



Smlouva
o poskytování služeb v oblasti přenosu dat
číslo VZOR
verze 6.10.2014



1. Smluvní strany

1.1. poskytovatel služby

COMA s.r.o., Masarykova 8, 57201 Polička, IČ:47471557, DIČ: CZ47471557, zapsána v obchodním rejstříku vedeném u KS v Hradci Králové v oddíle C, vložka 3024, kterou zastupuje jednatel ing. Petr Štěpánek.

1.2. uživatel služby

Obchodní jméno / Příjmení a Jméno:		IC/RC/Dat.narození: DIC:	
Zapsán v OR vedeném:		Statutární orgán:	
Spisová značka:		Bydliště statut. orgánu:	
Fakturační adresa: PSC a obec:		Statutární orgán: Bydliště statut. orgánu:	
Bydliště (liší-li se): PSC a obec:		Kontaktní osoba:	
Zasílací adresa (liší-li se): PSC a obec:		Kontaktní telefon (liší-li se):	
Adresa instalace (liší-li se): PSC a obec:		Kontaktní email (liší-li se):	
		Fakturační email (liší-li se):	

2. Registrační údaje a předmět smlouvy

2.1. Rychlost přípojky (rychlost v kbit/s, (rychlost v kbit/s, směr k uživateli / od uživatele): /

2.2. Název tarifního programu:

Předmětem smlouvy je poskytnutí služby UNET v souladu s touto Smlouvou a Smluvními podmínkami provozování služby UNET. Služba nemá omezené množství přenesených dat. Rychlost uvedená v 2.1. je maximální, nikoli garantovaná. Sdílení (agregace) je maximálně 1:5.

2.3. Údaje pro přístup na zákaznický portál www.unet.cz:

Uživatel, jméno

Jednorázové heslo

Po prvním přihlášení na zákaznický portál bude uživatel vyzván ke změně hesla, uživatel bere na vědomí, že je nutné provést kroky k zabezpečení tohoto hesla před možným zneužitím.

2.4. Platební podmínky

Způsob úhrady:		Číslo účtu	
Způsob zasílání faktur:		Fakturační perioda	

(při platbě inkasem je třeba aby uživatel předem v bance zadal povolení inkasa na účet poskytovatele 115305664/5500)

3. Služba je zpoplatňována těmito poplatky

	Základní cena (Kč)			Sleva %	Cena po slevě (Kč)		
	bez DPH	DPH* %	s DPH*		bez DPH	DPH* %	s DPH*
a) Jednorázový zřizovací poplatek	0,00		0,00	0	0,00	21,00	0,00
b) Měsíční poplatek za připojení	0,00		0,00	0,00	0,00	21,00	0,00
Ostatní služby	0,00		0,00	0	0,00	21,00	0,00
Součet :	0,00		0,00		0,00	21,00	0,00

* DPH bude účtováno dle aktuálně platných daňových předpisů.

4. Ostatní ujednání:

Pokud uživatel ukončí smlouvu výpovědí před uplynutím doby, na kterou je smlouva uzavřena, zavazuje se uživatel zaplatit poskytovateli částku rovnající se jedné pětině součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy a částku rovnající se vyšší úhrady nákladů spojených se Zařízením, které bylo uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou, je možné ji vypovědět s výpovědní lhůtou 3 měsíce.

Uživatel v okamžiku zadávání kontaktních údajů v bodu 1.2. smlouvy zadá též autorizační kontakty, které slouží k identifikaci uživatele oprávněného k provádění změn ve všech vzájemných smluvních vztazích, mezi poskytovatelem a uživatelem, založených smlouvami o poskytování služeb v oblasti přenosu dat nebo smlouvami o poskytování telekomunikačních služeb. Při úkonech prováděných s využitím výše uvedených autorizačních kontaktů má poskytovatel za to, že se jedná o uživatele oprávněného k provádění změn ve vzájemném smluvním vztahu. Poskytovatel má právo odmítnout provést požadované změny v případě důvodného podezření ze zneužití autorizačních kontaktů nebo v případě, že identifikace uživatele řádně neproběhne.

Nedílnou součástí této smlouvy jsou Smluvní podmínky provozování služby UNET (uváděno jako SPPS) a předávací protokol. Ceník platný v době uzavření smlouvy je příložen; aktuální ceník je přístupný na www.unet.cz v sekci dokumenty k stažení. Ke smlouvě je připojena příloha č. 1 „Ostatní služby“ pouze v případě, že dle čl. 3 písm. b) smlouvy jsou Ostatní služby sjednány.

Uživatel potvrzuje, že se se SPPS seznámil před podpisem této smlouvy, tyto výslovně přijímá a rozumí tomu, že je povinen se těmito SPPS řídit a tyto dodržovat.

Výslovně uživatel potvrzuje, že se seznámil s čl. 8 SPPS, kde je upravena ochrana osobních údajů.

Uživatel podpisem této smlouvy souhlasí s tím, že poskytovatel započne s plněním služby ještě před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy. Smluvní strany si tímto výslovně ujednávají, že údaje sdělené poskytovatelem uživateli před uzavřením této smlouvy lze změnit a mohou být jiné. Pojmy s velkými začátečními písmeny jsou definovány v SPPS. Uživatel uvádí, že smlouvu uzavírá pro účely svého podnikání.

