

# Smlouva o poskytování služeb

č. xxxxxxxxxxxx

## 1. Smluvní strany:

### Poskytovatel

**Radim Axel VÁVRA, RV-SOFT Technology ®**  
Hraniční 37/34, 405 02 Děčín XXIII - Popovice  
IČO: **60266571**, DIČ: **CZ7104252386**  
bankovní spojení: **7777077770 / 2010**  
zastoupená panem **Radimem Axelem VÁVROU**  
tel.: **47 775 5005**, mob.: **777 04 1616**, e-mail: **info@rv-soft.net**, web: **www.rv-soft.net**

### Odběratel

IČO:  
DIČ:

**Kontaktní adresa:**

**Kontaktní osoba:**

**jméno:**  
**tel.:**  
**e-mail:**

Přidělené zákaznické číslo (var. symbol pro paušální platby): **XXXXXXXXXXXX**

## 2. Specifikace Služby:

1. Bezdrátové připojení k internetu "Internet Business / home"

### 2.1. Technické parametry služby

IP/Maska  
GW (brána)  
DNS  
SMTP

#### 2.1.1. Rychlost:, kvalita služby

Konkrétní hodnoty rychlostí se odvíjejí až od znalosti adresy přípojného místa – konkrétní hodnoty rychlosti **maximální, inzerované, minimální a běžně dostupné** jsou tak uvedeny až v konkrétní uzavřené smlouvě se zákazníkem.

\*\*\*\* vysvětlivky pojmů

**Maximální rychlost download/upload** – je maximální rychlost v obou směrech reálně dosažitelná.

**Inzerovaná rychlost download/upload** – je rychlost v obou směrech inzerovaná a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem.

**Minimální dostupná rychlost download/upload** – je minimální rychlost v obou směrech, kterou poskytovatel garantuje.

**Běžně dostupná rychlost download/upload** - je rychlost v obou směrech, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.

### 2.2. Služba zahrnuje:

... montáž antény koaxiální kabel mezi anténou a bezdrátovou jednotkou, připojení UTP kabelu od bezdrátové jednotky ke koncovému zařízení účastníka.

### 2.3. Služba nezahrnuje:

... veškeré práce navíc ( přivedení napájení 220V, průrazy, sekání, lištování, speciální držák nebo stožár na anténu, speciální krabici na jednotku pro venkovní použití apod.). Zajištění povolení majitele objektu v místě připojení Účastníka, instalaci nebo konfiguraci směrovače, instalaci ethernetového adaptéru v serveru nebo počítači Účastníka.

### 2.4. Lhůta zřízení služby

Služba je standardně zřizována do **7 dnů** od data podání objednávky nebo uzavření Smlouvy. Lhůta na provedení Instalace služby činí **1-7 dní** od podpisu objednávky či smlouvy nebo změny příslušné technické specifikace v závislosti na povaze změny a podle místních podmínek.

### 3. Cenová specifikace

#### Jednorázové poplatky

Instalační poplatek : **XXX,-**

Zařízení : **XXX,-**

Celkem : **XXX,-**

#### Měsíční poplatky

a.) přístup k síti Internet

b.) telefonní linky

Celkem **XXX,-**

Uvedené ceny jsou vč. 21% DPH.

Forma vyúčtování : **FAKTURACE**

### 4. Vznik a zánik smluvního vztahu

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s minimálním trváním **1 měsíce** ode dne zřízení a zprovoznění služby. Výpovědní doba smlouvy po ukončení minimálního trvání je **1 měsíc** a začíná běžet od **1. dne** následujícího měsíce po doručení výpovědi druhé strany. Výpověď musí mít písemnou formu.

V případě předčasného ukončení Smlouvy Účastníkem nebo Poskytovatelem z důvodu porušení smluvních podmínek ze strany účastníka se Účastník zavazuje uhradit smluvní pokutu ve výši **15%** součtu ušlých paušálů. Tato sankce se týká smluv vypovězených v době, kdy minimální trvání smlouvy nebylo vyčerpáno. Smluv po uběhnutí doby minimálního trvání tj. smluv na dobu neurčitou se sankce netýká.

