

Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací

č.

uzavřená dle z.č. 127/2005 Sb., zákona o elektronických komunikacích (dále jen „Zákon“), v platném znění
mezi smluvními stranami

Poskytovatel: TS a.s.
Sídlo: 17. Listopadu 910, 738 02 Frýdek-Místek
IČ/DIČ: 60793716, CZ60793716
Spisová značka: B 1076 vedená u rejstříkového soudu v Ostravě
Zastoupena: Bc. Michalem Rylkem, místopředsedou představenstva
Bankovní spojení: ČSOB ve Frýdku-Místku 198232455/0300
Technický kontakt: Vilém Pokluda, vilem.pokluda@tsfm.cz

Uživatel:

Sídlo:

IČ/DIČ:

Spisová značka: -

Zastoupena:

Bankovní spojení:

Technický kontakt:

Pro účely této smlouvy se níže uvedenými pojmy rozumí:

Spotřebitel je každá fyzická osoba, která využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací pro účely mimo rámec její podnikatelské činnosti.

Informační povinnost. Poskytovatel před uzavřením Smlouvy poskytne spotřebiteli Shrnutí smlouvy, obsahující mimo informací dle ust. § 1811 a 1820 Občanského zákoníku také informace v rozsahu ust. § 63 zákona o elektronických komunikacích. Není-li možné Shrnutí smlouvy z objektivních technických důvodů poskytnout v daný okamžik, má se za to, že jedná-li spotřebitel po obdržení Shrnutí smlouvy v souladu s ujednáním Smlouvy, pak tímto jednáním potvrdil se Smlouvou svůj souhlas.

Informační povinnost pro spotřebitele podle § 63 ZEK se vztahuje rovněž na subjekt, který je mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace, ledaže se těchto svých práv částečně, nebo zcela vzdal, což zároveň musí být obsahem skutečností, obsažených v Prohlášení Zákazníka, který je mikropodnikem, malým podnikem, nebo neziskovou organizací.

OK – ověřovací kód pro změnu poskytovatele Služby plní funkci základní identifikace Zákazníka (zejména jeho oprávnění činit právní jednání související se změnou poskytovatele Služby). Jedná se o jedinečné šestimístné číslo, kterým se Zákazník identifikuje Poskytovateli při komunikaci prostřednictvím prostředků

komunikace na dálku. Jedná se o jedinečné, náhodně generované, osobní číslo, uváděné na Smlouvě. Zákazník je povinen OK uchovávat tak, aby nedošlo k jeho zneužití třetí osobou, příp. neprodleně Poskytovateli ohlásit zjištění takového zneužití, nebo hrozby zneužití. Poskytovatel však neodpovídá za jakékoliv důsledky takového jednání třetí strany.

Paušální náhrada – právo Zákazníka na finanční náhradu, pokud v souvislosti se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu dojde ke zpoždění, zneužití změny či nedodržení termínů opravy a instalace, přičemž paušální náhrada nesmí být nižší než 100 Kč/den a vyšší než 1000 Kč/den. Způsob určení paušální náhrady stanoví prováděcí právní předpis (Vyhláška č. 529/2021 Sb.)

Změna poskytovatele služby přístupu k internetu. Zákazník je oprávněn uplatnit žádost na změnu poskytovatele Služby ve smyslu ust. § 34a zákona o elektronických komunikacích. Veškeré informace související s procesem změny poskytovatele Služby jsou uvedeny v dokumentu „Podmínky změny poskytovatele přístupu k internetu“, který je Přílohou této smlouvy, samostatně zveřejněnou na stránkách Poskytovatele.

1. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy (dále jen „Smlouva“) je závazek Poskytovatele zřídit a dále poskytovat uživateli služby elektronických komunikací (dále jen „Služba“) v rozsahu a za podmínek definovaných samostatným dokumentem „**Specifikace služby**“ (dále jen „Specifikace“), který tvoří, jako příloha č. 1 nedílnou součást této Smlouvy. Nedílnou součástí této smlouvy je dále dokument „**Informace související se změnou poskytovatele služby přístupu k Internetu**“ a dokument „**Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu**“
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Uživateli Službu ve sjednaném rozsahu a kvalitě, a to nepřetržitě 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
3. Uživatel se zavazuje Službu ve sjednaném rozsahu a za dohodnutých podmínek řádně využívat, pravidelně a včas hradit Poskytovateli sjednanou cenu Služby.

