



Smlouva o připojení k metropolitní síti

HELEMIK INTERNET

číslo smlouvy:

I. Smluvní strany

Uživatel:

firma:
jméno:
adresa:
PSČ:
telefon:
e-mail:
IČO:

Odběrná adresa:

Poskytovatel:

jméno: HELEMIK s.r.o.
Kotojedská 2807
767 01 Kroměříž
IČO: 274 73 406
DIČ: CZ27473406
Zaps. v OR vedeném KS Brno, oddíl C, vložka 55740
bank. spojení: ČSOB a.s.,
250 111 440 / 0300

telefon: +420 776 178 543
– hlášení výpadku
e-mail: isp@helemik.cz

II. Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je : provedení instalace a následné zajištění přístupu do sítě Internet prostřednictvím místní sítě.
 provedení aktivace a následné zajištění přístupu do sítě Internet prostřednictvím místní sítě.

Dále je předmětem této smlouvy využití technického vybavení a služeb, které nabízí Poskytovatel a na kterých se Uživatel a Poskytovatel spolu dohodli.

III. Technické údaje, cena a platební podmínky

PPPoE jméno	
PPPoE heslo	

1. Instalační a aktivační poplatek

Instalační / aktivační poplatek _____ Kč
UTP kabel _____ metrů _____ Kč
Žlab (lišty) _____ metrů _____ Kč
_____ Kč
_____ Kč
_____ Kč
CELKEM _____ Kč

Splatnost instalačního a aktivačního poplatku je dle faktury, a to převodem na účet poskytovatele.

2. Platby za připojení k síti Poskytovatele

Tarif:

Paušál celkem měsíční _____ Kč splatný na základě faktury pro aktuální měsíc
čtvrtletní _____ Kč splatný předem vždy k _____
pololetní _____ Kč splatný předem vždy k _____
roční _____ Kč splatný předem vždy k _____ každého roku

U tarifu PROFIT je splatnost stanovena odlišně dle čl. IX.odst.3 této smlouvy

Variabilní symbol ___dle faktury___

č.ú.: 250 111 440 / 0300

k.s. 0308

.....
za Uživatele

.....
místo a datum

.....
za Poskytovatele

IV. Technické parametry metropolitní sítě

1. DOWNLOAD: Maximální rychlost je 50 Mbps, běžně dostupná rychlost je 40Mbps. Minimální rychlost je 15 Mbps. Inzerovaná rychlost 50 Mbps. UPLoad: Maximální rychlost je 50 Mbps, běžně dostupná rychlost je 40Mbps. Minimální rychlost je 15 Mbps. Inzerovaná rychlost 50 Mbps.
2. Výklad pojmů podle všeobecného oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9:
Minimální rychlost – se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované. V případě, že rychlost poskytnuté služby klesne pod tuto hodnotu, znamená takový stav „výpadek služby“. **Běžně dostupná rychlost** - je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. **Maximální rychlost** - nejvyšší možná rychlost stahování a vkládání, kterou příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu uvedl ve smlouvě koncovému uživateli pro poskytování dané služby. Maximální rychlost musí být stanovena realisticky s ohledem na použítou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro rychlosti stahování a vkládání limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možností variací způsobené prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Maximální rychlost nesmí být menší než hodnota inzerované rychlosti. **Inzerovaná rychlost** - je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost. Za **velkou trvajícím odchylku** od inzerované rychlosti stahování (download) nebo odesílání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj.pokles skutečně dosažené 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 dosažené 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. Za výpadek služby se považuje taková situace, při které poklesne hodnota skutečně dosažené rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu minimální rychlosti. V případě, že nastane situace trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby od přístupu k internetu od inzerované, má účastník právo službu reklamovat dle platných právních předpisů.

V. Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen zajistit soulad technického řešení připojení s vybavením Uživatele a pravdivě ho informovat o všech možných vlivech, které by takto mohly vzniknout.
2. Poskytovaná služba se předává na portu u Uživatele – předávací rozhraní (UTP zásuvka, příp. konektor RJ45 na konci datového kabelu) a poskytovatel odpovídá pouze za přenos k tomuto předávacímu rozhraní.
3. Poskytovatel neodpovídá za výpadyk ostatních sítí v Internetu a za poruchy vzniklé na fyzických linkách a vzdálených bodech. Poskytovatel též neodpovídá za kvalitu a spolehlivost v případě, že Uživatel připojí zařízení nebo software, nedoporučený poskytovatelem.
4. Poskytovatel je povinen se zdržet získávání jakýchkoli informací o klientovi nad rámec nutný k zajištění provozu a v maximální možné míře chránit veškeré informace, které v souvislosti s poskytováním služby o klientovi získá a zacházet s nimi jako s obchodním tajemstvím dle §17 a násl. Obch. zákoníku.

VI. Práva a povinnosti uživatele

1. Uživatel je povinen zajistit přístup pracovníkům Poskytovatele nutný k zajištění řádného chodu sítě.
2. Uživatel je povinen uvědomit včas Poskytovatele o všech změnách v rámci své vnitřní sítě, či jiného zařízení, které by mohly mít vliv na chod sítě.
3. Uživatel má vzor smlouvy k dispozici dostatečně brzy před podpisem smlouvy.
4. Zjistí-li Uživatel, že užíváním Služby nebo jinak může vzniknout Poskytovateli škoda, je povinen v rámci svých možností jednat tak, aby byla škoda co nejmenší.
5. Uživatel se zavazuje, že nebude Službu využívat k páčání trestné činnosti, jiným protiprávním činnostem nebo činnostem, která je v rozporu s etickými pravidly pro komunikaci prostřednictvím sítě Internet. K takovým aktivitám patří: porušování práv k duševnímu vlastnictví třetích stran /zahnují mimo jiné: autorská práva, ochranné známky, práva k patentu apod.), krádež jakéhokoliv i nehmotného majetku, nezákonné šíření tajných nebo důvěrných informací, nezákonné šíření tajných nebo důvěrných informací, nezákonné šíření rasistických názorů, dětské pornografie a poplašných informací,

