

# Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací (přístup k internetu) č.



## I. Smluvní strany

### A. Zákazník

Jméno:  
Ulice:  
Obec:  
PSČ:  
Oprávněný zástupce:  
IČO: RČ: Číslo OP:  
DIČ:  
E-mail:  
Telefon: Mobil:  
Adresa instalace:

### B. Poskytovatel

GOLDWARE s.r.o.  
T. G. Masaryka 64  
549 01 Nové Město nad Metují  
Oprávněný zástupce: Jirí Šitina  
IČO: 25953052  
DIČ: CZ25953052  
Zákaznická linka: 840 115 215  
WEB: www.mujinternet.eu  
Zákaznický portál: support.mujinternet.eu  
Č.úctu:  
Technik:

## II. Tarif a cena instalace

Tarif: \_\_\_\_\_ Agregace: \_\_\_\_\_ Cena: \_\_\_\_\_ Rychlost max.: \_\_\_\_\_ kbps / \_\_\_\_\_ kbps

Rychlost min.: \_\_\_\_\_ kbps / \_\_\_\_\_ kbps Instalační poplatek: \_\_\_\_\_

Ostatní cenové ujednání:

1. Zákazník zavazuje k využívání zvoleného tarifu na dobu viz odstavec VI. Závěrečná ustanovení. Zákazník se současně zavazuje po tuto dobu řádně a včas hradit Vyúčtování služeb a plnit všechny své další povinnosti vyplývající ze Smlouvy.

## III. Předmět smlouvy

- Poskytovatel zajistí zákazníkovi poskytování služby dle vybraného tarifu, umožňující přístup do internetu. Služba bude poskytována v místě instalace koncového zařízení.
- Z provozních důvodů může poskytovatel změnit technické řešení služby, pokud o tom předem zákazníka uvědomí.
- Služba je poskytována 24 hodin denně 365 dní v roce.

## IV. Ceny poskytovaných služeb a jejich splatnost

- Za poskytované služby se zákazník zavazuje platit cenu dle vybraného tarifu viz článek II. výše.
- Poskytovatel provádí vyúčtování se splatností 10. dne následujícího měsíce.
- Poskytovatel zaslá vyúčtování na e-mail zákazníka. V případě potřeby zaslání tištěné podoby vyúčtování zaplatí zákazník manipulační poplatek ve výši 20,- Kč za jeden výtisk.
- Placení je považováno za uskutečněné, pokud placená dlužná částka je připsána na účet poskytovatele v plné výši a je k jeho plné dispozici.
- Placení, které vyplývá ze smlouvy, není zákazník oprávněn z jakýchkoli důvodů zdržovat, ani zúčtovat se svými nároky vůči poskytovateli, bez jeho písemného souhlasu.
- Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat zákazníkovi úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- Pokud je zákazník ve zpoždění s placením, má poskytovatel právo zadržet dosud nesplněné služby ze všech smluv se zákazníkem, aniž to znamená porušení smlouvy nebo důvod odstoupení od ní. Poskytovatel má právo o tomto kroku zákazníka neinformovat. Při opětovné aktivaci služby, z důvodu jejího neplacení, vzniká poskytovateli nárok na vyúčtování reaktivačního poplatku ve výši 200,- Kč, a to i v případě dočasného pozastavení služby na žádost zákazníka. V případě neplacení vystavených Vyúčtování je poskytovatel oprávněn tyto pohledávky postoupit inkasní agentuře.
- Poskytovatel si vyhrazuje právo provádět změny ve struktuře a rozsahu cen za poskytování služeb uvedených v ceníku nebo v cenovém ujednání, je však povinen s takovou změnou zákazníka seznámit alespoň 14 dní předem. V případě, že nebude zákazník s takovou změnou souhlasit, může v souladu s všeobecnými podmínkami poskytovatele smlouvu vypovědět. Za služby poskytnuté ve výpovědní lhůtě uhradí zákazník ceny podle stávajícího ceníku, nebo cenového ujednání učiněného před jeho změnou.

## V. Zařízení

Typ a hodnota zapůjčené technologie: název: \_\_\_\_\_ sn: \_\_\_\_\_ Cena: \_\_\_\_\_ Kč

## VI. Závěrečná ustanovení

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou od: \_\_\_\_\_ s minimálním závazkem na: \_\_\_\_\_ měsíců Fakturace od: \_\_\_\_\_

