

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY PŘIPOJENÍ K INTERNETU

č.

Uzavřená mezi smluvními stranami

1. Účastník

jméno příjmení / název firmy :
Sídlo :
Datum narození :
IČ :
DIČ :
odpovědná osoba :
Adresa připojení :

místo podnikání :

bydliště odp.osoby:

2. Poskytovatel

Obchodní jméno: David Salaba

IČ: 65636350

DIČ: CZ7805102844

se sídlem: Kollárova 570, 417 42, Krupka 1

Bydliště: Kollárova 581, 417 42, Krupka 1

Bankovní spojení: 670100-2200038547/6210

Smlouva se řídí všeobecnými podmínkami pro poskytování služby Internet, které jsou nedílnou součástí této smlouvy.

poskytovaný tarif:

cena ke dni podpisu smlouvy:

variabilní symbol:

datum zahájení služby:

V Krupce dne:

Podpis Poskytovatele

Podpis Účastníka

podmínky pro poskytování služby Internet platné od 1.10.2018

I. SMLOUVA, JEJÍ ZMĚNY A TRVÁNÍ

1. Smluvní vztah vzniká ústní nebo písemnou smlouvou smluvních stran a končí odstoupením od Smlouvy, zánikem právnické osoby, výpovědí nebo dohodou smluvních stran.
2. Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. Není-li uvedeno jinak, mohou zákazník i poskytovatel ukončit platnost smlouvy výpovědí s 30 denní výpovědní lhůtou. Výpověď musí být písemná nebo emailem, jinak je neplatná. Výpovědní lhůta počíná běžet následující den po doručení druhé smluvní straně.
3. Smlouva může být změněna nebo doplněna písemným či ústním dodatkem na němž se strany shodnou.

II. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

Poskytovatel se zavazuje:

1. poskytovat připojení k internetu v souladu se smlouvou, těmito Podmínkami.
2. zveřejňovat informace o případných změnách ve službě a o plánovaných výpadcích.
3. zahájit poskytování Služeb uvedených ve Smlouvě ihned po instalaci nebo ve lhůtě v ní uvedené.

Poskytovatel je oprávněn:

1. jednostranně obměnit funkce Služby nebo Službu úplně zrušit. Zrušení Služby je Poskytovatel povinen oznámit nejméně jeden měsíc předem. Zrušení jednotlivé služby pro závažné technické důvody je Poskytovatel Účastníkovi oznámit minimálně 7 dnů předem. S takovým zrušením Služby Účastník souhlasí;
2. vytvářet provozní elektronický registr jako dokladovou část informující o skutečných operacích Zákazníka ve vztahu k Poskytovateli a to včetně objemů přenesených dat a Účastník s tímto souhlasí;
3. zrušit ze Sítě jakoukoliv informaci, která je v rozporu s ustanoveními této Smlouvy, právním řádem nebo ustanoveními;
4. přerušit poskytování Služby, je-li to nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je Služba provozována. O plánované údržbě poskytovatel informuje účastníky nejméně 24 hodin předem prostřednictvím emailu, kde je účastník obeznámen o čase kdy údržba proběhne
5. Poskytovatel neodpovídá za závady vzniklé mezi koncovým bodem a koncovým zařízením Účastníka, stejně tak neodpovídá za závady vzniklé na zařízeních Účastníka.
6. Dostupnost tarifů a jejich cena může být rozdílná v různých místech, kde Poskytovatel své služby poskytuje. U tarifů, kde není uveden údaj o agregaci (sdílení), je každému zákazníkovi přidělena pro službu připojení do sítě internet rychlost (kapacita) dle vybraného tarifu. Tato přidělená rychlost (kapacita) připojení není sdílena s žádným jiným zákazníkem. Skutečně dosažená rychlost (kapacita) však může být ovlivněna vytížením komunikační sítě či přístupového bodu, ke kterému je umístěné zařízení či zařízení zákazníka připojeno. Specializované služby (např. IPTV, VoIP, atd.) mohou mít negativní vliv na službu přístupu k internetu. Pokud tak není výslovně ve smlouvě uvedeno, nejedná se o tarif s garantovanou rychlostí (kapacitou). Vadou služby je změna výkonu služby spočívající v poklesu rychlosti stahování a odesílání pod 50% běžně dostupné rychlosti, a to po souvislou dobu delší než 30 minut (velká trvající odchylka). Pro zjišťování výkonu služby a jejich vad je rozhodné měření mezi koncovým zařízením a přístupovým bodem k síti internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu. V případě, že Poskytovatel se nepodaří napravit vadný stav, nabídne Poskytovatel Účastníkovi slevu na měsíční platbě za služby do výše 50%, případně může Účastník odstoupit od smlouvy s okamžitou platností od podání výpovědi. Zákazník je oprávněn reklamovat službu dle Čl.II/9 VOP.
- 6.1 Minimální zaručená úroveň kvality: 90% za období jednoho kalendářního měsíce.
Minimální nabízená úroveň kvality: 90% za období jednoho kalendářního měsíce.
7. Služba IPTV:
 - a) Služba IPTV (digitální televize) a její doplňkové služby jsou poskytovány na základě smluvního vztahu poskytovatele a společnosti sledovanitv.cz s.r.o. Provozovatel služby je společnost sledovanitv.cz s.r.o., s kterou Účastník uzavírá smlouvu prostřednictvím registračního formuláře na stránkách www sledovanitv.cz. Platby cen za tuto Službu jsou na základě souhlasu společnosti sledovanitv s.r.o. placeny zákazníkem jako koncovým Účastníkem k rukám Poskytovatele. Všeobecné podmínky Provozovatele služby jsou dostupné na webové adrese <https://sledovanitv.cz/info/s/vop>.
 - b) Služba IPTV je služba digitálního televizního vysílání s využitím technologie IPTV poskytovaná v rámci vlastní sítě elektronických komunikací nebo sítě elektronických komunikací třetích stran.
 - c) Služba IPTV umožňuje mít v jednu chvíli zapnutý pouze jeden kanál (program), nebo přehrávání z virtuálního videorekordéru, na jednom či více přijímacích zařízeních (bez ohledu na to, zda se jedná o zařízení hardwarové nebo softwarové řešení), resp. v rámci aktivní přípojky. Poskytovatel může zákazníkovi za poplatek, nebo zdarma umožnit příjem více kanálů současně na více či

