

Smlouva o službě elektronických komunikací

Číslo smlouvy:	Uzavřená dne:	Fakturace od:
----------------	---------------	---------------

uzavřena v souladu se zákonem c. 127/2005 Sb. mezi společnostmi

Ing. Věra Štrálová, Hrdlív 117, IČ: 71139621, (dále jen POSKYTOVATEL) a Zákazníkem

Titul:	Příjmení/Název společnosti:	Jméno/Zastoupená:	IČ:
Ulice, číslo popisné/číslo orientační:			DIČ:
PSC:	Obec:	Část obce:	Telefon:

(dále jen UMÍSTĚNÍ přípojného bodu)

Fakturační adresa, není-li shodná s umístěním:

Titul:	Příjmení/Název společnosti:	Jméno/Zastoupená:	IČ:
Ulice, číslo popisné/číslo orientační:			DIČ:
PSC:	Obec:	Část obce:	Telefon:

(dále jen ZÁKAZNÍK)

SLUŽBY

Internetová konektivita	Mbit/s
SLA	99 %
Maximální agregace	1:1
Cena	Kč*

*uvedené ceny jsou za jeden kalendářní měsíc bez DPH

Aktivační poplatek

<input checked="" type="checkbox"/> Bez poplatku	<input type="checkbox"/> X Kč *
--	---------------------------------

*jednorázový nevratný poplatek bez DPH

Zapůjčená zařízení

Název	SN:
-------	-----

Způsob zasílání faktur/výzev k úhradě

<input checked="" type="checkbox"/> Elektronicky ve formátu .pdf na e-mail: zdarma
--

Souhrn plateb

Jednorázový poplatek	X Kč	Měsíční platba	Kč *
----------------------	------	----------------	------

*uvedené ceny jsou za jeden kalendářní měsíc bez DPH

Frekvence plateb

<input checked="" type="checkbox"/> Měsíčně předem	<input type="checkbox"/> Čtvrtletně předem	<input type="checkbox"/> Pololetně předem	<input type="checkbox"/> Ročně předem
--	--	---	---------------------------------------

Platby probíhají pouze bezhotovostně na účet POSKYTOVATELE č. **2501526958/2010**. 1.platba dle vydané faktury.

Smlouva o službě elektronických komunikací

Platnost smlouvy

<input type="checkbox"/> Na neurčito (Výpovědní lhůta činí 30 kalendářních dní a začíná běžet dnem doručení výpovědi poskytovateli.)	<input type="checkbox"/> Se závazkem s nejkratší dobou trvání 24 měsíců.
--	--

1. Úvodní ujednání

1.1. Poskytovatel je oprávněn poskytovat služby elektronických komunikací podle zákona č. 127/2005 Sb., všeobecného oprávnění VO-R/12/12.2019-10 vydaného ČTÚ a platného Osvědčení o oznámení telekomunikační činnosti vydaného ČTÚ.

2. Ostatní ujednání

2.1. Zákazník prohlašuje, že se seznámil s obsahem Všeobecných obchodních podmínek služeb elektronických komunikací Ing. Věra Štrálová. (dále jen VOP) vystavených na www prezentaci poskytovatele na adrese <http://www.pocitacevip.cz/>, a bere na vědomí, že jsou nedílnou součástí této smlouvy a jako takové je bude dodržovat po celou dobu platnosti smlouvy. Zároveň bere na vědomí, že tyto podmínky se mohou během platnosti této smlouvy měnit, z rozhodnutí Poskytovatele či v souvislosti například se změnou platné legislativy. Další součástí smluvní dokumentace jsou Parametry služby internet a Prohlášení o zpracování osobních údajů.

2.2. Zákazník prohlašuje, že v okamžiku uzavření této Smlouvy nedluží za ostatní služby jemu poskytované společností Ing. Věra Štrálová a je informován o zpracování svých osobních údajů ze strany společnosti Ing. Věra Štrálová v souladu s Prohlášením o zpracování osobních údajů a platnou legislativou.

3. Platnost smlouvy a závěrečná ustanovení

3.1. Smlouva je sjednána na dobu viz bod platnost smlouvy, s tím, že platnosti smlouva nabývá podpisem smluvními stranami smlouvy a účinnosti dle VOP. Po uplynutí doby sjednaného závazku přechází smlouva automaticky na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou dle platných Všeobecných obchodních podmínek společnosti Ing. Věra Štrálová a této smlouvy.