V Poličce, dne ____ . ____ . ____

.....
poskytovatel

.....
za poskytovatele převzal

.....
uživatel

Váš servisní kontakt: tel.:



Příloha č. 1
Ostatní služby
ke smlouvě o poskytování služeb v oblasti přenosu dat
číslo **VZOR**
verze 25.7.2013



NÁZEV SLUŽBY	POČET V RÁMCI TARIFU	POPIS
Email doména		
Serverhosting další 4xIP		
Výchozí IPv4 adresa		
Email unet 200MB		
IPTV - testovací režim		
IPTV - Sledování TV basic		
IPTV - podpora timeshiftu 1		
IPTV - podpora timeshiftu 1		
Zvýhodnění GSM telefonie tarif Dealer		

Měsíční poplatky za ostatní služby, uvedené v této příloze, jsou součástí bodu **3.b) Ostatní služby** smlouvy o poskytování služeb v oblasti přenosu dat.

Podrobné informace k výše jmenovaným poskytovaným ostatním službám, naleznete na **zákaznických stránkách** (www.unet.cz) po zadání přihlašovacích údajů, které naleznete na smlouvě o poskytování služeb v oblasti přenosu dat.

Datum tisku: _____.____._____



Předávací protokol
ke smlouvě o poskytování služeb v oblasti přenosu dat
číslo VZOR
verze 6.10.2014



1. Smluvní strany

1.1. poskytovatel služby

COMA s.r.o., Masarykova 8, 57201 Polička, IČ:47471557, DIC: CZ47471557, zapsána v obchodním rejstříku vedeném u KS v Hradci Králové v oddíle C, vložka 3024, kterou zastupuje jednatel ing. Petr Štěpánek.

1.2. uživatel služby

Obchodní jméno / Příjmení a Jméno:		IC/RC/Dat.narození: DIC:	
Zapsán v OR vedeném:		Statutární orgán:	
Spisová značka:		Bydliště statut. orgánu:	
Fakturační adresa: PSC a obec:		Statutární orgán: Bydliště statut. orgánu:	
Bydliště (liší-li se): PSC a obec:		Kontaktní osoba:	
Zasílací adresa(liší-li se): PSC a obec:		Autorizační telefon:	
Adresa instalace(liší-li se): PSC a obec:		Kontaktní telefon(liší-li se):	
		Autorizační email:	
		Kontaktní email (liší-li se):	
		Fakturační email(liší-li se):	

2. Technické údaje (na předávacích protokolech s verzí starší než 13.02.2014 odpovídá tento bod 2. bodu 2.8.)

IP adresa:		POP3 server:	
Maska podsítě:		SMTP server:	
Brána:		Hostitel:	
MAC adresa*		Doména:	
SSID: (jen u microvln. připoj.)		IP adresy DNS:	

3. Předané zařízení a materiál k IP adrese:

Název	Popis	Kód	Počet
Bezdrátové zařízení			
Pigtail			
Anténa			
Anténa kabel			
Anténí držák	<input type="checkbox"/> konzola <input type="checkbox"/> výložník <input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> POE <input type="checkbox"/> SWITCH <input type="checkbox"/> ROUTER			
UTP kabel			
UTP konektor			
FTP kabel			
FTP konektor			
Mikrotik / Makrokarta	Číslo makrokarty:		

Ostatní použitý materiál

Název	Popis	Kód	Počet

*Změna MAC adresy: : : :

ZDE
vlepit štítek makrokarty

Uživatel tímto potvrzuje převzetí výše uvedeného zařízení a funkčnost služby dle uvedené smlouvy.

Datum předání:

.....
předal a přezkoušel

.....
převzal

Smluvní podmínky

provozování služby UNET (dále jako „SPPS“)

(ver 1. 1. 2014)

1. Preambule

COMA s.r.o. jako poskytovatel poskytuje druhým stranám přístup ke službám v oblasti přenosu dat a umožňuje jejich využívání podle smlouvy a těchto SPPS.

2. Definice pojmů

- a) Pro účely této smlouvy se Zařízením rozumí zařízení, které umožňuje uživateli přístup k poskytované službě, a to bez ohledu na to, kdo je jeho vlastníkem.
- b) Službou UNET se rozumí v základní verzi:
 1. plný přístup uživatele do sítě INTERNET prostřednictvím bezdrátového, metalického nebo optického datového okruhu a to za podmínek uvedených v čl. 2 smlouvy.
 2. poskytnutí deseti E-mail schránek každá o velikosti max. 200MB.
 3. přidělení jedné IP adresy.
- c) Služba UNET dále zahrnuje:
 1. v případě služby s poskytnutím Zařízení ve vlastnictví poskytovatele zřízení a provoz datového okruhu (mimo rozvodů a odběrů el. energie). Jedná-li se o bezdrátový datový okruh, zahrnuje služba s poskytnutím Zařízení též instalaci antény, propojovací kabeláže (do 20m), karty do PC nebo přijímacího zařízení s rozhraním Ethernet (do vzdálenosti 2m od zásuvky 230V), konfiguraci Zařízení a oživení připojení.
 2. v případě služby zpoplatňované podle množství přenesených dat povinnost poskytovatele poskytnout uživateli informace o objemu přenesených dat.
- d) Data podle těchto SPPS jsou jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódů, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, které jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a které jsou přenositelné po sítích.
- e) Uživatel je fyzická nebo právnická osoba, která uzavře s poskytovatelem smlouvu.
- f) Tam, kde se v těchto SPPS hovoří o smlouvě, je míněna „Smlouva o poskytování služeb v oblasti přenosu dat“.