- Smlouva nabývá účinnosti dnem aktivace služby.
- Smlouva na dobu neurčitou může být vypovězena kteroukoli ze stran bez udání důvodů s výpovědní lhůtou 30-ti dnů. Výpovědní lhůta běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé straně.
- Smlouva na dobu neurčitou s minimálním závazkem může být vypovězena kteroukoli ze stran bez udání důvodů s výpovědní lhůtou 30-ti dnů po uplynutí doby závazku. Výpovědní lhůta běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé straně.
- Smlouva a její přílohy se řídí právním řádem České republiky. Právní vztahy vzniklé ze smlouvy, jež nejsou výslovně upraveny, se řídí občanským zákoníkem.
- Zákazník může převést svá práva či povinnosti ze smlouvy na jinou stranu, která je schopna dodržovat závazky ze smlouvy, pouze s předchozím písemným souhlasem poskytovatele.
- Poskytovatel může svá práva převést na kteroukoli třetí stranu bez souhlasu zákazníka.
- Kterákoli smluvní strana je oprávněna písemně odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností, jestliže druhá strana po dobu delší než 30 dní neplní podmínky pro provozování služby, nebo podstatně poruší ustanovení smlouvy.
- Po ukončení smlouvy je zákazník povinen bez zbytečného odkladu předat poskytovateli veškerá zapůjčená či pronajatá zařízení poskytovatele a vyrovnat všechny své, i dosud nesplacené, závazky vůči poskytovateli.
- Tato smlouva je vyhotovena ve dvou výtiscích, z nichž oba mají platnost originálu. Každá strana obdrží jeden výtisk.
- Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva byla sepsána podle jejich skutečné a svobodné vůle. Smlouvu přečetly a s jejím obsahem souhlasí, což stvrzují svými podpisy.
- Všeobecné podmínky tvořící součást této smlouvy jsou dostupné na adrese: [www.mujinternet.eu/podpora/ke-stazeni](http://www.mujinternet.eu/podpora/ke-stazeni).
- Nedílnou součástí Všeobecných podmínek jsou přílohy; 1. Informace k parametrům a kvalitě služeb na adrese: [www.mujinternet.eu/podpora/ke-stazeni](http://www.mujinternet.eu/podpora/ke-stazeni) a 2. Tabulka Parametry služeb na adrese: [www.mujinternet.eu/podpora/ke-stazeni](http://www.mujinternet.eu/podpora/ke-stazeni)
- Zákazník byl seznámen s pravidly zpracování osobních údajů.
- Veškeré ceny uvedené v této smlouvě jsou včetně DPH 21 %.

V Novém Městě nad Metují dne \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
za zákazníka

\_\_\_\_\_  
za poskytovatele

## Všeobecné podmínky

### 1. Práva a povinnosti poskytovatele

- 1.1. Poskytovatel je povinen za sjednanou cenu zřídít připojení a poskytovat službu podle smlouvy v souladu se všeobecnými podmínkami. Připojení zařízení se rozumí instalace všech součástí nutných k vytvoření připojení k Internetu v objektu (sídla) zákazníka, ukončené koncovým zařízením poskytovatele.
- 1.2. Provede na žádost zákazníka změnu služby v souladu s platným ceníkem a všeobecnými podmínkami.
- 1.3. Je povinen odstranit závady vzniklé na zařízení pokud ovlivňují přístup zákazníka do sítě Internet. Poskytovatel se zavazuje zahájit práce na jejich odstranění bez zbytečného prodlení po oznámení závady zákazníkem.
- 1.4. Poskytovatel odpovídajícím způsobem oznámí zákazníkovi v předstihu přerušeni nebo nepravdivosti v poskytování služby, které jsou nebo budou poskytovateli v dostatečném předstihu známy.
- 1.5. Je povinen na své náklady nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti přistup zákazníka do sítě Internet. Poskytovatel se zavazuje zahájit práce na jejich odstranění bez zbytečného prodlení po oznámení závady zákazníkem.
- 1.6. Bude pravidelně aktualizovat na internetových stránkách www.mujiinternet.eu informace o telefonních číslech, která jsou nezbytná pro poskytování služby.