3.2. V případě, že v době platnosti a účinnosti Smlouvy Poskytovatel od této Smlouvy odstoupí pro neplacení poplatků zákazníkem, případně kvůli jinému podstatnému porušení povinností zákazníka dle VOP, je povinen zákazník v souladu s VOP Ing. Věra Štrálová vrátit zapůjčená zařízení Poskytovateli. V případě, že nedojde k vrácení zařízení v souladu se VOP, je zákazník povinen uhradit Poskytovateli cenu poskytnutého zařízení dle Ceníku a dále smluvní pokutu ve výši 3 000,-Kč včetně DPH za poskytnutá zařízení po uplynutí lhůty pro vrácení zapůjčených zařízení na základě dokladu vystaveného Poskytovatelem. Zaplacením smluvní pokuty není omezeno právo společnosti Ing. Věra Štrálová na úhradu dlužných poplatků za poskytnuté služby před ukončením smlouvy a náhradu škody v plné výši (např. v případě poškození zapůjčených zařízení Zákazníkem).

3.3. Zákazník je oprávněn od smlouvy odstoupit do jednoho kalendářního měsíce od jejího podpisu bez udání důvodu a to písemně buď poštou na adresu poskytovatele, nebo na email: info@pocitacevip.cz

3.4. Ukončení smlouvy je možné pouze písemnou výpovědí smlouvy, nebo písemnou dohodou obou stran doručené buď poštou, nebo e-mailem. Výpovědní lhůta začíná běžet od prvního dne, ve kterém byla výpověď doručena druhé straně. Při nedodržení všech bodů smlouvy, je uživatel povinen uhradit poskytovateli škodu, která poskytovateli předčasným ukončením smlouvy vznikla.

3.5. V případě sporu týkajícího se této smlouvy, v případě, že zákazníkem je spotřebitel, může spotřebitel požádat o mimosoudní řešení sporu, kdy arbitrem je v tomto případě Český telekomunikační úřad, www.ctu.cz.

3.6. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních. Poskytovatel obdrží jeden stejnopis a zákazník také jeden stejnopis. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran.

V Praze dne

.....
Zákazník

.....
Poskytovatel

Příloha č. 1 Proces odstranění poruchy

Procesy zde popsané slouží k rychlému určení příčin poruchy a k rychlému obnovení funkcionality dotčených služeb. Popisují zejména komunikaci mezi Poskytovatelem a Zákazníkem v případě výskytu poruchy.

1 Proces odstranění poruchy

V případě výskytu poruchy poskytovaných služeb komunikuje Zákazník s infocentrem Poskytovatele níže popsaným způsobem. Komunikace je možná v českém jazyce. Vzájemná komunikace probíhá zejména telefonicky nebo e-mailem. Jako průkazná jsou akceptována hlášení podaná na telefonní čísla uvedená v čl. 2. této přílohy.

1.1 Hlášení o poruše od Zákazníka – provádí Zákazník

Zákazník v případě zjištění poruchy služby sdělí Poskytovateli: identifikační údaje o Zákazníkovi; jméno odpovědného zaměstnance Zákazníka, který hlášení zadal; telefonní číslo; volitelně číslo poruchy (identifikace poruchy) dle evidence Zákazníka; čas zjištění poruchy; kódy služeb (dle předávacího protokolu) v poruše a popis poruchy.

1.2 Potvrzení obdržení hlášení o poruše – provádí Poskytovatel

Poskytovatel potvrzuje, že obdržel a porozuměl hlášení o poruše.

1.3 Hlášení o poruše – provádí Poskytovatel

Poskytovatel, po vymezení poruchy ve své síti informuje Zákazníka o předpokládané příčině poruchy a předpokládané době odstranění poruchy.

1.4 Odstranění poruchy – provádí Poskytovatel

Poskytovatel provede odstranění poruchy.

1.5 Opětovné hlášení o poruše – provádí Poskytovatel

V případě, že dojde k překročení předpokládané doby odstranění poruchy nebo bylo na základě nových skutečností zjištěno, že doba potřebná pro odstranění poruchy bude delší, než bylo původně předpokládáno, Poskytovatel informuje o nových skutečnostech Zákazníka. Obsah zprávy koresponduje s původním hlášením o poruše, navíc jsou uvedeny následující údaje: vysvětlení důvodu prodloužení doby odstranění poruchy; předpokládané trvání prodloužení doby odstranění poruchy a v případě potřeby i žádost o součinnost Zákazníka při odstranění poruchy.

1.6 Potvrzení opětovného hlášení o poruše - provádí Zákazník

V případě písemné komunikace Zákazník potvrdí příjem opětovného hlášení o poruše.

1.7 Hlášení o odstranění poruchy – provádí Poskytovatel

Po odstranění poruchy informuje Poskytovatel Zákazníka o: času odstranění poruchy; době trvání poruchy a příčině poruchy.

1.8 Potvrzení hlášení o odstranění poruchy – provádí Zákazník

V případě písemné komunikace Zákazník potvrzuje přijetí hlášení o odstranění poruchy.