3. Platební podmínky

- a) Uživatel se zavazuje zaplatit poskytovateli sjednanou cenu včetně všech ze smlouvy vyplývajících poplatků na základě faktury, a to nejpozději do 10 dní ode dne jejího vystavení. V případě úhrady převodním příkazem bude jako variabilní symbol uvedeno číslo faktury, v případě trvalého převodního příkazu pak číslo smlouvy, v případě platby inkasem se variabilní symbol neuvádí.
- b) Ceny uvedené v čl. 3. smlouvy nezahrnují instalaci hardware ani software na straně uživatele za přístupovým rozhraním Zařízení ani náklady spojené s odinstalací zařízení v případě ukončení smluvního vztahu založeného smlouvou.
- c) Poplatek uvedený v čl. 3.b) smlouvy se upraví v kalendářním měsíci, ve kterém smlouva nabyla účinnosti, a to snížením na alikvotní podíl odpovídající počtu dní, po které bude smlouva v úvodním měsíci účinná.
- d) Pro případ prodlení s úhradou jakéhokoli z peněžitých závazků vyplývajících ze smlouvy:
 1. se uživatel zavazuje zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,25 % z dlužné částky za každý den prodlení.
 2. je poskytovatel oprávněn omezit, případně přerušit poskytování sjednaných služeb za podmínky, že prodlení je delší než 14 dní. Poskytovatel o této skutečnosti informuje uživatele a to nejméně 72 hod. předem zprávou na kontaktní e-mail uživatele. Za zpětné zapojení bude uživateli účtován poplatek 1.000,- Kč + DPH v zákonně aktuálně platné sazbě.
 3. je poskytovatel oprávněn předat vymáhání pohledávek vůči uživateli třetí osobě. Uživatel souhlasí podpisem smlouvy s poskytnutím osobních údajů třetí osobě za účelem vymáhání pohledávek. Uživatel je povinen s touto třetí stranou jednat jako s řádně zmocněnou osobou poskytovatele. Veškeré náklady poskytovatele na vymáhání pohledávky za uživatelem nese uživatel.
 4. Pokud bude uživatel se zaplacením dlužné částky včetně smluvní pokuty v prodlení o více než 60 dní, může poskytovatel tuto smlouvu vypovědět.

4. Práva a povinnosti uživatele

- a) Uživatel je povinen za službu zaplatit poskytovateli veškeré poplatky vyplývající ze smlouvy.
- b) Uživatel je povinen dodržovat tyto SPPS, obecně závazné právní předpisy ČR a jednat v souladu s dobrými mravy, zejména nesmí porušovat zájmy poskytovatele a třetích osob.
- c) Uživatel nesmí využívat sjednané služby k obtěžování třetích stran, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat. Poskytovatel neodpovídá za obsah zpráv přenášených v rámci užívání Služby Uživatelem.
- d) Uživatel smí při užívání služby UNET používat pouze Zařízení nebo jiná zařízení, která nenarušují provoz této služby a zákonem chráněná práva třetích osob.