2. Cena a platební podmínky

1. Cena za zřízení (dále jen „Zřizovací poplatek“) a cena Služby je uvedena vždy v příslušné Specifikaci.
2. Veškeré platby jsou prováděny na základě daňového dokladu, vystaveného Poskytovatelem. Faktura musí obsahovat náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění.
3. Datum uskutečnění zdanitelného plnění nastává dnem předání Služby uživateli a dále pokračuje prvním dnem měsíčního období poskytování služby. Faktura za měsíční plnění dle jednotlivých platných Specifikací této Smlouvy bude vystavena vždy první pracovní den daného měsíce se splatností 14-ti dnů. Pro případ prodloužení Uživatele s úhradou se sjednává úrok z prodloužení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodloužení. Za den platby se považuje den připsání peněžních prostředků na účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této smlouvy.

4. Je-li Uživatel v prodlení se zaplacením vyúčtované ceny, vzniká Poskytovateli právo požadovat za každý den prodlení úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky. Uživatel nese veškeré náklady, které Poskytovateli vzniknou v důsledku vymáhání jeho splatných pohledávek za Uživatelem. Je-li Poskytovatel v prodlení s poskytnutím služby, vzniká Uživateli právo požadovat za každý den prodlení smluvní pokutu ve výši 0,5 % z měsíční ceny služby, se kterou je poskytovatel v prodlení.
5. Nemůže-li Uživatel využívat Služeb pro Poruchy, za které odpovídá Poskytovatel, má právo na slevu z ceny za každý kalendářní den, ve kterém trvala Porucha nepřetržitě v jednom kalendářním dni alespoň dvanáct hodin od přerušení nebo omezení poskytování Služby, a to ve výši poměrné části ceny za zúčtovací období odpovídající jednomu kalendářnímu dni. Právo na slevu z ceny je Uživatel povinen bezodkladně uplatnit písemně, nejpozději však do dvou měsíců ode dne Vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Toto ustanovení se nepoužije a Účastník nemá nárok na slevu z ceny, pokud Poruchy Poskytovateli včas neoznámil nebo neposkytl Poskytovateli potřebnou součinnost při odstraňování těchto Poruch.
6. TS a.s., jako podnikatel poskytující službu elektronických komunikací, není povinna nahradit jejím uživatelům škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby (§ 64 odst. 12 zákona).
7. Uživatel získá údaje o ceně, popřípadě způsobu určení ceny, a způsobu získávání aktuálních informací o všech platných cenách na adrese www.tsfm.cz. Vydá-li Poskytovatel nový ceník svých služeb, informuje o tom písemně Účastníka nejméně 30 dnů před nabytím účinnosti ceníku. V takovém případě je Účastník oprávněn písemně od této smlouvy odstoupit ve lhůtě 20 dnů od obdržení informace Poskytovatele. Pokud Účastník obdržel písemnou informaci Poskytovatele o změně ceníku a do doby účinnosti nového ceníku od smlouvy písemně neodstoupil, počínaje nabytím účinnosti nového ceníku platí mezi stranami smlouvy bez dalšího tento nový ceník.

3. Doba trvání smlouvy

1. Smlouvy se sjednává na dobu neurčitou.
2. Poskytování služeb v rozsahu jednotlivých Specifikací lze ukončit na základě:
 - a. Písemné dohody obou smluvních stran
 - b. Písemnou výpověď Uživatele nebo Poskytovatele, výpovědní lhůta činí 2 měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
 - c. Poskytovatel může ukončit Smlouvu písemným odstoupením v případech, kdy Uživatel úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje, nebo soustavně opožděně platil, nebo soustavně neplatil za Služby. Soustavným opožděným placením se rozumí nezaplacení nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování v řádné lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně tří nezaplacených vyúčtování.
3. Poskytovatel informuje Uživatele, že je také oprávněn ukončit tuto Smlouvu bez jakýchkoliv nákladů, jestliže si poskytovatel změní poskytování sjednané služby a uživatel s novými podmínkami nesouhlasí,

a to způsobem, který si Uživatel zvolil pro zasílání vyúčtování. Právo vypovědět Smlouvu může Uživatel uplatnit do jednoho měsíce po řádném oznámení změny, a to písemnou formou. Právo ukončit Smlouvu za podmínek výše však Uživateli nevzniká, pokud se jedná o změny:

- a) pro Uživatele výhradně přínosné,
- b) čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady,
- c) vyvolané změnou právní úpravy,
- d) v důsledku změny Smlouvy podle § 63 odst. 11 – změna poskytovatele služby přístupu k internetu,
- e) rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu.