jednom zařizení v rámci jedné aktivní přípojky.

d) Tarify a jejich charakteristické vlastnosti, technické parametry Služby IPTV, cena za Služby IPTV, dostupnost a konkrétní programová nabídka jsou uvedeny na webových stránkách poskytovatele www sledovani tv cz

e) Služba IPTV nemusí být dostupná každému zákazníkovi, nebo může být dostupná v rozsahu omezeném. Toto je závislé na kvalitě sítě elektronických komunikací, ke které je zákazník připojen a na uzavřených smluvních vztazích mezi poskytovatelem a operátorem provozujícím síť elektronických komunikací, ke které je zákazník připojen.

f) Účastník je povinen si zabezpečit hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace, vstupní a výstupní zařízení, včetně televizního přijímače a jejich funkčnost a kompatibilitu se Službou IPTV tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu sítě. Připojení jiných zařízení než zařízení schválených poskytovatelem je možné jen na výlučnou odpovědnost zákazníka. Účastník může hardwarové zařízení zakoupit prostřednictvím poskytovatele nebo přímo u firmy sledovani tv cz.

g) Zákazník si zvolí nastavení Služby IPTV a její programovou nabídku v rámci Smlouvy.

h) Bližší informace o službě IPTV zákazník získá na webových stránkách společnosti sledovani tv cz s r o - www sledovani tv cz, kde jsou dostupné i všeobecné obchodní podmínky této společnosti.

i) Smlouvu nebo jakékoliv dodatky ke Smlouvě uzavírá Provozovatel s Uživatelem písemně – v elektronické formě (zpravidla Registrací do Uživatelského rozhraní). Smlouva se uzavírá jako smlouva nepojmenovaná.

j) Reklamacie ke službě sledovani tv cz Účastník může zadávat na servisní lince provozovatele +420910990100 nebo emailové adrese reklamace@sledovani tv cz

k) Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb na nezbytně nutnou dobu z provozních nebo technických důvodů (např. za účelem správy a nutné údržby technologického zařízení), v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejího ohrožení, na základě rozhodnutí státního orgánu, v období krizového stavu, hrozí-li škoda na majetku či zdraví nebo z důvodu jiného důležitého veřejného zájmu.

III. PRÁVA A POVINNOSTI ÚČASTNÍKA

1. Účastník je povinen se při používání Služby řídit Podmínkami, Smlouvou, obecně závaznými právními předpisy České republiky, a jednat v souladu s dobrými mravy. Účastník uzavřením Smlouvy potvrzuje, že se před jejím uzavřením seznámil se Smlouvou, Podmínkami a že s jejich obsahem bez výhrad souhlasí.