- e) V době běhu výpovědní doby nelze měnit nastavení služby ani její parametry.
- f) Uživatel je povinen oznámit poskytovateli neprodleně jakoukoliv změnu, která by mohla ovlivnit plnění smlouvy.
- g) Uživatel zabezpečí souhlas majitele objektu či prostor, resp. s ním uzavře dohodu o umístění Zařízení a zařízení ve vlastnictví poskytovatele včetně potřebných datových, anténních a elektro rozvodů. Podpisem smlouvy uživatel potvrzuje, že výše popsaný souhlas vlastníka (majitele) objektu či prostor získal. V případě, že souhlas vlastníka (majitele) bude odvolán, neodpovídá poskytovatel zato, že došlo k přerušení poskytování služby ani za jakékoli problémy či škody vzniklé uživateli v důsledku odvolání souhlasu.
- h) Uživatel je povinen počínat si tak, aby v souvislosti s užíváním služby UNET nedocházelo ke škodám na zdraví, na majetku, na přírodě a životním prostředí, a tím přebírá odpovědnost za škody vzniklé i na zařízení ve vlastnictví poskytovatele specifikovaném v předávacím protokolu; v případě vzniku škody na takovém zařízení je uživatel povinen podat neprodleně informaci poskytovateli.
- i) Uživatel je povinen, v případě ukončení smluvního vztahu, veškerá zařízení ve vlastnictví poskytovatele specifikovaná v předávacím protokolu vrátit poskytovateli nepoškozená, funkční, v provozuschopném stavu, a to nejpozději do 14 dní po skončení smluvního vztahu. Uživatel je povinen odinstalaci resp. demontáž výše uvedených zařízení provést prostřednictvím poskytovatele za dohodnutou úplatu či prostřednictvím jiné odborné firmy, a to tak, aby nedošlo k jakémukoli poškození takových zařízení. Pokud v uvedené lhůtě nebude zařízení ve vlastnictví poskytovatele poskytovateli vráceno vůbec anebo bude vráceno jakkoli poškozené či nefunkční či v neprovozuschopném stavu, zaplatí uživatel poskytovateli pořizovací cenu takového zařízení.
- j) Uživatel se zavazuje poskytovat poskytovateli potřebnou součinnost a zejména umožnit či zajistit poskytovateli a jeho smluvním servisním partnerům přístup do objektů a prostor, ve kterých je Zařízení umístěno, za účelem plnění závazků z této smlouvy, zejm. za účelem instalace, konfigurace a demontáže Zařízení i za účelem odstranění případné závady. V případě, že uživatel takový přístup neumožní, pak se doba, po kterou není možno na odstranění závady pracovat, nezapočítává do doby trvání závady ve smyslu čl. 6 písm. i) SPPS. V rámci součinnosti je uživatel povinen označit místa, kde jsou umístěna vedení silnoproudá, plynovodní, vodovodní a jiná. Pokud má uživatel pochybnosti o tom, zda je osoba zástupcem nebo servisním partnerem poskytovatele, má možnost si její oprávnění ověřit na telefonním čísle poskytovatele (uvedeno v zápatí).
- k) Uživatel není oprávněn do zařízení ve vlastnictví poskytovatele ani do jeho nastavení jakkoli zasahovat a je zodpovědný za škody, které takovými zásahy vzniknou.
- l) Uživatel se zavazuje, že nebude měnit přidělené nastavení IP adres a MAC adresy Zařízení. Výměnu Zařízení i nejsoucího ve vlastnictví poskytovatele (např. z důvodu nefunkčnosti) je povinen poskytovateli předem oznámit.
- m) V případě instalace zařízení ve vlastnictví poskytovatele vyžadujícího samostatné napájení musí uživatel zajistit zdroj napájení 230V a to do vzdálenosti max. 2metry od umístění takového zařízení. Náklady na propojení mezi rozhraním Zařízení se zařízením uživatele a náklady na spotřebu elektrického proudu hradí uživatel.
- n) Při komunikaci se servisem poskytovatele je uživatel povinen se identifikovat, a to číslem smlouvy.
- o) Uživatel je povinen o zařízení ve vlastnictví poskytovatele pečovat a učinit vše potřebné k tomu, aby nedošlo k jeho poškození nebo odcizení. V případě odcizení či poškození takového zařízení, se uživatel zavazuje neprodleně tuto skutečnost oznámit poskytovateli. V případě odcizení je povinen zaplatit poskytovateli pořizovací cenu takového zařízení a v případě poškození je uživatel povinen buď uvést zařízení do stavu před poškozením, nebo zaplatit poskytovateli pořizovací cenu takového zařízení.
- p) Pokud uživatel vrátí poskytovateli zařízení ve vlastnictví poskytovatele, aniž je smlouva řádně ukončena, nemá to žádný vliv na trvání smlouvy a uživatel je nadále povinen mimo jiné platit sjednanou cenu, resp. poplatky.
- q) zařízení mající charakter elektrických spotřebičů uvedená v předávacím protokolu spadají dle normy ČSN 331600 ed.2 do skupiny „A“ a podléhají dle normy pravidelným revizím ve stanovených lhůtách. Uživatel se zavazuje na takovém zařízení provádět výše zmíněné revize a odpovídá za jejich pravidelné a včasné provádění.
- r) Uživatel není oprávněn umožňovat přístup k poskytované službě nebo její využívání třetím osobám, s výjimkou osob sdílejících s uživatelem společnou domácnost, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak.

5. Práva a povinnosti poskytovatele

- a) Poskytovatel je povinen umožnit uživateli přístup ke službě UNET, a to v souladu se smlouvou a těmito SPPS. Tuto povinnost mohou omezit pouze obecně závazné právní předpisy ČR nebo působení okolností vylučujících odpovědnost.
- b) Poskytovatel je povinen aktivovat službu požadovanou uživatelem, a to nejpozději do 60 dnů ode dne převzetí objednávky služby, není-li ve smlouvě uvedeno jinak. Uvedená lhůta platí pouze v případě kládného

výsledku předinstalačního měření a při splnění podmínek uvedených v čl. 4. písm. g) SPPS.

