v termínu jeho splatnosti.
5. Pokud Uživatel zjistí, že Porucha by mohla zakládat vadu Služby, má právo podat reklamaci na kvalitu Služby, a to nejpozději do 2 měsíců od vzniku Poruchy.
6. Poskyvatel je oprávněn poskytování Služby omezit, nebo na nezbytně nutnou dobu přerušit, v případě
  - a) Provádění údržby a případných oprav technických prostředků pro poskytování Služby.
  - b) Pro zabránění hrozícímu přetížení sítě, nebo zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě.
  - c) Při vzniku podezření zneužívání Služby Uživatelem, nebo pokud Službu Uživatel užívá způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným uživatelům (např. koncovým zařízením neschváleným pro provoz v ČR).

O omezení nebo přerušení poskytování Služby Poskyvatel Uživatele vyrozumí, je-li to možné, tak před omezením nebo přerušením poskytování Služby, v ostatních případech následně.

## Čl. VII.

### Reklamacie a mimosoudní řešení sporů

1. Uživatel má právo u Poskytovatele uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny Služby, nebo na poskytovanou Službu. Reklamacie se uplatňuje buď písemně dopisem zaslaným na adresu Poskytovatele v této smlouvě uvedenou, nebo na tel. **+420 603 420 555**, nebo na emailové adrese [netcomsystem@seznam.cz](mailto:netcomsystem@seznam.cz).
2. Reklamaci na vyúčtování ceny Služby je Uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne obdržení daňového dokladu uvedeného v čl. V. odst. 1 této smlouvy, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek na zaplacení ceny reklamované Služby. Český telekomunikační úřad na žádost Uživatele může v odůvodněných případech rozhodnout, že podání reklamace odkladný účinek má.
3. Reklamaci na poskytnutou Službu je Uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.
4. Poskyvatel je povinen obdrženu reklamaci na vyúčtování ceny Služby, nebo na poskytovanou Službu, vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace.
5. Uzná-li Poskyvatel reklamaci jako oprávněnou, a vznikne-li Uživateli nárok na vrácení zaplacené částky za Službu, Poskyvatel na tuto částku vystaví opravný daňový doklad (dobropis) a částku uvedenu v opravném daňovém dokladu Uživateli vrátí v termínu v opravném daňovém dokladu uvedeném, nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace, případně

o tuto částku sníží výši ceny služby v daňovém dokladu vystaveném jako podklad pro úhradu ceny Služby v měsíci následujícím po měsíci, v němž byla reklamační vyřízení. Po splnění těchto povinností a uspokojení těchto práv Uživatelů, není Poskytovatel povinen uhrazovat Uživatelům náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení Služby.

6. Nevyhoví-li Poskytovatel podané reklamaci na vyúčtování ceny Služby, nebo na kvalitu Služby, je Uživatel oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamační bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamační, nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost Uživatele zaplatit cenu reklamované Služby. Český telekomunikační úřad na žádost Uživatele může v odůvodněných případech rozhodnout, že podáním námítky se povinnost zaplatit cenu reklamované Služby odkládá až do rozhodnutí o námitce.
7. Pro mimosoudní řešení sporů vzniklých z kupní smlouvy mezi Poskytovatelem a Uživatelem který je spotřebitelem, je příslušná Česká obchodní inspekce – oddělení ADR. Bližší informace lze najít na <https://www.coi.cz/informace-o-adr>. V oblasti finančních služeb je příslušný finanční arbitř v rozsahu působnosti stanoveném právním předpisem upravujícím působnost finančního arbitra (<https://www.finarbitr.cz>). V oblasti elektronických komunikací je příslušný Český telekomunikační úřad, se sídlem Sokolovská 219, Praha 9, poštovní příhrádka 02, PSČ 225 02 Praha 025, internetová adresa: [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz), e-mail: [spotrebitelskespory@ctu.cz](mailto:spotrebitelskespory@ctu.cz), nebo [podatelna@ctu.cz](mailto:podatelna@ctu.cz).