2. Účastník zejména nesmí:

a) porušovat zákonem chráněná práva Poskytovatele a třetích osob,

b) zneužívat Službu, zejména obtěžováním třetích osob opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat nebo přenášením velkého objemu dat překračujícím rámec obvyklého užívání,

c) umožňovat přístup ke Službě třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak. Účastník je povinen učinit odpovídající opatření k zachování hesla pro přístup ke Službě v tajnosti. V případě ztráty, odcizení nebo narušení práva užití předmětného hesla je Účastník povinen sdělit tuto skutečnost formou elektronické zprávy neprodleně Poskytovateli, přičemž je odpovědný za každé užití Služby až do okamžiku oznámení této skutečnosti Poskytovateli, a to ve stejném rozsahu, jako by Službu využil sám.

3. Nezapltil-li účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté služby, Poskytovatel jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 týden ode dne dodání upozornění. Po marném uplynutí náhradní lhůty může podnikatel účastníku omezit poskytování dotčené samostatně účtované služby zamezením aktivního přístupu ke službě. Cena za prokazatelné upozornění musí být nákladově orientovaná.

3.1 Poskytovatel může ukončit smluvní vztah nebo nezřídí účastníkovi přístup k veřejně dostupné službě elektronických komunikací v případech, kdy účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to pouze po prokazatelném upozornění účastníka. Soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny.

4. Účastník je povinen poskytnout Poskytovateli pravdivé a úplné údaje nutné pro uzavření Smlouvy a je též povinen neprodleně nahlásit písemně nebo formou elektronické zprávy Poskytovateli každou změnu těchto údajů ve lhůtě 7 dnů ode dne, kdy změna nastala. Na výzvu Poskytovatele je Účastník povinen poskytnuté údaje doložit. Na výzvu Poskytovatele je Účastník povinen doplnit poskytnuté údaje o další informace nezbytné k poskytování Služby a plnění dle Smlouvy.

5. Účastník je povinen oznamovat Poskytovateli závady a všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby Poskytovatele a poskytnout mu potřebnou součinnost pro odstranění závady, pokud jí bude třeba.

6. Účastník je povinen při užívání Služby používat pouze zařízení schválená pro provoz v České republice, která nenarušují poskytování Služby a která nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy třetích osob.

7. Účastník je oprávněn vypovědět nebo odstoupit od Smlouvy za Podmínek stanovených těmito Podmínkami nebo Smlouvou.

8. Účastník použije pro připojení zařízení, i dodané Poskytovatelem nebo zařízení vlastní, schválené Poskytovatelem.

9. Účastník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytnutou Službu i prodej zboží. Reklamaci na vyúčtování ceny je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté Služby nebo ode dne poskytnutí Služby. Účastník může reklamaci uplatnit telefonicky, emailem nebo osobně na adrese bydliště Poskytovatele.

10. V případě, že bude reklamacie shledána oprávněnou, budou Účastníkovi do 1 měsíce od vyřízení reklamacie vráceny zaplacené částky za reklamované Služby nebo částky chybně vyúčtované, a to způsobem dle výslovného určení Účastníka. Přeplatek

nebo již zaplacené částky mohou být započteny na úhradu pohledávek.

11. Nevyhoví-li podnikatel poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací reklamaci podané podle [§ 64 odst. 7 až 9](#) Zákona č. 127/2005 Sb. (zákon o elektronických komunikacích), je účastník, popřípadě uživatel oprávněn podat u Úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamacie bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamacie nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení ([§ 64 odst. 10](#)), jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost podle [§ 64 odst. 1](#). Úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podáním námítky se splnění povinnosti podle [§ 64 odst. 1](#) odkládá až do rozhodnutí o námitce. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.

IV. PORUCHA A JEJÍ ŘEŠENÍ

1. Účastník je oprávněn nahlásit poruchu na kontaktní emailovou adresu poruchy@twotowers.eu nebo na kontaktní telefon Poskytovatele uvedený na webových stránkách (telefonicky v prac. dny od 8:00 do 18:00, SMS nepřetržitě). Poskytovatel odstraní tyto poruchy, v rámci technických a provozních možností v co nejkratší době od jejího nahlášení. Opravu poruchy odstraní Poskytovatel sám, nebo opravu zajistí prostřednictvím třetí osoby.

2. V případě nahlášení poruchy a následném výjezdu Poskytovatele nebo pověřené třetí osoby na místo přístupu Účastníka, kde bude zjištěno, že porucha nevznikla na straně Poskytovatele (např. zavirovaný PC, odpojený kabel), je Poskytovatel oprávněn požadovat paušální náhradu nákladů za výjezd ve výši 300,- Kč. Hodinová sazba za odstranění poruchy, která nevznikla na straně poskytovatele, je 200,- Kč. Počítá se každá započatá hodina.