- zničení nebo poškození systémů, automatizovaných operací a programových prostředků třetích stran, případně vědomé zavinění jejich nefunkčnosti, šíření virů nebo jiné narušování komunikace či ukládání dat, získání přístupu pomocí nepravých klíčů, nepravých přístupových kódů nebo nepravých osobních údajů.
6. Uživatel se zavazuje, že nebude konektivitu poskytovat třetím osobám (tzv. přepravej linky). V případě porušení této povinnosti je poskytovatel oprávněn požadovat po uživateli smluvní pokutu ve výši 100.000,-Kč a okamžité ukončení této činnosti.
 7. Uživatel nesmí zahájit případně nechat zahájit vědomě takové procesy, o kterých by věděl, nebo mohl nebo měl vědět, že budou narušovat ostatní uživatele sítě Internet nebo že budou mít škodlivý vliv na využití služby.

VII. Ukončení smlouvy, smluvní pokuty a odpovědnost za škody

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou jeden měsíc. Smlouva může být ukončena:
 - a) dohodou smluvních stran
 - b) písemným oznámením kterékoliv ze smluvních stran, které musí být doručeno druhé smluvní straně nejméně jeden měsíc před skončením smlouvy.
 - c) Odstoupením od smlouvy ze strany poskytovatele v případě hrubého porušení ustanovení čl. VI. odst. 1-7 této smlouvy uživatelem nebo při opakovaném porušení dalších ustanovení této smlouvy v případě, že na ně poskytovatel Uživatele písemně upozornil. Toto odstoupení může být provedeno ústně, telefonicky, písemně, prostřednictvím e-mailu.
2. Poskytovatel má právo odepřít Uživateli přístup do sítě Internet v případě, že je uživatel v prodlení s placením paušálu, instalačního či aktivčního poplatku po dobu delší než 7 dní. Po dobu prodlení až do doby zaplacení nebo ukončení smlouvy trvá uživateli povinnost platit sjednané poplatky dle čl.III této smlouvy.
3. V případě prodlení s platbou paušálu, instalačního či aktivčního poplatku či vyžádaných služeb technické podpory je poskytovatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 0,1 % denně z dlužné částky.
4. V případech dle čl. VII. Odst.1 písm c a odst.2 nemá Uživatel nárok na vrácení zaplacené částky, ani jejího alikvotního podílu.
5. Poskytovatel nenese jakoukoli odpovědnost za obsah informací zveřejňovaných třetími stranami a za obsah informací zveřejňovaných Uživatelem.
6. Poskytovatel nenese odpovědnost za bezpečnost Uživatelova informačního systému, za funkčnost zařízení, která užívá pro zajištění přístupu k Internetu a za funkčnost částí sítě Internet provozovaných jinými provozovateli.
7. Uživatel je zodpovědný za škody způsobené Poskytovateli či třetími stranám porušením povinností uživatele vyplývajících z této smlouvy, či jiných závazných předpisů a je povinen tyto škody uhradit.

VIII. Servisní podmínky

1. Hlášení poruchy na straně poskytovatele či reklamace se provádí telefonicky (servisní telefon: +420776178543) nebo pomocí e-mailu (isp@helemik.cz). Zástupce Poskytovatele se po telefonickém nahlášení nejdříve do 24 hodin zkontaktuje s Uživatelem a do 48 hodin začne tým odborníků na závadě pracovat.
2. Uživatel má možnost využít bezplatné mailové podpory u Poskytovatele.

IX. Další platební podmínky

1. Uživatel se zavazuje zaplatit instalační či aktivční poplatek a dále sjednané poplatky za připojení k internetu – paušál za sjednané období (viz. platný ceník), případně placené služby technické podpory v dohodnutý termín.
2. Základním dokladem o ceně u Tarifů HOME je tato smlouva, která stanoví výši ceny včetně DPH v základní sazbě dle § 47 ZDPH a termíny pro provádění úhrad, přičemž ke každé úhradě dle tohoto odstavce bude poskytovatelem vystaven daňový doklad v elektronické podobě, který bude uživateli k dispozici ke stažení v zákaznickém centru v účtu uživatele. S vystavením daňového dokladu v elektronické podobě uživatel podpisem smlouvy vyslovuje souhlas v souladu s § 26 odst. (4) ZDPH.
3. V případě Tarifů PROFIT platí Uživatel poplatky na základě faktur – daňových dokladů se splatností 7 dnů ode dne vystavení faktury Poskytovatelem.

X. Společná a závěrečná ustanovení

1. Smlouva je sepsána v souladu s platnými zákony a předpisy České republiky. Platnost smlouvy začíná dnem, kdy je podepsána oběma stranami. Její případné změny a doplňky musí být sjednány písemně.
2. Uživatel souhlasí s tím, aby byl v případě prodloužení s placením poplatků dle této smlouvy uveden v registru neplatičů na internetových stránkách Poskytovatele.
3. Smluvní strany se dohodly, že veškerá práva a povinnosti touto smlouvou neupravená se řídí příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku.
4. Smluvní strany se dohodly, že všechny spory, které vzniknou z této smlouvy a v souvislosti s ní, a které se nepodaří odstranit vzájemným jednáním stran budou s konečnou platností rozhodovány Českým telekomunikačním úřadem. Strany se zavazují podrobit se následnému rozhodnutí.
5. Smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích s platností originálu, z nichž každá strana obdrží jeden.

.....
za Uživatele

.....
místo a datum

.....
za Poskytovatele