

Smlouva na poskytování služeb elektronických komunikací připojení k síti internet

uzavřena podle § 1746, odst. 2 občanského zákoníku č. 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů v návaznosti na z.č. 127/2005 Sb. ve znění pozdějších předpisů

Smlouva č.:

OKU:

Níže uvedené smluvní strany a to,

ÚČASTNÍK

Jméno a příjmení/obchodní firma:

Bytem / Sídlo.....

Místo připojení (pokud se neshoduje s bytem/sídlem)

..... IČO:.....

Zastoupen:.....

..... Datum narození:.....

dále jen „**Účastník**“, na straně jedné

a

POSKYTOVATEL

JiskraNET, s.r.o.

se sídlem Vinohradská 560, 739 32 Řepiště

IČO: 10767304

Zastoupen Stanislavem Jedličkou, jednatelem společnosti

Bankovní spojení: Fio banka, a.s

Číslo účtu: 2701971183/2010

společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě oddíl C, vložka 85477.

společnost je zapsána v evidenci podnikatelů v elektronických komunikacích podle všeobecného oprávnění u Českého telekomunikačního úřadu pod pořadovým číslem 4744,

dále jen „**Poskytovatel**“, na straně druhé

uzavírají

smlouvu na poskytování služby elektronických komunikací = připojení k síti internet

1. Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele zřídit a poskytovat Účastník připojení k síti internet dle níže uvedených ujednání a parametrů a Účastník se zavazuje za tuto službu hradit níže uvedenou cenu.

Cena instalace	Kč	Tarifní program
----------------	----	-----------------

Cena za měsíc	Kč	Perioda platby*) ☐ měsíční ☐ kvartální ☐ půlroční ☐ roční
Technologie připojení	☐ bezdrátové ☐ metalické ☐ optické	Sdílené připojení ☐ ano ☐ ne

	Rychlost	Maximální D/U	Inzerovaná D/U	Běžně dostupná D/U	Minimální D/U	Kč/měsíc
	Wifi Menší**	20/5 Mbps	5/3Mbps	3/2Mbps	2/2Mbps	300 Kč
	Wifi Větší**	40/10Mbps	10/5Mbps	8/4Mbps	5/2Mbps	500 Kč
	Kabel	20/10Mbps	5/4Mbps	4/3Mbps	3/2Mbps	300 Kč
	Kabel +	50/50Mbps	10/10Mbps	6/6Mbps	4/4Mbps	500 Kč
Maximální rychlost DOWN/UP / Mbps				Zasílání faktur ☐ emailem ☐ poštou		
Telefon				Email		

Technická specifikace služeb:

☐

Služba je poskytována jako *neomezená*.

*) Platnou variantu označte křížkem ☒.

Datum zahájení poskytování služeb:

Výklad pojmů:

Minimální rychlost – se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované. V případě, že rychlost poskytnuté služby klesne pod tuto hodnotu, znamená takový stav „výpadek služby“ s právy uživatele dle Obchodních podmínek Poskytovatele

Běžně dostupná rychlost – je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.

Maximální rychlost – 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 s možností variací způsobené prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Maximální rychlost nesmí být menší než hodnota inzerované rychlosti.

Inzerovaná rychlost – je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního

vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost. **Popis vlivu velkých odchylek a výpadků služby na výkon práv spotřebitelů.** Případné omezení objemu dat, rychlosti stahování, resp. nahrávání, či jiných parametrů kvality služby znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah), mohou fungovat pomaleji, nebo nemusí fungovat vůbec a mohou se tedy vyskytnout odchylky od inzerované rychlosti.

V případě velké trvalé nebo velké pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, pokud jde o rychlost nebo jiné sjednané parametry kvality služby, nebo v případě výpadku služby, je zákazník oprávněn uplatnit reklamaci. Tu je třeba uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců, a to písemně na adresu sídla společnosti

JiskraNET, s.r.o.

Vinohradská 560, 739 32 Řepiště, telefonicky na čísle +420 724 087 405 nebo elektronicky na adrese vady je považováno za uplatnění reklamace kvality služeb. Pokud službu bylo možno využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně JiskraNET, s.r.o., sníží Poskytovatel přiměřeně cenu služby, nebo po dohodě s účastníkem zajistí poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to technicky možné.

