

Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací

Číslo smlouvy:	0000000	Lokalita:	Datum:	1. 1.2021
----------------	---------	-----------	--------	-----------

POSKYTOVATEL

wifi-online v.o.s.

Se sídlem: Fibichovo nám. 16, PSČ: 741 01 Nový Jičín

IČ: 278 04 909, DIČ: není plátce

Bankovní spojení : číslo účtu **86-6481610287/ 0100**

Zastoupena jednatelem: Ing. Ladislavem ŽLEBKEM a Stanislavem Kudělkou.

Kontakt:608707111/603547775 wifi@wifi-online.cz, www.wifi-online.cz

dále jen jako „poskytovatel“

a

UŽIVATEL / zákazník, účastník /

Příjmení a jméno / Společnost:

Adresa / Sídlo:

IČ: / DIČ: Oprávněná osoba:

Telefon:,

E-mail:

Kontaktní osoba:

Telefon:

E-mail:

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 reálných nákladů, které bylo nutné vynaložit na daný úkon. Pokud na toto poskytovatel stanoví ceník, tak je přístupný na www stránkách poskytovatele. Vždy je ale poskytovatel povinen sdělit jej zákazníkovi bez výzvy.
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 zejména minimální rychlost dle specifikace služby. Dále v závislosti na technických postupech zavedených s cílem řídit provoz v sítích elektronických komunikací, které se využívají proti naplnění či překročení maximální kapacity připojení, může být služba regulována, ale pouze do uvedených minimálních rychlostí.
 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, kterou si zákazník zvolil při uzavření smlouvy jako způsob jakým mu je předáváno vyúčtování za poskytované služby. Pokud zákazník na objednávce nebo na smlouvě uvede na sebe emailový kontakt, je toto považováno za souhlas s tímto informačním kanálem pro vyúčtování a pro informování o změnách smluvních podmínek. Pokud oznámená změna fakticky zhoršuje postavení zákazníka nebo jsou změny podstatné, má zákazník právo do 30 dnů od doručení oznámení zákazníkovi ukončit smlouvu bez sankcí. Každé oznámení musí obsahovat, která část se mění a jak. Vhodné je například srovnání nové a původní části.
 16. Uplatnit opatření řízení provozu, která mohou mít negativní vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě; tato omezení nejsou nikdy porušením Smlouvy ze strany poskytovatele. Soukromí zákazníků a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva zákazníku nejsou v tomto směru nijak dotčena.
 17. Poskytovatel informuje účastníka o jednostranných změnách prokazatelným způsobem. Při této změně má zákazník možnost odstoupit od smlouvy.

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.
8. Zákazník může být na vlastní žádost zařazen do elektronického nebo tištěného seznamu účastníků. Žádost musí obsahovat náležitosti dle zákona o elektronických komunikacích, paragraf 95. Poskytovatel účastníka ho bez jeho individuální žádosti do seznamu nezařazuje. Tato služba bezplatná.
9. Využije-li účastník právo podle § 34 odst. 1, dojde k zániku smlouvy nejpozději ve lhůtě 10 dnů, která začne běžet, jakmile účastník učiní vůči podnikateli poskytujícímu mu veřejně dostupnou službu elektronických komunikací právní jednání k ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a podá u něj žádost o přenesení telefonního čísla. Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku smlouvy je kratší než 10 dnů nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo. Účastník se po učinění požadavku na přenesení telefonního čísla může s podnikatelem doposud mu poskytujícím veřejně dostupnou službu elektronických komunikací dohodnout na pozdějším datu zániku smlouvy. Pokud se poskytovatel s uživatelem nedohodne jinak, je poplatek za převod jednoho čísla 700,- Kč bez DPH.

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. Rozdíl v ceně při různých způsobech placení nebo při různých formách vyúčtování neexistuje.
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. 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.
8. Údaje o ceně, popřípadě způsobu určení ceny, jako i aktuální informace lze získat na webových stránkách poskytovatele.