### **Čl. VIII.**

#### **Další práva a povinnosti smluvních stran**

1. Uživatel se zavazuje přijímové zařízení, je-li v jeho vlastnictví, a dále rozvody internetu od příjmového zařízení ke koncovému zařízení, udržovat v řádném stavu a na svůj náklad provádět jejich pravidelné prohlídky, servis a revize. Je-li příjmové zařízení ve vlastnictví Poskytovatele, provádí jeho servis a revize na svůj náklad Poskytovatel. Způsobí-li Uživatel neodborným zásahem do příjmového zařízení ve vlastnictví Poskytovatele škodu, je povinen k výzvě Poskytovatele tuto škodu uhradit.
2. Uživatel prohlašuje, že hromosvodná instalace v místě poskytování Služby má platnou revizi a odpovídá platným normám. Ukáže-li se být toto prohlášení Uživatele nepravdivým, veškeré důsledky s tím spojené nese Uživatel. Uživatel se zavazuje zajistit, aby hromosvodná instalace měla po dobu trvání této smlouvy platnou revizi. Případné důsledky spojené s nedodržením tohoto závazku nese Uživatel.
3. Za způsob užívání Služby, za ochranu koncového zařízení proti napadení ze sítě internetu nepovolanými osobami (hackry) a za obsah přenášených zpráv plně odpovídá Uživatel. V této souvislosti Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel nenese odpovědnost za obsah využití Služeb Uživatelem, ani za informace, údaje a data dostupná v síti internetu, ani nenese odpovědnost za přenos údajů a dat prostřednictvím sítě internetu. Uživatel bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě internetu není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, nebo ztraceny. Uživatel bere na vědomí, že při užívání Služby mohou existovat určité aplikace, prostřednictvím kterých mohou třetí osoby získat přístup ke koncovému zařízení Uživatele. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé nebo jinak související s přístupem třetích osob do koncového zařízení Uživatele, ani za ztrátu dat Uživatele umístěných na koncovém zařízení.
4. Uživatel souhlasí s tím, že Poskytovatel povede elektronickou databázi Uživatelem uskutečněných operací v rámci sítě Poskytovatele i mimo ni. Uživatel tímto uděluje souhlas Poskytovateli s měřením objemu přenesených dat technickými prostředky Poskytovatele, popř. jinými způsoby.
5. Uživatel se zavazuje užívat Službu pouze v souladu s platnými právními předpisy, nepodnikat žádné pokusy o průnik do jiných datových sítí či Služeb, pro něž nemá oprávnění k přístupu, nebo k jejich užívání není oprávněn, nepoužívat Služby ani zařízení k porušení nebo k pokusu o porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele datové sítě nebo účtu, ani k získání ani k pokusu o získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, k jeho software a k jeho datům, nepoužívat ani nešířit jakékoliv nástroje nebo prostředky ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování, zdržet se jakýchkoliv jednání porušujícího etická pravidla chování na síti internetu, zejména nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy a nepřipojovat ke koncovému místu více než jedno koncové zařízení Uživatele.
6. Způsobí-li Uživatel při užívání Služby Poskytovateli či třetí osobě škodu (např. hacker útoky), nese odpovědnost za tuto škodu v plné výši Uživatel a je povinen tuto škodu poškozeným subjektům uhradit.
7. Uživatel se zavazuje nesdělovat dalším osobám jakékoliv informace obsažené v této smlouvě a zavazuje se k mlčenlivosti ve všech záležitostech týkajících se zařízení Poskytovatele – jejich umístění, kapacit apod. Způsobí-li porušením této smluvní povinnosti Poskytovateli škodu, je povinen ji k výzvě Poskytovatele Poskytovateli uhradit.
8. Má-li Uživatel rádiové zařízení využívané k poskytování Služby, bere na vědomí, že toto rádiové zařízení musí za bouřky odpojit. Nesplní-li Uživatel tuto povinnost a dojde-li v důsledku toho k poškození, či poruše na zařízení Poskytovatele, má Poskytovatel právo na náhradu nákladů vynaložených na opravu nebo výměnu poškozeného zařízení.
9. Uživatel se zavazuje, že nebude provádět změnu konfigurace nainstalovaného zařízení Poskytovatelem. Veškeré důsledky za porušení této smluvní povinnosti nese Uživatel.