- c) Poskytovatel se zavazuje zahájit práce na odstranění závady jsoucí na jeho straně případně na Zařízení ve vlastnictví poskytovatele nejpozději do 17.00 hod. pracovního dne následujícího po prokazatelném nahlášení závady s tím, že pokud bude prokázáno, že závada nebyla zapříčiněna poskytovatelem, bude uživateli v takovém případě účtován:
- poplatek ve výši 1.000 Kč + DPH za tzv. „marný pohotovostní výjezd“ a
 - materiál použitý při odstranění závady a práce technika.
- d) Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost ani soulad s morálními principy jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, pokud tato data nezveřejnil přímo poskytovatel nebo pokud je předem prokazatelně neschválil. Poskytovatel neodpovídá za obsah zpráv přenášených v rámci užívání služby uživatelem.
- e) Poskytovatel nepřebírá odpovědnost za škody vzniklé na zařízení uživatele vlivem zařízení ve vlastnictví poskytovatele.
- f) Poskytovatel má právo zamezit šíření dat, která uživatel šíří v rozporu s těmito SPPS.
- g) V případě, že se uživatel po dobu alespoň 6 měsíců nepřihlásí do schránky elektronické pošty zřízené na základě založení účtu na serveru poskytovatele, je poskytovatel oprávněn jednostranně tento účet zrušit a nevratně odstranit uživatelem nestážené (neotevřené) elektronické zprávy uložené v této schránce elektronické pošty.
- h) Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování služby i v těchto případech:
- pokud dojde k nezvykle velkému provozu, který naznačuje neobvyklý provoz a mohl by způsobit uživateli vystavení vysokého vyúčtování.
 - vznikne-li podezření, že smlouva byla uzavřena na základě poskytnutí úmyslně nepravdivých údajů.
 - v mimořádných situacích plynoucích ze zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění (dále uváděno jako ZEK) /např. §98 ZEK/.
 - v případě důvodného podezření, že uživatel užívá službu v rozporu se smlouvou, SPPS nebo právními předpisy, nebo v případě důvodného podezření na to, že uživatel nebo třetí osoba službu zneužívá, nebo při jejím zneužití.
 - v případech vzniku okolností vylučujících odpovědnost, resp. v případech způsobených tzv. vyšší mocí.
 - pokud chování uživatele indikuje využívání technických prostředků k obcházení podmínek užívání služby či ukazuje na sdílení připojení s třetími osobami.
 - uvedených pod písm. k) níže.
- Obnovení poskytování služby zajistí poskytovatel bezodkladně poté, co pomine důvod, pro který omezil či přerušil služby.
- i) Jestliže je užívání služby uživatelem technicky či jinak vázáno na jinou službu poskytovanou třetí osobou přímo uživateli, potom se zrušení, pozastavení či omezení v poskytování takové služby třetí osobou uživateli považuje za překážku na straně uživatele a poskytovatel tak není v prodlení s poskytováním své služby a není za její neposkytnutí či za její omezení odpovědný. Obnovení poskytování služby zajistí poskytovatel bezodkladně poté, co pomine překážka na straně uživatele. Pokud nebyla služba poskytovatelem poskytována nebo bylo její poskytování omezeno v důsledku výše uvedené překážky na straně uživatele, nezabavuje to uživatele povinností platit sjednanou cenu, resp. poplatky.
- j) Minimální zaručená rychlost služby je 256/64 kbit/s. Sdílení (agregace) je zajištěna generováním IP adres uživatelů dle nominálních rychlostí do skupin. Počet IP adres ve skupině nepřesáhne sdílení odpovídající nastavené službě. Pro měření rychlosti služby je rozhodné měření mezi rozhraním Zařízením na straně uživatele a přístupovým bodem poskytovatele k síti internet.
- k) Poskytovatel může tuto smlouvu vypovědět v případě důvodného podezření, že uživatel zneužívá veřejnou komunikační síť nebo užívá službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména následujícím způsobem:
- uživatel úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti nebo se do nich zapojuje,
 - uživatel narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup,
 - uživatel neoprávněně využívá data, systémy a síť nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí,
 - uživatel porušuje bezpečnost a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě.
- l) Omezením poskytování služby v případech, které vyplývají z těchto SPPS může být i neprovádění servisu a dohledu ze strany poskytovatele.

6. Reklamac

- a) Uživatel je oprávněn reklamovat rozsah a kvalitu poskytované služby a správnost vyúčtování (zejm. výši fakturované částky). Reklamac na poskytovanou službu je uživatel povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však musí reklamaci učinit do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby; reklamaci ohledně správnosti vyúčtování je uživatel oprávněn uplatnit pouze ve lhůtě do 2 měsíců ode dne dodání

vyúčtování (faktury dle čl. 3 písm. a) SPPS, jinak právo na reklamaci zanikne. Podání reklamac nemá odkladný účinek pro řádné zaplacení faktury.