2. Cena za poskytnuté služby je splatná na základě Poskytovatelem vystavené faktury se splatností 14 kalendářních dnů ode dne jejího doručení Účastníkovi a to zpětně za období uvedené v bodu 1. Faktura je vystavena elektronicky a zaslána Uživateli na jeho emailový účet případně poštou dle údajů uvedených v bodu 1 této smlouvy. Povinnost zaplatit je splněna připsáním příslušné částky na účet Poskytovatele. V případě prodlení s úhradou je Účastník povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení stanovený obecně závazným právním předpisem. Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení Účastníka v úhradou jakékoliv platby dle této smlouvy pozastavit poskytování služby Účastníkovi, a to do doby úplného zaplacení veškerých dlužných částek.
3. Smluvní strany současně sjednávají, že v případě odchylek specifikovaných ve všeobecném oprávnění č. VO-S/1/07.2005-9 ve znění VO-S/08.2020-9, kdy v důsledku této odchylky dostupnost služby v kalendářním měsíci klesne pod 98 %, může

Účastník požadovat snížení ceny o 1/30 a za každý pokles dostupnosti služby o další 2 % z ceny, maximálně však do výše 70 % ceny za měsíc uvedené v bodu 1. této smlouvy.

4. Platné ceny za poskytování služeb jsou uvedeny v ceníku Poskytovatele, který je dostupný na jeho internetových stránkách www.jiskranet.net.
5. Poskytovatel se zavazuje poskytnout službu připojení k síti internet dle parametrů uvedených v bodu 1. této smlouvy, bez datového limitu, počet připojených počítačů bez omezení. Specifikace rozhraní je uvedena v Obchodních podmínkách společnosti JiskraNET, s.r.o. ze dne 1.4.2017 (dále jen „Obchodní podmínky“) a na internetových stránkách Poskytovatele. V rámci služby není poskytován přístup k číslům tísňového volání a údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání.
6. **Reklamac:** Účastník může uplatnit na kvalitu, rozsah a vyúčtování ceny poskytovaných služeb. Reklamaci podává písemně na adresu sídla Poskytovatele nebo prostřednictvím elektronické pošty na adresu e-mail: **info@jiskranet.net** nebo telefonicky tel: +420 724 087 405. Reklamac musí obsahovat identifikaci Účastníka, adresu připojení, předmět a popis reklamace, v případě písemné reklamace doručované do sídla společnosti musí reklamace obsahovat podpis Účastníka.
 - 6.1. V případě chybného vyúčtování ceny za poskytnuté služby má Účastník právo uplatnit u Poskytovatele reklamaci na vyúčtování ceny, a to bez zbytečného odkladu nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení faktury, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek na splatnost vyúčtování ceny za poskytnuté služby. V případě, že se prokáže neoprávněnost vyúčtování ceny, je Poskytovatel povinen vrátit Účastníkovi přeplatek nejpozději do 1 měsíce.

Nesouhlasí-li Účastník s vyřízením reklamace týkající se výše ceny za služby, je Účastník oprávněn bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od doručení výsledku reklamačního řízení námitku u Českého telekomunikačního úřadu, jinak právo uplatnit námitku zanikne.
 - 6.2. Reklamaci na poskytnutou službu je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
 - 6.3. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci do 1 měsíce od jejího doručení a informovat Účastníka o výsledku reklamačního řízení.