### 5. Práva a povinnosti Poskytovatele

Poskytovatel se zavazuje poskytovat službu v nejvyšší možné kvalitě a v plném rozsahu definovaném v této smlouvě. Poskytovatel neodpovídá za vznik poruch, závad nebo nefunkčnost služby nebo její části v případě, že došlo k poruše nebo nefunkčnosti důsledkem neodborného nebo neoprávněného zásahu ze strany uživatele nebo jiných osob. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat dohled a kontrolu nad poskytováním služby. Poskytovatel se zavazuje odstranit neprodleně případnou poruchu nebo závadu na zařízení poskytovatele. Za každý výpadek na straně poskytovatele delší než 24 hodin bude uživateli poskytnuta jednorázová sleva ve smyslu článku 8.6 této smlouvy. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování služby, jestliže je jeho možnost poskytovat službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí – např. v období mimořádné situace nebo z jiného obecně důležitého zájmu, nebo v případě, že Účastník je déle než **14 dní** v prodlení s úhradou platby za poskytnuté plnění. Poskytovatel se zavazuje nakládat se získanými informacemi o účastníkovi dle platných zákonů ČR o ochranně osobních údajů. Dále se zavazuje nesdělovat dalším osobám jakékoliv informace obsažené v této smlouvě.

### 6. Práva a povinnosti Účastníka

Uživatel se zavazuje dodržovat stanovené smluvní podmínky a řádně platit ceny za poskytnutou službu v plné výši. Uživatel nese plnou zodpovědnost za škody způsobené neodborným zásahem do zařízení poskytovatele. Uživatel se zavazuje, že bude využívat službu jen v rámci zákonů platných v české republice a že ji nebude využívat k zasílání nevyžádané reklamy. Uživatel prohlašuje, že hromosvodná instalace v místě poskytování služby má platnou revizi a odpovídá platným normám. Uživatel se zavazuje nesdělovat dalším osobám jakékoliv informace obsažené v této smlouvě a zaručuje mlčenlivost ve všech záležitostech týkajících se zařízení poskytovatele – jejich umístění, kapacit apod. Zároveň se zavazuje, že nebude provádět změnu konfigurace nainstalovaného zařízení.

## 7. Poruchy a servisní zásahy

Hlášení poruchy nebo závady provede Účastník:

- a) telefonicky na č. **777 041 616**      *nebo*
- b) telefonicky na č. **477 755 005**      *nebo*
- c) e-mailem na adresu [internet@rv-soft.net](mailto:internet@rv-soft.net)

Tato informace musí obsahovat údaje o Účastníkovi, popis závady, čas vzniku a čas nahlášení závady, jméno osoby oprávněné k jednání za Účastníka ve věci vyřešení závady, a telefonní kontakt.

Poskytovatel garantuje v rámci Služby reakční dobu, která činí **12 hodin** v pracovních dnech v době od **8:00** do **18:00** a **24 hodin** v ostatních časech a ve dnech pracovního volna od okamžiku řádného nahlášení závady.

Účastník je povinen sám řešit problémy své vlastní místní telekomunikační a počítačové sítě. Poskytovatel odpovídá za připojení k rozhraní koncového zařízení přípojného okruhu, nebo k rozhraní směrovače Poskytovatele. Je-li dodavatelem přípojného okruhu třetí strana, se kterou uzavřel přímo smlouvu Účastník, Poskytovatel za trasu ke koncovému zařízení neodpovídá.

## 8. Záruční a reklamační podmínky služeb

### 8.1. Reklamacce

Reklamacce se rozumí uplatnění práv Účastníků z odpovědnosti Poskytovatele za vady, kterým jsou na základě uzavřeného smluvního vztahu poskytovány telekomunikační služby ve stanoveném rozsahu, kvalitě a dostupnosti. Tomuto řízení předchází posouzení Poskytovatele, zda se o Reklamacce jedná či nikoliv. Reklamacce je považována za oprávněnou v případě, že porucha nastala z důvodu vadně poskytnuté služby včetně poruchy zařízení dodaného Účastníkovi k zajištění této služby, a trvala více než 6 hodin. Poskytovatel se zavazuje při odstranění závady vyvinout veškeré úsilí, aby závada byla odstraněna v nejkratším možném termínu a bez zbytečného odkladu. Reakční doba tj. doba od nahlášení poruchy až do doby kdy je porucha řešena je max. **12 hod.**