- b) Reklamac lze uplatnit písemně nebo osobně na adrese uvedeně v zápatí v pracovní dny mezi 8.00-16.00. Při osobně podané reklamaci je třeba předložit veškeré dokumenty prokazující oprávněnost reklamac (smlouvu, vyúčtování za příslušné období, originál plně moci apod.). U osobně podané reklamac může být na žádost poskytovatele nebo uživatele požádán zápis, jehož kopii uživatel obdrží.
- c) Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci nejpozději do 30 dnů ode dne jejího doručení.
- d) V případě oprávněnosti reklamac ohledně vyúčtované ceny, bude vystavena opravná faktura a neoprávněně vyúčtovaná cena bude uživateli vrácena ve lhůtě 30 dnů ode dne vyřízení reklamac.
- e) Při odstraňování poruchy je uživatel povinen poskytnout poskytovateli veškerou potřebnou součinnost, kterou je poskytovatel oprávněn podle okolností poruchy vyžadovat. V případě neposkytnutí takové součinnosti není poskytovatel odpovědný za včasné vyřízení reklamac a obnovení poskytování služby.
- f) Poskytovatel má právo účastníkovi vyúčtovat náklady spojené s vyřizováním reklamac týkající se poruchy v poskytování služby, pokud se zjistí, že porucha nastala v důsledku porušení smlouvy či SPPS uživatelem či třetí osobou, popřípadě že nenastala vůbec.
- g) Není-li porucha či závada služby způsobena částečnou nebo úplnou nefunkčností zařízení elektronických komunikací, které je používáno poskytovatelem při poskytování služby, je reklamac služby neoprávněná. Reklamac je také neoprávněná, pokud uživatel používá Zařízení nebo jiná zařízení jiným způsobem, než který je uveden v návodu na užívání zařízení nebo v manuálu k zařízení a pokud porucha či závada služby vznikne z důvodu jejich nevhodného používání.
- h) Na kvalitu poskytované služby může mít vliv Zařízení uživatele nebo i jiné zařízení, které si uživatel umístí za Zařízení; v takovém případě není poskytovatel odpovědný za omezení kvality poskytované služby. Uživatel nesmí používat Zařízení nebo jiná zařízení jiným způsobem, než který je uveden v návodu na jejich užívání nebo v manuálu k nim se vztahujícímu.
- i) Pokud poskytovatel nebude moci zajistit sjednané služby, a to prokazatelně z důvodů poruchy na systému či síti poskytovatele po dobu více jak 6 hodin v jednom kalendářním dnu, je uživatel oprávněn požadovat snížení měsíčního poplatku za připojení o jednu třetinu. V případě, že nedostupnost služby z důvodů poruchy na systému či síti poskytovatele bude delší než 10 dní v jednom kalendářním měsíci, je uživatel oprávněn požadovat vrácení měsíčního poplatku za připojení v plné výši. Výpadek služeb se počítá od okamžiku, kdy jej uživatel prokazatelně nahlásil poskytovateli. Uživatel nemá nárok na vrácení měsíčního poplatku za připojení nebo jeho části v případě, že závada vznikla u třetí osoby. Žádost o snížení ceny uživatel podává formou reklamac.
- j) Poskytovatel není povinen nahradit uživateli škodu, která uživateli vznikne v důsledku neposkytnutí nebo přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby. Poskytovatel nemá žádnou odpovědnost za škody, uslyš zisk či náklady vzniklé uživateli v důsledku využívání služby. Poskytovatel dále neodpovídá za jakoukoli škodu vzniklou uživateli v důsledku vyšší moci. V případě neposkytnutí služby vůbec nebo v omezeném rozsahu je odpovědnost poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit příčinu tohoto stavu a poskytnout uživateli náhradu postupem dle čl. 6 písm. i) SPPS.

7. Sankční ustanovení

- a) Pokud uživatel poruší kteroukoli z povinností stanovených v těchto SPPS:
- v čl. 4 pod písm. c), g), k), l), je uživatel povinen poskytovateli zaplatit smluvní ve výši 1.000,-Kč za každý jednotlivý případ porušení.
 - v čl. 4. písm. h) nebo 4. písm. j), není povinen poskytovatel dodržet lhůty uvedené v čl. 5. písm. c) těchto SPPS.
 - v čl. 4. písm. j), je poskytovatel (servisní partner poskytovatele) oprávněn vyúčtovat uživateli vynaložené náklady, v případě instalace náklady na sepsání smlouvy a předinstalační měření.
- b) Pokud uživatel závazným způsobem nebo opakovaně poruší jakoukoli ze smluvních povinností plynoucích ze smlouvy či těchto SPPS, je poskytovatel oprávněn tuto smlouvu vypovědět.
- c) Pokud uživatel poruší povinnost uvedenou v čl. 4. písm. l) SPPS, je poskytovatel oprávněn tuto smlouvu vypovědět. Poskytovatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět, pokud proti uživateli bude zahájeno insolvenční řízení nebo pokud uživatel vstoupí do likvidace.
- d) V případě, že dojde k přerušení poskytování služeb ze strany poskytovatele z důvodů, pro které je tak dle SPPS oprávněn učinit, je uživatel povinen nadále platit poplatky uvedené v čl. 3 smlouvy, a to bez ohledu na to, že službu nevyužívá.
- e) Pokud uživatel ukončí smlouvu výpovědí před uplynutím doby, na kterou je smlouva uzavřena, zavazuje se uživatel zaplatit poskytovateli částku rovnající se jedné pětina součtu měsíčních paušálů (měsíčních poplatků za připojení) zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy a částku rovnající se výši úhrady nákladů spojených s

telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

- f) Smluvní pokuta je splatná nejpozději do 14 dní od prokazatelného doručení výzvy k zaplacení této smluvní pokuty druhé smluvní straně učiněné v textové podobě.