4. V případě ukončení Smlouvy výpovědí Uživatele po uplynutí prvních tří měsíců od uzavření Smlouvy a zároveň v Době trvání závazku poskytovatele, se neukládá žádná úhrada (mimo úhrady za nevrácené dotované koncové zařízení, vznikne-li Uživateli právo na ukončení služby jiné, než služby přístupu k internetu a interpersonální komunikační služby nezávislé na číslech z důvodu:

- a) jednostranné změny smluvních podmínek (§ 63b odst. 5 ZEK),
- b) jejího narušení významnou trvající nebo často se opakující odchylkou od plnění sjednaného ve Smlouvě (§ 63b odst. 6 ZEK),
- c) naplnění ujednání § 63c odst. 2 ZEK.

5. Ukončení změnou poskytovatele služby přístupu k internetu – využije-li uživatel své právo podle ust. § 34a odst. 1, dojde k zániku závazku ze Smlouvy dnem, kdy došlo k úspěšnému dokončení procesu této změny.

Reklamace, uplatnění práv z odpovědnosti za vady.

1. Poskytovatel odpovídá za rozsah (množství), cenu a kvalitu služeb, v rozsahu stanoveném konkrétní Smlouvou nebo příslušnými právními předpisy. Dále Poskytovatel odpovídá za to, že poskytované Služby mají sjednané, předepsané nebo schválené vlastnosti.
2. V případě, že Uživatel má za to, že poskytnutá Služba svým rozsahem nebo kvalitou neodpovídá smluveným podmínkám, a tudíž vykazuje vady, má právo uplatnit u Poskytovatele Reklamaci na poskytovanou Službu.
3. Právo k uplatnění Reklamace přísluší pouze Uživateli či jemu písemně pověřené osobě.
4. Reklamaci Uživatel uplatní za podmínek stanovených právními předpisy písemně u poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců od Vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne. Uživatel uplatní Reklamaci na adrese Poskytovatele. Reklamaci lze uplatnit i e-mailem, a to nepřetržitě po dobu 24 hodin denně.
5. Uživatel má právo uplatnit u poskytovatele Reklamaci na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby. Uživatel je oprávněn uplatnit Reklamaci vyúčtování ceny bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Podání Reklamace nemá odkladný účinek. Částka, na jejíž vrácení má Účastník nárok, který poskytovatel uznal, bude uhrazena formou zápočtu na cenu za Služby v nejbližším následujícím vyúčtování nebo zaplácena Uživateli na účet u peněžního ústavu určený Uživatelem ve lhůtě třiceti dnů od uznání nároku.

6. Při nahlášení Závady nebo Poruchy je nutné sdělit pracovníku dispečinku jméno Uživatele, případně číslo Smlouvy, jméno ohlašovatele, jméno a telefon osoby, která bude za stranu Uživatele zajišťovat součinnost s pracovníky Poskytovatele, identifikaci místa neposkytnutí Služby, orientační rozsah potíží.
7. V případě jakýchkoliv nesrovnalostí týkajících se nahlášení Uživatелеm je rozhodující znění elektronické zprávy na emailové adrese Poskytovatele.
8. Reklamace se nahlašuje na dispečink TS a.s. způsoby uvedenými v odstavci 4.
9. Reklamace za poskytnutou Službu se vyřizují ve lhůtách odpovídajících zákonu, složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné Reklamace.
10. Jedná-li se o **uplatnění nároku na paušální náhradu**, pak Uživatel uvede obchodní firmu, adresu sídla nebo místa podnikání Uživatele, konkrétní skutečnosti svědčící oprávněnosti nároku (mimo jiné) také označení procesu změny poskytovatele služby přístupu k internetu, v rámci kterého oprávněný nárok Zákazníka vzniknul, apod.) Poskytovatel si před výplatou oprávněného nároku na paušální náhradu vyhrazuje právo požadovat ověření totožnosti žadatele minimálně některým z identifikátorů (číslo smlouvy, OK).

Součástí včasné reklamace oprávněného nároku na paušální náhradu je povinnost Uživatele uvést požadovaný způsob výplaty paušální náhrady - žádost o výplatu. Tato žádost o výplatu musí obsahovat bankovní spojení pro jednorázový bezhotovostní převod paušální náhrady, nebo vyjádření souhlasu uživatele se započtením vyčísleného oprávněného nároku paušální náhrady oproti vyúčtované ceně Služeb.