### 8.2. Vadně poskytnutá služba

Je služba poskytnutá s velkými trvajících opakujícími se odchylkami od smluvní rychlosti. *Za velkou trvajících odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.*

### 8.3. Porucha

Je stav, kdy je služba mimo provoz nebo je nedostupný některý z uzlů či koncových zařízení sítě realizovaných pomocí zařízení Poskytovatele či jeho subdodavatelů.

### 8.4. Servis

Je služba Účastníkovi zajišťující funkčnost dodaného zařízení Poskytovatelem nebo jeho subdodavatelí.

### 8.5. Záruční doba

Období uvedené ve Smlouvě se Účastníkem, po které je Poskytovatel povinen provádět bezplatné opravy v případě, že nedošlo k neoprávněnému zásahu Účastníkem, zásahem třetí osoby nebo událostmi nezávislými na Poskytovateli ( např. živelné pohromy, požár, přepětí napájecí sítě ). Poskytovatel ručí za poskytování služeb v souladu s podmínkami dohodnutými ve Smlouvě, a to po celou dobu trvání smluvního vztahu.

### 8.6. Uplatnění nároku na slevu

Účastník má nárok na slevu, trvá-li závada na poskytované službě alespoň 24 hodin. V případě poruch Služby, oznámených včas způsobem, popsáním v článku 7, poskytne Poskytovatel Účastníkovi kompenzaci ve formě vrácení poměrné části měsíční ceny za službu nebo formou poskytnutí náhradní služby. Celková kompenzace za poruchy služby se vypočte na základě součtu dob trvání všech poruch služby v daném měsíci zaokrouhleného na celé hodiny. Kompenzace se poskytuje, je-li součet všech poruch služby v měsíci minimálně 1 den.

## 9. Platební podmínky

Poskytovatel vystaví uživateli splátkový kalendář nebo bude službu fakturovat uživateli měsíčně zpětně tak, že počátkem kalendářního měsíce vystaví fakturu za předchozí měsíc se splatností **14** dnů. Smluvní pokuta z prodlení je stanovena 0,1% denně z celkové dlužné částky za každý den prodlení po splatnosti. V případě nejasností nebo neobdržení faktury je Účastník povinen kontaktovat Poskytovatele ještě před vypršením dne splatnosti faktury. V případě neuhrazení faktury ve splatnosti je Poskytovatel oprávněn pozastavit Účastníkovi poskytování služby přístupu do sítě Internet až do doby prokázání splacení dlužné částky (po celou tuto dobu je Účastník povinen nadále platit měsíční poplatky, jako by byla služba poskytována).

## 10. Závěrečná ustanovení

Nedílnou součástí smlouvy jsou „**Všeobecné podmínky**“

Zákazník potvrzuje, že se seznámil a souhlasí s obsahem této smlouvy a dále že zkontroloval všechny výše uvedené údaje a potvrzuje jejich správnost. Jakékoliv změny nebo dodatky k této smlouvě mohou být prováděny pouze písemně a musí být odsouhlaseny oběma smluvními stranami.

Obě strany se zavazují, že nebudou provádět takovou obchodní a cenovou politiku, která by vedla k poškozování obchodních zájmů strany druhé.

Tato smlouva je vyhotovena ve dvou provedeních, z nichž každé má hodnotu originálu. Každá strana obdrží po jednom vyhotovení.

Tato smlouva a její přílohy ruší veškerá jiná předchozí ústní nebo písemná ujednání vztahující se k předmětu této smlouvy.

Veškeré právní vztahy vyplývající ze Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, pokud právní předpisy nestanoví jinak.

Účinnost této smlouvy nastává dnem podpisu oběma smluvními stranami, resp. dnem podpisu pozdějšího. Součástí této smlouvy jsou Všeobecné podmínky.

V Děčíně, dne **XX.XX.XXXX**

.....  
Účastník

.....  
Poskytovate