### 2. Práva a povinnosti zákazníka

- 2.1. Zákazník je povinen řádně hradit platby stanovené za služby poskytované dle smlouvy.
- 2.2. Zákazník je povinen zajistit, aby koncová zařízení zákazníka, která zákazník připojuje na koncové zařízení poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy poskytovatele.
- 2.3. Zákazník odpovídá za stav koncových zařízení, která připojuje na zařízení poskytovatele.
- 2.4. Zákazník nebude poskytovat připojení k síti poskytovatele k jiným než dohodnutým účelům a nebude provádět bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a změny prostorového uspořádání koncového zařízení poskytovatele proti stavu zřízení služby.
- 2.5. Zákazník se zavazuje zajistit, že služba bude užívána v souladu s právními předpisy České republiky.
- 2.6. Zákazník nesmí použít službu, ani nesmí umožnit třetí osobě, a to ani z nedbalosti, k účelům, které jsou v rozporu se zákony, nebo dobrými mravy.
- 2.7. Zákazník odpovídá za náhradu nákladů, škody či jiných nároků, které mohou být vůči poskytovateli vneseny či uplatněny třetí stranou v souvislosti s užitím služby poskytovatele v rozporu s tímto článkem.
- 2.8. Zákazník není oprávněn bez souhlasu poskytovatele službu dále poskytovat nebo pronajímat třetí osobě.
- 2.9. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování služby, pokud zákazník poruší ustanovení smlouvy včetně všeobecných podmínek a přes upozornění poskytovatele nesjedná nápravu v dohodnutém termínu. Zákazník je povinen v případě takového porušení poskytování služeb uhradit poskytovateli smluvní pokutu ve výši ceny služby, kterou by zákazník byl povinen poskytovateli uhradit v případě, že by k takovému přerušeni poskytování služeb nedošlo.
- 2.10. Zákazník je povinen oznamovat poskytovateli závady a všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost služby nebo sítě poskytovatele.
- 2.11. Zákazník je povinen vytvořit v místě koncového bodu zákazníka všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování služby, a to zejména:
  - 2.12. umožnit poskytovateli přístup ke koncovému zařízení poskytovatele umístěného v prostorách zákazníka za účelem oprav či údržby v případě poruchy či chybné funkce
  - 2.13. učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám manipulaci s koncovým zařízením v koncovém bodu zákazníka.
  - 2.14. Neprodleně informovat poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů zákazníka uvedených ve smlouvě, a to jména a příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy, telefonních čísel a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.

2.15. Při změně umístění koncového zařízení zákazníka, nebo jiné zákazníkem požadované změně, je zákazník povinen poskytovateli uhradit náklady související s touto změnou.

2.16. V případě skončení smlouvy je zákazník povinen vrátit veškerou zapůjčenou nebo pronajatou technologii ve vlastnictví poskytovatele.

### 3. Podstatné porušení smlouvy

- 3.1. Za podstatné porušení smlouvy zákazníkem se považuje případ, kdy zákazník:
  - je v prodlení s úhradou platby účtované za poskytnuté služby, nebo části takové platby, déle než 10 dnů po splatnosti
  - poskytl poskytovateli nesprávné údaje v souvislosti se zřízením služby
  - opakovaně zavinil závažné poškození, ztrátu, nebo zničení koncového zařízení poskytovatele
  - uvede poskytovatele v omyl a získá tímto pro sebe, nebo jiného prospěch, který by jinak nezískal
  - opakovaně a přes upozornění používá poskytovanou službu nebo koncové zařízení v rozporu se smlouvou, nebo platnými právními předpisy
  - odepře poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům zákazníka v souvislosti s lokalizací a odstraněním závady
  - úmyslně porušuje funkčnost sítě

### 4. Reklamační řád

- 4.1. Zákazník může reklamovat částky účtované za služby v případě vadného poskytování služby vinou poskytovatele.
- 4.2. Reklamacie budou vyřizovány ve lhůtách odpovídající stížnosti či administrativní náročnosti reklamace, nejpozději však do 30 dnů.
- 4.3. V případě, že reklamacie bude shledána oprávněnou, bude zákazníkovi poskytnuta sleva na poskytované služby v následujícím zúčtování a to 1/30 ceny za každý jeden den neposkytování služby.
- 4.4. Pokud služba nebude poskytována po dobu 5 a více dnů zúčtovacího období, má zákazník právo žádat slevu ve výši jednoho měsíčního paušálu.
- 4.5. V případě omezení nebo neposkytnutí služby podle smlouvy je odpovědnost poskytovatele vůči zákazníkovi určena jako odpovědnost urychleně odstranit závady dle závažnosti.
- 4.6. Při odstraňování závady je zákazník povinen poskytovateli poskytnout veškerou potřebnou součinnost, kterou je poskytovatel oprávněn podle závažnosti poruchy vyžadovat. V případě neposkytnutí takové součinnosti není poskytovatel odpovědný za včasné vyřízení reklamace a obnovení poskytování služby vůči zákazníkovi, který reklamaci podal.
- 4.7. Poskytovatel odpovídá pouze za vady vzniklé porušením povinností vyplývajících ze smlouvy, pokud k nim došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk.

### 5. Ochrana dat

- 5.1. Vnitřní síť je pro přístup z internetu chráněna firewallem, přesto zákazník musí používat antivirový program.
- 5.2. Za bezpečnost dat, jež jsou ve vlastnictví zákazníka, nenese poskytovatel žádnou odpovědnost.

### 6. Ochrana osobních údajů

- 6.1. Poskytovatel je oprávněn shromažďovat osobní údaje a informace o zákazníkovi, které jsou nutné pro evidenci, vedení účtů, správu služby, ochranu před zneužitím služby, účely pro provozování sítě nebo propojených sítí a za účelem další spolupráce se zákazníkem. Tyto údaje je poskytovatel oprávněn užívat a povinen spravovat v souladu s právními předpisy České Republiky.

### 7. Řešení spotřebitelských sporů

- 7.1 Kupující – spotřebitel má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