V. Trvání a ukončení smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, ne však kratší než je minimální doba užívání služby uvedená ve Specifikaci služeb v případě využití propagační nabídky.
2. Zákazník je oprávněn od smlouvy písemně 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 30 denní výpovědní dobu, která počíná běžet následující den po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
4. Poskytovatel je oprávněn smlouvu vypovědět v případě:
 1. pokud je zákazník v prodlení se splacením plateb déle než 30 dnů,
 2. pokud zákazník prokazatelně poruší obchodní tajemství poskytovatele, chráněné podle této smlouvy,
 3. zneužití služeb elektronických komunikací podle čl. II odst. 7 této smlouvy,
 4. 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 smlouvu ukončit bez výpovědní doby v případě, že poskytovatel neodstraní vady připojení k síti Internet (čl. II odst. 4 smlouvy) ve lhůtě dvou týdnů ode dne jejich nahlášení zákazníkem. Zákazník není oprávněn smlouvu takto ukončit, pokud byla lhůta podle předchozí věty poskytovatelem překročena z důvodu zaviněných zákazníkem nebo třetí osobou. Nahlášení vad připojení k síti internet zákazníkem musí být zpětně prokazatelným způsobem například zavoláním na kontaktní telefon nebo na e-mailový kontakt.
5. Výpověď smlouvy musí být písemná a stává se účinná okamžikem doručení druhé smluvní straně. Nároky na náhradu škody, ustanovení o smluvních pokutách a jiné peněžní nároky smluvních stran vzniklé do okamžiku podání výpovědi smlouvy nejsou dotčeny.
6. V případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, ať již výpovědí, nebo dohodou smluvních stran, je poskytovatel oprávněn požadovat úhradu, která nesmí být v případě smlouvy uzavřené se spotřebitelem vyšší než jedna pětina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo jedna pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy. A dále je oprávněn požadovat úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.
7. Podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující veřejnou komunikační síť je povinen informovat spotřebitele způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou, o blížícím se ukončení smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pokud účastník neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou, přechází smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou.

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 plně výše vzniklé škody.
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, poškozování 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.

IX. Kvalita poskytovaných služeb

1. Pokud Účastník využívá od poskytovatele i další služby paralelně se službou přístupu k internetu (např. služby IPTV, VoiP či webhosting), může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu, a to na úkor kvality služby přístupu k internetu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb přístupu k internetu, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry, a to zejména s horší rychlostí stahování a nahrávání. Snížení rychlosti stahování, resp. nahrávání znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spouštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrávat vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod. Poskytováním služby přístupu k internetu s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb poskytovatel neporušuje smlouvu.
2. Snížení rychlosti stahování dat na minimální (viz **Definice internetových tarifů**), případně blízko k minimální hodnotě, může mít za následek zpomalení načítání webového obsahu (např. přehrávání videa, zhoršená kvalita obrazu při internetovém hovoru aj.). Poskytování Služby je však zachováno a považuje se za funkční v rozsahu Smlouvy.
3. Snížení rychlosti odesílání dat na minimální (viz **Definice internetových tarifů**), případně blízko k minimální hodnotě, může mít za následek zpomalení odesílání obsahu (např. odesílání elektronické pošty, včetně komunikátorů, a to jak obrazových a zvukových, prodloužení doby nahrávání či odesílání větších souborů aj.). Poskytování Služby je však zachováno a považuje se za funkční v rozsahu Smlouvy.
4. Odchylka od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva uživatele na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu koncového uživatele nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji.
5. V případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky (viz **Definice internetových tarifů**) výkonu Služby, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů, je Účastník oprávněn poskytovanou službu reklamovat postupem dle článku X. této smlouvy
6. Dalšími parametry ovlivňujícími kvalitu Služby mohou být latence, ztrátovost paketů a kolísání přenosu (jitter).
7. Latenci se rozumí časová prodleva mezi požadavkem na provedení akce a jeho vyřízením – tzn. doba, za kterou datagram urazí cestu mezi dvěma počítači a zpět. Dopadem zvýšené latence může být především omezení či úplná nemožnost hraní online počítačových her, či tzv. lagování těchto her.
8. Ztrátou paketů se rozumí chyba při přenosu dat, kdy jeden nebo více paketů v počítačové síti nedosáhne svého cíle. Dopadem ztráty paketů mohou být znatelné problémy s výkonem nebo odchylky při službách jakými jsou streamování, hraní online počítačových her či videokonferencích. Pokud je však prodleva a ztráta paketů přijatelná, nemusí mít žádný negativní vliv.
9. Kolísáním přenosu se rozumí kolísání velikostí zpoždění paketů při průchodu sítí. Dopadem vyššího kolísání přenosu může být nestabilita internetového připojení a z toho vznikající důsledky dle předchozího odstavce těchto Podmínek.
10. V případě negativních dopadů dalších parametrů dle odstavců 8.7, 8.8a 8.9 těchto Podmínek na poskytování Služby je však poskytování Služby zachováno a považuje se za funkční v rozsahu Smlouvy.
11. Měření rychlosti internetových služeb, sloužící pro kontrolu rychlosti připojení je Poskytovatelem prováděno na vrstvě aplikační