11. Jednoduché případy Reklamací nevyžadující technické šetření se vyřizují zpravidla do 15 kalendářních dnů.
12. Jednoduché případy Reklamací vyžadující technické šetření a Reklamace týkající se ceny se vyřizují zpravidla do 30 kalendářních dnů.
13. Je-li Reklamace vyřízena tak, že je Uživateli přiznán přeplatek na ceně Služby či je mu poskytnuta sleva, je Poskytovatel povinen tento přeplatek či slevu uhradit Účastníkovi do 60 dnů od data jejich přiznání, a to ve formě zvolené vzájemnou dohodou s Uživatелеm. Nedohodnou-li se strany na jiném způsobu, provede Poskytovatel zápočet takových částek na další Služby Uživatele, a to zpravidla na následující období.
14. Zmešká-li Uživatel lhůtu pro uplatnění Reklamace, může písemně požádat o prominutí zmeškané lhůty, a to jen pokud tuto lhůtu zmeškal ze závažných důvodů. Zmeškání lhůty nelze prominout, pokud jde o lhůty dohodnuté smluvně nebo dané zákonnou lhůtou anebo uplynulo-li více než 6 měsíců ode dne, kdy mohla být Reklamace poprvé uplatněna.
15. Neuplatní-li Uživatel Reklamaci ve lhůtách uvedených v této smlouvě nebo v lhůtě dané zákonem, jeho právo zanikne a Poskytovatel není povinen Reklamaci vyhovět.
16. Nevyhoví-li Poskytovatel Reklamaci podané podle § 64 odst. 7 až 9 zákona, je Uživatel oprávněn podat u Úřadu návrh na zahájení „Řízení o námitce proti vyřízení reklamace“ bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení (§ 64 odst. 10 zákona), jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena

povinnost podle § 64 odst. 1 zákona, Úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Účastníka rozhodnout, že podáním námítky se splnění povinnosti podle § 64 odst. 1 odkládá až do rozhodnutí o námítce. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat. Úřad přizná náhradu nákladů řízení v plné výši Účastníkovi také v případě, že byl pro chování dalšího účastníka řízení vzat zpět návrh, který byl účastníkem podán důvodně.

5. Omezení přístupu ke službám

1. Poskytovatel má právo odpojit Uživatele od poskytovaných služeb v některém z níže uvedených případů:
 - a) uživatel neuhradil fakturu ve lhůtě splatnosti
 - b) uživatel úmyslně či z nedbalosti umožňuje nelegální činnost, popř. se do ní přímo zapojuje
 - c) uživatel porušil zákon na ochranu osobních údajů
 - d) uživatel rozesílá spam či šíří počítačové viry
 - e) uživatel nedodržuje technické parametry, uvedené v předávacím protokolu, zkouší je neoprávněně měnit popř. cíleně testuje zranitelnost sítě poskytovatele
 - f) uživatel omezuje svou činností ostatní uživatele, např. rozesílá data s cílem přetížit síť
 - g) uživatel umožní využívání některých služeb třetím osobám bez příslušného oprávnění dle zák. č. 127/2005 sb., o elektronických komunikacích.
2. Za opětovné zprovoznění poskytovaných služeb je uživatel povinen zaplatit poskytovateli poplatek ve výši 200 Kč.

6. Řešení sporů

1. Vztah mezi Poskytovatelem a Uživatelem, nestanoví-li Smlouva jinak, se řídí platnými a účinnými ustanoveními právního řádu České republiky.
2. Všechny spory, vyplývající ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní, řeší Smluvní strany především vzájemnou dohodou., jinak podle Zákona.

7. Závěrečná ustanovení

1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami. Každý dokument „Specifikace služby“ uzavíraný k této smlouvě obsahuje samostatné ujednání o nabytí platnosti a účinnosti.
2. Poskytovatel neodpovídá za obsah informací přenášovaných v rámci poskytované služby.

3. Poskytovatel neodpovídá za případné porušení práv třetích osob informacemi přenášenými v rámci těchto služeb, za porušení vlastnických práv Uživatelem k ochranným známkám, či za porušení jiných práv a zákonů Uživatelem v souvislosti s poskytovanými službami.
4. Smlouvu lze měnit pouze číslovanými písemnými dodatky, potvrzenými oběma smluvními stranami.
5. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každý má právní sílu originálu a každá ze smluvních stran obdrží po jednom exempláři.
6. Smluvní strany prohlašují, že tuto Smlouvu uzavírají po vzájemném projednání, podle jejich pravé a svobodné vůle, vážně, určitě a srozumitelně, nikoli v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek, na důkaz čehož připojují níže své podpisy.

Ve Frýdku-Místku dne:

Za Poskytovatele:

.....

Bc. Michal Rylko

místopředseda představenstva

Ve Frýdku-Místku dne:

Za Uživatele:

.....

.....

.....