2 Kontaktní informace

NCC slouží pro ohlašování poruch a předávání požadavků na servisní podporu či součinnost Poskytovatele. Je dostupné nepřetržitě 24 hodin denně všechny dny v roce.

Veškeré hovory uskutečněné prostřednictvím níže uvedených telefonních linek jsou nahrávány. V případě nesrovnalostí týkajících se nahlášení poruchy Zákazníkem je rozhodující nahlášení poruchy zaznamenané na dispečerském záznamovém zařízení Poskytovatele.

- Telefon: +420608184016
- E-mail: info@pocitacevip.cz

Příloha č. 2 sankce za nedodržení SLA

1. V případě, že dostupnost služby bude v kalendářním měsíci nižší než sjednaná dostupnost služby, je Zákazník oprávněn požadovat snížení měsíční ceny o 1/720 za každou započatou hodinu trvání výpadku služby. Dále je Zákazník oprávněn požadovat uhrazení smluvní pokuty ve výši uvedené v následující tabulce. Požadavek na snížení měsíční ceny či na uhrazení smluvní pokuty musí Zákazník uplatnit písemně nejpozději v následujícím kalendářním měsíci, jinak tento nárok zaniká. Dobou trvání výpadku se rozumí doba od nahlášení výpadku služby do ukončení výpadku služby. Tohoto závazku se Poskytovatel zbavuje v případě, že byl výpadek způsoben zaviněným jednáním Zákazníka. Částka o kterou má být snížena měsíční cena bude buď odečtena od nejbližší následující fakturované měsíční ceny Poskytovatele, nebo dobrovolně vrácena bezhotovostním převodem na bankovní účet Zákazníka. Smluvní pokutu uhradí Poskytovatel Zákazníkovi na základě faktury – daňového dokladu s termínem splatnosti 14 dní od doručení. Poskytovatel neodpovídá žádným způsobem za škody vzniklé na provozu Zákazníka, které mohou vzniknout v souvislosti s výpadkem služby a Zákazník toto bere na vědomí.

2. Za snížení dostupnosti poskytované služby se nepovažují případy kdy:

- a) dostupnost služby klesla pod sjednanou hranici v důsledku porušení povinností Zákazníka vyplývajících z platných Všeobecných podmínek
- b) dostupnost služby klesla pod sjednanou hranici v důsledku včasného nevydání povolení správních orgánů (např. havarijní výměr, dopravní opatření apod.) či jakýchkoliv dalších povolení dotčených třetích stran, jejichž získání je nezbytné pro provedení opravy či výměny zařízení Poskytovatele, která slouží k poskytování výše uvedených služeb a jejichž porucha či poškození zapříčinilo snížení dostupnosti výše uvedených služeb,
- c) se jedná o „vyšší moc“ přičemž za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli povinné strany, pokud brání ve splnění povinností, přičemž nelze spravedlivě požadovat, aby povinná strana tuto překážku nebo její následky překonala či odvrátila, a to ani vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. O dobu, po kterou vyšší moc trvá, se též prodlouží lhůty k plnění podle této smlouvy. Za „vyšší moc“ smluvní strany považují zejména, vzpoury nebo civilní nepokoje, válečné operace, případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí, blesky, exploze, či sesuvy půdy.

3. Zákazník zaplatí Poskytovateli náhradu škody vzniklé v případě provedení neoprávněného zásahu do svěřených technických prostředků.

4. Zákazník dále zaplatí Poskytovateli částku 1000,- Kč za každou započatou hodinu od nástupu servisní čety Poskytovatele na místo poruchy, k němuž došlo na základě požadavku Zákazníka a který se následně ukázal jako neopodstatněný tj. porucha prokazatelně nebyla shledána ve službě Poskytovatele.

5. Měsíční dostupnost služby je definována jako tzv. relativní dostupnost služby dle níže uvedeného vztahu:

$$D_m = \frac{(T_{ok} - T_{err})}{T_{ok}} * 100$$

kde: D_m je měsíční dostupnost služby v %
 T_{err} je součet všech poruchových časů dob nedostupnosti za sledované období
 T_{ok} je celková doba po kterou byla dostupnost sledována, nebo též doba provozování služby

Kvalita služby

Poskytovatel garantuje Zákazníkovi minimální měsíční dostupnost služeb na úrovni 99%. Výše smluvních pokut v případě nižší dostupnosti služby je sjednána takto:

Měsíční dostupnost služby	Pokuta z měsíčního poplatku za dotčenou službu
99% a vyšší	0 %
98 % - 98,9 %	15 %
97 % - 97,9 %	35 %
96 % - 96,9 %	50 %
95 % - 95,9 %	80 %
nižší než 94,9 %	100 %

Závěrečné ustanovení

Na poskytování služby se pro obě smluvní strany vztahují ustanovení platných Všeobecných podmínek.