3. V případě, že porucha bude zapříčiněna Poskytovatelem, Účastník má právo písemně uplatnit nárok na slevu 100% z poměrné ceny za každý den trvání poruchy. Právo zákazníka využít reklamaci se řídí dle §64 odst. 7-12 zákona o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb. (dále jen „ZoEK“).

4. Nahlášení poruchy není považováno za reklamaci

V. CENÍK SLUŽEB, PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Ceny poskytovaných Služeb jsou uvedeny v platném Ceníku služeb. Ceník služeb je k dispozici na www.twotowers.eu.

2. Zúčtovací období je jeden kalendářní měsíc. Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavení daňového dokladu a zasláním emailem (za poslání písemnou formou bude účtováno 100 Kč). Jednorázové platby (např. instalace) mohou být účtovány Poskytovatelem před aktivací služby; pravidelné platby jsou účtovány zpětně za kalendářní měsíc, ve kterém je Služba poskytována a jsou určeny poměrnou částí za dobu, po kterou byly poskytovány. Termín vyúčtování je do 15 .dne měsíce následujícím po poskytnutí služby.

3. Účtované částky musí být uhrazeny na účet Poskytovatele uvedený v daňovém dokladu nejpozději v den splatnosti, jinak je Účastník v prodlení. Účastník může platit i hotovostní platbou, taktéž do dne splatnosti. Za hotovostní platbu není účtován poplatek.

4. V případě, že dojde ke změně nákladů, cenových předpisů nebo ke změně právních předpisů spojených s poskytovanou Službou je Poskytovatel oprávněn měnit cenu Služby.

5. Je-li Účastník v prodlení s platbou ceny Služby, je Účastník povinen platit z nezaplacené částky úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení.

VI. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Poskytovatel tímto informuje, že bude zpracovávat osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení a adresa pro potřeby účtování a správy a údržby telekomunikační sítě. Osobní údaje, tak jak je uvedeno v předchozí větě, mohou být zpracovávány i prostřednictvím zpracovatele.

VII. USTANOVENÍ SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ

1. Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky. a zákonem o elektronických komunikacích.

2. Veškerá komunikace mezi Poskytovatelem a Účastníkem, která může mít vliv na posuzování a rozsah plnění z této Smlouvy musí být vedená v písemné formě nebo elektronicky.

3. V případě, že jedno nebo více ustanovení těchto Podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení těchto Všeobecných podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Účastník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu těchto Podmínek.

4. Všechny spory vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti se Smlouvou budou smluvní strany řešit především vzájemnou dohodou a bez zbytečných průtahů. Pro případ, že nedojde k dohodě při řešení sporů, se smluvní strany v souladu s §89 Občanského soudního řádu č. 99/1963 Sb., že spory se Smlouvy bude rozhodovat soud místně příslušný sídlu Poskytovatele.

5. Pokud jste uzavřeli Smlouvu v postavení spotřebitele, můžete v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, řešit spory vyplývající ze Smlouvy i mimosoudně, a to v případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu (www.ctu.cz), v případě sporu týkajícího se poskytování finančních služeb u Finančního arbitra (www.finabitr.cz) a v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce (www.coi.cz).

6. Právní vztahy vzniklé při poskytování Služby se řídí těmito Podmínkami a Ceníkem. Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.10.2018.

6.5 Poskytovatel je povinen na své náklady nejméně jeden měsíc před nabytím účinnosti nových Všeobecných podmínek odeslat Účastníkovi informace o změně Všeobecných podmínek. Jedná-li se o zásadní změnu podstatných náležitostí smluvních ujednání ve smyslu ust. § 63 odst. 1 písm. c) až q) zákona o elektronických komunikacích nebo pokud se jedná o změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení Účastníka, informuje ho Poskytovatel o právu Účastníka vypovědět Smlouvu bez sankce (i v případě Smlouvy uzavřené na dobu určitou před jejím vypršením), jestliže nové podmínky nebude akceptovat. Odpovídajícím způsobem se myslí zveřejnění nového znění těchto Všeobecných podmínek na webových stránkách Poskytovatele a na místě bydliště Poskytovatele. Právo ukončit Smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy, rozhodnutí ČTÚ apod.

7. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit a vydávat nové Všeobecné obchodní podmínky, Ceníky včetně výše pravidelných poplatků nebo podmínky marketingových akcí, stejně jako podmínky poskytování Služeb, a to zejména v případě změny právních předpisů, rozhodnutí ČTÚ, zavedení nových služeb a technologií nebo z důvodu změny podmínek na trhu elektronických komunikací, o těchto změnách informuje Poskytovatel Účastníka bez zbytečného odkladu formou zvolenou Účastníkem pro doručování vyúčtování za Služby, prostřednictvím svých webových stránek nebo jinou vhodnou formou.