X. 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 případně její kvality.
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.
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. 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 reklamaci, které nevyžadují technické šetření a reklamace týkající se ceny, pokud jí bylo nutno řešit ve spolupráci se zahraničními operátory, se vyřizují zpravidla do 60 (šedesáti) kalendářních dnů;
- d) Případy reklamaci 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 60 (šedesáti)** kalendářních dnů.
8. Uživatel má právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení zaplacených cen služeb na základě kladně vyřízené reklamace a poskytovatel má povinnost tyto zaplacené částky vrátit.
- a) Formou dobropisu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení reklamace;
- b) Ve lhůtě do třiceti (30) kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení reklamace zákazníka, pokud se zákazníkem nebylo dohodnuto jinak; nebo
- c) Pokud nebyla úhrada ceny služeb provedena, zrušením původního vyúčtování a vydáním vyúčtování opraveného na základě reklamace.
9. Právo na vrácení přeplatku vzniklého na základě kladně vyřízené reklamace, který nebylo možno vrátit pro překážky na straně zákazníka, se promlčuje ve lhůtách stanovených obecně závaznými právními předpisy.
10. V případě, že zákazník nesouhlasí s výsledkem reklamačního řízení poskytovatelem, má právo obrátit se v případě reklamace ceny za poskytnutou službu ve lhůtě 30 (třiceti) dnů od doručení vyřízení reklamace na ČTÚ (www.ctu.cz).

XI. Závěrečná ujednání

1. 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.
2. 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.
3. Písemnosti se považují za doručené i v případě, že některá smluvní strana jejich doručení odmítne nebo jinak znemožní.
4. 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.
5. Tato smlouva nahrazuje všechna předchozí ústní nebo písemná ujednání smluvních stran vztahující se k předmětu této smlouvy.
6. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.
7. Smluvní strany si smlouvu přečetly, jejím obsahu porozuměly a souhlasí s ním. Smluvní strany prohlašují, že smlouva vyjadřuje jejich pravou a vážnou vůli a na důkaz svého souhlasu ji podepisují.
8. Tato smlouva nestanovuje žádné způsoby řešení sporů týkajících se předmětu smlouvy mimo soudní nebo správní řízení. Uživatel má možnost se obrátit na ČTÚ pro řešení mimosoudních sporů. Více informací na www.ctu.cz

XII. Součástí smlouvy

1. Nedílnou součástí smlouvy jsou „**Definice pojmů pro služby poskytované v pevné síti**“.

V 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:	Propagační nabídka: -		
	Minimální doba užívání: -		
Platební podmínky:		Cena služby:	
Fakturace:	na konci zúčtovacího období (měsíčně)	Aktivace služby:	0,- Kč
		Vratná záloha (popř. jistina):	0,- Kč
Splatnost:	15 dnů	Jednorázově CELKEM:	0,- Kč
		Měsíčně:	
Forma úhrady:	bankovním převodem	Sleva:	0,- Kč
		Měsíční paušál CELKEM:	
Technické parametry služby:			
Inzerovaná rychlost(stahování/vkládání):	16 Mbps / 2 Mbps		
Maximální rychlost(stahování/vkládání):	16 Mbps / 2 Mbps		
Běžně dostupná rychlost(stahování/vkládání):	12 Mbps / 1 Mbps		
Minimální rychlost(stahování/vkládání):	8 Mbps / 0,6 Mbps		
Záložní linka:	NE		
Dostupnost služby:	99,95%		
Koncové zařízení / rozhraní:	1xFastEthernet, 100Mbit/s, standart 100BASE-T		
Konektor:	RJ-45		
Nastavení sítě:			
IP adresa:			
Maska sítě:			
Brána:			
Veřejná IP adresa:			
DNS servery:			
SMTP server:	smtp.cs-net.cz		
Poznámka: Služba SMTP jen z naší sítě.			