7. Součástí této smlouvy jsou Obchodní podmínky. Smluvní strany sjednávají dle § 1752 z.č. 89/2012 Sb. možnost změny obchodních podmínek. V případě změny Obchodních podmínek Poskytovatel 1 měsíc před nabytím účinnosti změny uveřejní informaci o této změně v každé své provozovně a na svých internetových stránkách. Zároveň je povinen zaslat Uživateli na jeho emailovou adresu informaci o tomto uveřejnění. V případě, že Účastník změnu Obchodních podmínek odmítne, má právo ukončit tuto smlouvu, a to bez sankce. Projev vůle k ukončení smlouvy musí být doručen Poskytovateli před účinností této změny. Právo ukončení smlouvy podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny dle § 63, odst. 5 z.č. 127/2005 Sb.
8. Smlouva se uzavírá na dobu určitou o délce minimálně 6 měsíců, přičemž poskytovatel je povinen nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před jejím ukončením upozornit Účastníka, který je spotřebitelem, o blížícím se ukončení smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pokud Účastník – spotřebitel neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou, přechází smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou. Účastník tímto potvrzuje, že souhlasí s uzavřením smlouvy na tuto sjednanou dobu.
9. Smlouvu je možno vypovědět písemnou výpovědí v měsíční výpovědní době, která začíná plynout prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi smlouvy druhé smluvní straně. Platnost a účinnost smlouvy rovněž končí uplynutím sjednané doby v případě, kdy Účastník prokazatelně nesdělí, že trvá na prodloužení platnosti smlouvy.
10. V případě ukončení smlouvy tak, že doba jejího trvání je kratší než 24 měsíců, je Účastník povinen zaplatit Poskytovateli úhradu ve výši součtu měsíčních poplatků zbývajících do konce sjednané doby trvání je Účastník(tj. 24 měsíců) a cenu instalace dle bodu 1, této smlouvy.
11. Smluvní strany sjednávají, že veškeré informace týkající se tohoto smluvního vztahu zasílá Poskytovatel Účastníkovi na jeho emailový účet uvedený v bodu 1. této smlouvy, a to zejména informace o odstávkách systému, neuhrazených platbách za služby a o dalších podstatných informacích pro tento smluvní vztah.
12. Účastníci se zavazují oznamovat si písemně změnu adresy případně změnu emailového účtu pro doručování; nebude-li písemně oznámena jiná adresa nebo emailový účet, pak se považuje za adresu pro doručování adresa nebo emailový účet uvedený v této smlouvě.
13. Smlouva je uzavírána mimo provozovnu Poskytovatele. Poskytovatel v této souvislosti tímto informuje Účastníka, který je spotřebitelem, že je oprávně od smlouvy písemně odstoupit bez uvedení důvodu a bez sankce ve lhůtě 14 dnů od uzavření smlouvy. V případě, že v této době již bylo ze strany Poskytovatele k poskytnutí služby, je Účastník – spotřebitel povinen uhradit poměrnou část ceny za dobu od jejího poskytnutí do dne účinnosti odstoupení od smlouvy.
14. Účastník tímto výslovně žádá Poskytovatele, aby započal s plněním této smlouvy před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy stanovené zákonem č. 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů.
15. Řešení sporů: Smluvní strany se zavazují řešit spory týkající se předmětu této smlouvy přednostně mimo soudní, rozhodčí či správní řízení a o takové řešení se vždy pokusit. Účastník je oprávněn se v souvislosti s řešením případných sporů ze smlouvy či v souvislosti s činností Poskytovatele obrátit na Český telekomunikační úřad prostřednictvím elektronického formuláře umístěného na jeho stránkách www.ctu.cz.
16. Poskytovatel tímto informuje Účastníka, že jako správce osobních údajů bude zpracovávat osobní údaje Účastníka v rozsahu uvedeném v této smlouvě, a to za účelem uzavření a plnění smlouvy včetně placení a dodání služby, plnění zákonných povinností v oblasti práva ochrany spotřebitelů, účetnictví, daňového práva a z.č. 127/2005 Sb. ve znění pozdějších předpisů, zasílání provozních informací o službách. Osobní údaje jsou zpracovávány po dobu platnosti této smlouvy a dále po dobu vypořádání práv a povinností ze smlouvy jakož i po dobu pro jejich archivaci v souladu s příslušnými právní předpisy.
17. Pokud není v této smlouvě stanoveno jinak, platí v ostatním příslušná ustanovení z.č. 127/2005 Sb., občanského zákoníku č. 89/2012 Sb. a předpisů souvisejících, vše ve znění pozdějších předpisů a Obchodní podmínky Poskytovatele ze dne 1.4.2017.
18. Účastník – spotřebitel potvrzuje, že mu Poskytovatel ve smyslu § 1811 občanského zákoníku sdělil veškeré údaje dle § 1811, odst. 2 a ve smyslu § 1820 občanského zákoníku v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy veškeré údaje podle § 1820, odst. 2 občanského zákoníku.

19. Smlouva je ve dvou vyhotoveních, přičemž Učastník a Poskytovatel obdrží jeden stejnopis. Smluvní strany prohlašují, že jimi poskytnuté údaje jsou úplné a pravdivé. Smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze písemnou formou pořadově číslovanými dodatky oboustranně odsouhlasenými oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
20. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
21. Smluvní strany shodně prohlašují, že tato smlouva obsahuje jejich veškerá, i předsmluvní, ujednání týkající se předmětu a účelu smlouvy, jakož i veškerých smluvních podmínek.

V dne

.....
Učastník

.....
Poskytovatel

Doplňující informace

Reklamační řád Poskytovatele je zveřejněn na www.jiskranet.net.

Informace dle §63a zákona o elektronických komunikacích jsou zveřejněny na webových stránkách Poskytovatele.

Informace o řešení sporů a kvalitě služeb jsou dostupné na www.jiskranet.net.

Kontakty: info@jiskranet.net | +420 775 201 516 | Datová schránka: 6ekkad2