8. Ochrana osobních údajů

- a) Poskytovatel vede databázi osobních, lokalizačních a provozních údajů (výše a dále jen jako "Údaje") uživatele.
- b) Údaje poskytovatel získává přímým nebo nepřímým kontaktem s uživatelem, v rámci poskytování služeb nebo od třetích osob. Poskytovatel zpracovává Údaje na základě zákona, tj. v takovém případě není uživatel oprávněn takové zpracování odmítnout, nebo na základě souhlasu uživatele, kdy je uživatel oprávněn takové zpracování kdykoli odmítnout.
- c) Poskytovatel shromažďuje a zpracovává Údaje manuálně nebo automaticky, sám nebo prostřednictvím třetích subjektů (zpracovatelů), mezi něž patří i servisní partneři poskytovatele.
- d) Osobními a identifikačními údaji se rozumí zejména: jméno, příjmení, adresa, datum narození, rodné číslo/popř. národní identifikátor, věk, pohlaví, čísla předložených dokladů, obchodní firma/název, sídlo/místo podnikání, sídlo organizační složky, jméno, příjmení a bydliště osob oprávněných jednat jménem právnické osoby, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, telefonní číslo, heslo, typ a objem využívaných služeb, údaje o koncovém zařízení, kontaktní telefonní číslo, e-mailové spojení, bankovní spojení, údaje získané od uživatele marketingovými průzkumy a jiné údaje oprávněné o uživateli získané. Provozním údajem se rozumí jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu dat sítí elektronických komunikací nebo pro její účtování, tj. zejména telefonní číslo volaného, telefonní číslo volajícího, začátek a konec spojení, datum a frekvence uskutečného spojení, IMEI, typ zařízení, konfigurační údaje, adresa datového spojení (např.: URU, IP adresa, druh a způsob a objem využívání služeb a cena za službu a typové chování uživatele. Lokalizačním údajem se rozumí jakékoli údaje zpracovávané v síti elektronických komunikací a určující zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele, tj. např. údaj o síti, k níž je uživatel připojen.
- e) Povinné jsou zpracovávány Údaje na základě zákona, a to zejména pro účely poskytování služeb elektronických komunikací, souvisejících služeb, platebních transakcí, za jištění propojení a přístupu k síti, vyúčtování a provádění úkonů s tím souvisejících, účetní a daňové účely, identifikace zneužívání sítě či služeb, vymáhání pohledávek, prodej produktu či služeb třetích stran prostřednictvím sítě poskytovatele nebo jejich vyúčtování, pro účely volání na čísla tísňového volání.
- f) Uživatel souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn zpracovávat Údaje k následujícím účelům: obchodní a marketingové účely, včetně provádění průzkumu trhu, telemarketingu a nabízení obchodu a služeb, poskytování informací (zejména formou obchodního sdělení označovaného pro takové účely jako OS) o službách poskytovatele a produktech a o službách a produktech třetích stran, které jsou s poskytovatelem ve smluvním vztahu, a to užitím adresy, telefonních čísel nebo elektronické adresy, pro poskytování služeb s přidanou hodnotou, pro bezplatné zřízení informační služby uživateli, prostřednictvím které bude uživatel informován o nabízených službách a produktech třetích stran, ověřování a hodnocení bonity či platební morálky uživatele prostřednictvím registru dlužníků, a to jak při vzniku smluvního vztahu, tak i v jeho průběhu.
- g) Poskytovatel zpracovává osobní údaje uživatele v rozsahu jméno, příjmení, obchodní firma, adresa, místo podnikání, sídlo, datum narození, rodné číslo, IC a informace o rozsahu porušení smluvních povinností, finančních závazcích a následné platební morálce, úhradě pohledávky nebo jejím případném odpisu.
- h) V případě jakékoli změny Údajů je uživatel povinen poskytovateli takovou změnu neprodleně oznámit.
- i) V případě, kdy poskytovatel vlastní činností zjistí, že uživatelem uvedené Údaje nejsou pravdivé či jsou neúplné nebo že uvedené kontaktní telefonní číslo neexistuje, je neaktivní nebo uživateli nepatří či nebyl oprávněn takové číslo poskytovateli poskytnout, vyzve poskytovatel uživatele k uvedení správných a úplných Údajů či správného kontaktního telefonního čísla. Pokud tak uživatel neučiní, je poskytovatel oprávněn uživatele jako jeho kontaktní telefonní číslo nastavit jakékoli telefonní číslo vedené pod daným zákaznickým účtem či k jiným úkonům potřebným k nápravě vadného stavu.
- j) Poskytovatel prohlašuje, že telefonní hovor uživatele s pracovníkem poskytovatele nebo jeho smluvním partnerem může být poskytovatelem monitorován a zaznamenán. Toto monitorování se uskutečňuje výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů poskytovatele.

V Poličce, dne

.....
Poskytovatel

.....
Uživatel

Poskytovatel zároveň prohlašuje, že případný záznam telefonního hovoru bude poskytovatelem zálohován po nezbytně nutnou dobu.