Všechny uvedené ceny jsou koncové nejsme plátcí DPH.

Seznam propůjčeného zařízení:

1.
2.

podpis zákazníka

podpis předávající osoby

Definice pojmů pro služby poskytované v pevné síti

Minimální rychlost :

Minimální rychlost stahování a odesílání dat je závislá na agregačním poměru na fyzické vrstvě, minimálně však činí 40% z inzerované rychlosti. Minimální rychlost stahování i odesílání dat je taková, kterou dodavatel garantuje jako nejnižší v běžném provozu. Výjimky z běžného provozu tvoří nutné zásahy do infrastruktury ze strany dodavatele, jako jsou například nutné opravy a úpravy sítě. Dále tvoří výjimky veškeré zásahy vyšší moci, zásahy státní moci a zásahy a poruchy na straně dodavatelů, zejména dodavatelů elektrické energie.

Běžně dostupná rychlost :

Běžná rychlost stahování i odesílání dat, je taková, která by měla být zákazníkovi dostupná minimálně po 60% celkového času poskytované služby. Tato rychlost je postačující pro běžné stahování a odesílání dat se zřetelem na smluvně vázanou rychlost.

Maximální a inzerovaná rychlost

Maximální rychlost je taková, která je dostupná zákazníkovi za ideálních podmínek, na výstupu koncového zařízení dodavatele (typicky anténa nebo datová zásuvka). Je shodná s rychlostí uvedenou ve specifikaci služby v Ceníku služeb. Maximální rychlosti se shodují s inzerovanými.

Název	Rychlost stahování				Rychlost odesílání			
	minimální	běžně dostupná	maximální	inzerovaná	minimální	běžně dostupná	maximální	inzerovaná
Bezdrátový internet								
Klasik 16/2	8 Mbps	12 Mbps	16 Mbps	16 Mbps	1 Mbps	1,5 Mbps	2 Mbps	2 Mbps
Klasik + 18/4	10 Mbps	14 Mbps	18 Mbps	18 Mbps	1,5 Mbps	2,5 Mbps	4 Mbps	4 Mbps

Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 min.

Za velkou trvalou odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Velká trvalá odchylka a velká opakující se odchylka mohou mít vliv na kvalitu poskytované služby a dávat v případech, definovaných Všeobecnými obchodními podmínkami, právo na reklamaci poskytované služby

Pokles skutečně dosahované rychlosti pod úroveň minimální rychlosti je považován za výpadek služby a v případech, definovaných ve smlouvě bod IX. Kvalita poskytovaných služeb, může dávat právo na reklamaci poskytované služby.

Poskytovatel wifi-online v.o.s. může v souladu se smlouvou viz Práva a povinnosti poskytovatele podmínkami v síti uplatňovat opatření řízení provozu, což může ovlivnit skutečně dosahovanou rychlost. Rychlost nebo dostupnost služby mohou dále ovlivnit i nutné zásahy do infrastruktury, jako jsou nutné opravy a úpravy sítě, zásahy vyšší moci, zásahy státní moci a zásahy a poruchy na straně dodavatelů, zejména dodavatelů elektrické energie.

Na skutečně dosahovanou rychlost při měření rychlosti připojení i běžném používání služby přístupu k internetu mohou mít vliv další běžící služby, jako je IPTV nebo další OTT služby typu Youtube nebo Netflix, běžící aktualizace operačních systémů nebo aplikací, poslech hudby na pozadí a další služby, které běží mimo internetový prohlížeč nebo na dalších zařízeních připojených k internetu, a nemusí být na první pohled jejich činnost zjevná.

Tento dokument je platný od 1. 1. 2021