### **Čl. IX.**

#### **Ochrana osobních údajů**

1. Poskytovatel informuje Uživatele, že k účelu plnění smluvních povinností Poskytovatele vyplývajících z této smlouvy, i zákonných povinností Poskytovatele vyplývajících zejména ze zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a z daňových zákonů, Poskytovatel jako správce v rozsahu uvedeném v čl. I. odst. 2 této smlouvy zpracovává osobní údaje

Uživatelé a při jejich zpracování plní povinnosti k jejich ochraně stanovené Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen Nařízení). Kontaktní údaje na Poskytovatele jako správce jsou uvedeny v čl. I. odst. 1 této smlouvy.

2. Poskytovatel osobní údaje Uživatelé zpracovává po dobu trvání této smlouvy a dále po dobu nezbytně nutnou po jejím ukončení, jejíž délka je stanovena právními předpisy. Po dobu zpracování osobních údajů Uživatelé má uživatel právo na přístup, opravu, omezení a výmaz osobních údajů, na přenositelnost osobních údajů, právo vznést námitku a právo podat stížnost a to v rozsahu uvedeném v Nařízení.
3. Poskytovatel prohlašuje, že osobní údaje Uživatelé zpracovává sám a že přijal potřebná opatření k jejich zabezpečení v souladu s čl. 32 Nařízení. Poskytovatel informuje Uživatelé, že příjemcem osobních údajů Uživatelé jsou pouze státní orgány (zejména Český telekomunikační úřad, finanční úřady apod.).
4. Uživatel prohlašuje, že nad rámec zpracování osobních údajů k účelu plnění smluvních povinností Poskytovatele vyplývajících z této smlouvy, a zákonných povinností Poskytovatele, uděluje Poskytovateli souhlas, aby ho Poskytovatel informoval svými obchodními sděleními o svých službách a nabídkách nových služeb. Tento souhlas může Uživatel kdykoliv odvolat.

## **Čl. X. Závěrečná ustanovení**

1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Její nedílnou součástí jsou předávací protokol jako příloha č. 1 a Ceník služeb v aktuálním znění jako příloha č. 2.
2. Změny této smlouvy, pokud není v této smlouvě výslovně sjednáno něco jiného, lze platně provést pouze písemným dodatkem k této smlouvě odsouhlaseným oběma smluvními stranami.
3. Poskytovatel může jednostranně změnit pouze obsah Ceníku služeb, jak je sjednáno v čl. III. odst. 3 této smlouvy, a to v rozsahu všech položek v něm uvedených. Informaci o změně Ceníku služeb Poskytovatel uveřejní v každé své provozovně a na internetových stránkách Poskytovatele. Dále tuto informaci zašle Uživateli způsobem, který si Uživatel zvolil pro zasílání vyúčtování, nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny s informací o právu Uživatelé, pokud se změnou nesouhlasí, na ukončení smlouvy odstoupením od ní ke dni nabytí účinnosti změny Ceníku služeb, bez jakékoliv sankce. Nevyužije-li Uživatel tohoto práva na ukončení smlouvy ke dni nabytí účinnosti změny Ceníku služeb, smluvní vztah smluvních stran založený touto smlouvou pokračuje ve znění změny Ceníku služeb, jímž se současně nahrazuje příloha č. 2 této smlouvy.
4. Smluvní vztah založený touto smlouvou se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb. v platném znění), zákona o elektronických komunikacích (zákon č. 127/2005 Sb. v platném znění) a dalšími právními předpisy České republiky a Evropské unie.
5. Smluvní strany shodně prohlašují, že tuto Smlouvu a její přílohy před podpisem smlouvy si přečetly, že jejímu obsahu rozumí, souhlasí s ním, že jim nejsou známy žádné skutečnosti, které by bránily jejímu uzavření a na důkaz souhlasu s obsahem této smlouvy ji podepisují.

V ..... dne .....

-----  
Uživatel/Za Uživatele

-----  
Poskytovatel