- k) U zpracování Údajů, které je prováděno na základě souhlasu uživatele, je uživatel oprávněn kdykoli odmítnout zpracování Údajů pro jednotlivé účely uvedené výše, tedy je oprávněn souhlas buď nedat při uzavření smlouvy, tj. sdělit, že souhlas nedává (v případě uzavření smluvního vztahu v jiné než písemné podobě), nebo souhlas kdykoli odvolat, a to prostřednictvím zákaznické linky či písemně na adresu poskytovatele. Zpracování takových Údajů pro jednotlivé účely poskytovatel ukončí v přiměřené době, která odpovídá technickým a administrativním možnostem. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat Údaje po celou dobu trvání smlouvy, není-li v jednotlivých podmínkách služeb nebo v právních předpisech stanoveno jinak. Uživatel bere na vědomí, že odvolání souhlasu se zpracováním některých Údajů může mít vliv na rozsah poskytovaných služeb. Uživatel bere na vědomí, že souhlas se zpracováním Údajů může opětovně udělit např. účastí v marketingové soutěži nebo akci, registrací, aktivací nebo užitím specifických služeb.
- l) Údaje poskytovatel zpracovává po dobu trvání smlouvy, není-li v tomto dokumentu nebo právními předpisy stanoveno jinak. Provozní a lokalizační údaje jsou zpracovávány po dobu stanovenou platnými právními předpisy, pro marketing pak po dobu 6 měsíců. Po ukončení smlouvy a vypořádání všech vzájemných práv a povinností poskytovatel provede likvidaci Údajů uživatele ze své databáze s výjimkou jména, příjmení, adresy a dále i jiných kontaktních údajů a informací o objemu využívaných služeb, ke kterým uživatel dává souhlas se zpracováním za účelem nabídky obchodu a služeb, a to po dobu 10 let ode dne ukončení smlouvy nebo případně do doby, než uživatel odvolá svůj souhlas.
- m) Uživatel má právo na informaci o zpracování svých osobních údajů. Domnívá-li se uživatel, že dochází ke zpracování osobních údajů v rozporu s ochranou soukromého nebo osobního života nebo se zákonem, může poskytovatele požádat o vysvětlení nebo o odstranění vadného stavu (zejména blokování, opravu, doplnění nebo likvidaci).
- n) Při zajišťování servisní podpory poskytovatele jeho autorizovaným servisním partnerem jsou údaje o uživateli v nezbytném rozsahu poskytovány příslušnému servisnímu partnerovi. Servisní partner je poskytovatelem zavázán při zpracování údajů o uživateli dodržovat povinnosti vyplývající z této smlouvy a příslušných právních předpisů.

9. Všeobecné podmínky

- a) Smlouva je platná dnem podpisu smluvních stran a účinnosti nabývá dnem podpisu předávacího protokolu, který se stane nedílnou součástí smlouvy.
- b) Pokud není ve smlouvě uvedeno, že se uzavírá na dobu určitou, pak je sjednána se na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 3 měsíce. Výpovědní doba začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po prokazatelném doručení písemné výpovědi druhé straně.
- c) Pokud Poskytovatel dle čl. 3 písm. d) bod 4, čl. 5 písm. k) a čl. 7 písm. b), c) SPPS vypoví (učiní výpověď) tuto Smlouvu, zaniká tato Smlouva ke dni doručení výpovědi Uživateli (tj. jde o výpověď bez výpovědní doby).
- d) Pokud smluvní strana činí odstoupení od smlouvy nebo smlouvu vypoví, musí se toto odstoupení i výpověď stát písemně. Písemnost obsahující odstoupení nebo výpověď bude doručována na adresu smluvní strany uvedenou v hlavičce smlouvy (nebyla-li později sdělena adresa jiná) a toto doručení je účinné dnem, v němž bude písemnost druhé straně doručena, anebo (v případě, že bude písemnost vrácena Poskytovateli držitelem poštovní licence s tím, že adresát odmítl zásilku převzít či se tam nezdržuje) dnem, v němž došlo k odmítnutí převzetí nebo dnem, v němž se písemnost vrátí Poskytovateli, podle toho, který den nastane dříve.
- e) Změnit smlouvu je možné s využitím elektronických nebo jiných technických prostředků umožňujících zachycení obsahu právního jednání a určení jednájící osoby.
- f) Pokud nastane situace, kdy se budou údaje uvedené v předávacím protokolu lišit od údajů uvedených ve smlouvě, platí, že přednost mají ty údaje, které jsou obsaženy v dokumentu s pozdějším datem vyhotovení.
- g) Pokud poskytovatel bude měnit vyjmenované podstatné náležitosti smlouvy ve smyslu ZEK, nebo bude činit změny, které vedou ke zhoršení postavení uživatele, a uživatel s těmito změnami nebude souhlasit, může uživatel smlouvu ukončit písemnou výpovědí s uvedením tohoto důvodu, přičemž výpověď musí doručit poskytovateli nejpozději ke dni, kdy má nastat účinnost těchto změn. Uživatel však nemá právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení, pokud dochází ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odst. 5 ZEK. Poskytovatel o těchto změnách informuje uživatele způsobem, který si uživatel zvolil pro zaslání faktur.
- h) Všechny spory týkající se předmětu smlouvy, pokud nebudou vyřešeny dohodou stran, budou řešeny buď v soudním anebo ve správním řízení.