

Smlouva o poskytování služby připojení k internetu číslo:

1. Smluvní strany:

PLUSNET s.r.o., Palackého 474, 431 11 Jirkov IC: 10679227 DIČ: CZ 10679227 Web: SRO.PLUSNET.CZ Mail: plusnet@plusnet.cz Tel.: 776 271 031 Číslo účtu: 8776271031/2010 OKÚ/Variabilní symbol:
--

(dále jen **poskytovatel**) a

Jméno:	IC/dat.nar.:
Adresa:	DIČ:
Město:	PSČ:
Zastoupená jednatelem:	Místo připojení:
Telefon:	E-mail:
Telefon2:	E-mail:

(dále jen **uživatel**).

2. Předmět smlouvy

Předmětem této smlouvy je poskytování služby připojení k světové počítačové síti INTERNET uživateli poskytovatelem.

3. Specifikace služby:

Neomezené a nepřetržité připojení k síti INTERNET **směrem k uživateli/od uživatele maximální(inzerovanou) rychlostí / mbit/s, z toho 60% běžných, 30% garantovaných.** Garantované hodnoty rychlosti se měří na transportní vrstvě

4. Specifikace ceny

Měsíční poplatky: **- Kč** Jednorázové poplatky: **-Kč** Ceny včetně DPH 21%.

5. Vznik a zánik smluvního vztahu:

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní dobou 30dnů. Výpověď začíná běžet následující den po doručení písemné výpovědi druhé straně.

Minimální doba plnění: 3měsíce. Nedodržení této doby je uživatel povinen zaplatit poskytovateli úhradu ve výši 1/20 součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby minimálního plnění a výši nákladů spojených se zřízením koncového telekomunikačního zařízení, pokud bylo uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

6. Práva a povinnosti poskytovatele:

Poskytovatel se zavazuje nainstalovat do 20 dnů od podpisu smlouvy zařízení a potřebné rozvody na straně uživatele s tím, že uživatel prohlašuje, že s touto instalací souhlasí vlastník nemovitosti, na které se koncové zařízení a rozvody budou nacházet. Poskytovatel neodpovídá za vznik poruch, závad nebo nefunkčnosti 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 odstranit neprodlené případnou poruchu nebo závadu na zařízení poskytovatele. Plánované výpadky bude poskytovatel uveřejňovat na svých webových stránkách. Poskytovatel se zavazuje nesdělovat dalším osobám jakékoliv informace obsažené v této smlouvě a zaručuje mlčenlivost ve všech záležitostech týkajících se zařízení uživatele – jejich umístění, kapacit apod. Poskytovatel je oprávněn pozastavit nebo omezit poskytování služby, jestliže je jeho možnost poskytovat službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí – např. v období mimořádné situace, nebo z jiného obecně důležitějšího zájmu. **V případě porušení smluvních podmínek ze strany uživatele má poskytovatel právo omezit uživateli poskytování služeb, aniž by tím byla dotčena povinnost uživatele hradit sjednanou cenu za služby.** Způsob zaslání vyúčtování a komunikace: elektronicky/listinná podoba (za poplatek).

Poskytovatel má právo v uzavřené smlouvě jednostranně měnit ujednání o poskytováných službách, zejména tarif, rychlost tarifu, cenu tarifu a doplňkových služeb a výši poplatků uvedených ceníků. O každé takovéto změně poskytovatel informuje uživatele společně s vyúčtováním služby, nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti této změny a o právu uživatele ukončit smluvní vztah, v němž k jednostranné změně došlo, odstoupením od smlouvy bez sankce ke dni nabytí účinnosti této změny, pokud nebude uživatel tuto změnu smlouvy akceptovat. Řízení provozu není aplikováno.

7. Práva a povinnosti uživatele

Koncoví uživatelé mají právo na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru bez ohledu na polohu koncového uživatele nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Uživatel má právo využívat služeb připojení k INTERNETU v plném rozsahu této smlouvy. Bez písemného svolení poskytovatele, nemůže uživatel poskytovat službu připojení k internetu třetí osobě. Uživatel je povinen poskytovateli uhradit smluvní pokutu ve výši 10% z měsíčního paušálu za každý den a každou třetí osobu, kdy uživatel poruší toto ustanovení. **Uživatel je povinen při ukončení smluvního vztahu vrátit poskytovateli zapůjčené zařízení ve funkčním a kompletním stavu, s uvedením všech příslušenství dle svého vlastního výběru.** Uživatel prohlašuje, že hromosvodná instalace v místě poskytování služby má platnou revizi a odpovídá platným normám. **Uživatel je povinen zajistit ochranu připojovaných prvků proti zneužití** (antivír, antispam, adware, firewall) a proti přepětí. Zároveň se zavazuje, že **nebude provádět změnu konfigurace nainstalovaného zařízení, nese zodpovědnost za škody způsobené zásahem do zařízení poskytovatele.** Uživatel souhlasí se zpracováním osobních údajů (OÚ) na období trvání smlouvy a do vypořádání veškerých závazků vůči poskytovateli či po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy. Údaje zvláštní kategorie nejsou zpracovávány. Správcem OÚ je poskytovatel. OÚ mohou být zpracovávány třetími osobami poskytovatelem pověřenými, v pozici zpracovatelů. Zpracování OÚ probíhá manuálně i automatizovaně a jsou ukládány písemně a digitálně. Požadá-li uživatel o informaci o zpracování svých OÚ, je poskytovatel povinen mu takovouto informaci bez zbytečného odkladu předat. Uživatel má právo na vymazání OÚ, v souvislosti naplnění smluvního vztahu a může vznést námitku proti zpracování OÚ. Soukromí uživatelů a jejich OÚ jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy. Uživatel má právo podat stížnost k Úřadu pro ochranu osobních údajů, pokud se domnívá, že jeho právo bylo porušeno. **Uživatel stvrzuje pravdivost svých OÚ a zavazuje se v případě jejich změny bez prodlení informovat poskytovatele o jejich změně.**

8. Poruchy, servisní zásahy a reklamace

Hlášení poruchy nebo závady provede uživatel z jednoho z telefonních čísel, které uvádí v bodě 1 (tyto čísla může uživatel měnit nebo doplňovat stejným způsobem): a) telefonicky na č. 776-271-031 nebo b) e-mailem na adresu plusnet@plusnet.cz Toto hlášení musí obsahovat údaje o uživateli, IP adresu, popis závady, čas vzniku, telefonní kontakt. Hlášení poruchy pomocí SMS není možné. Odstranění závady na straně uživatele bude zpoplatněna dle aktuálního ceníku poskytovatele. Uživatel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování služeb nebo na poskytovanou službu. Tuto reklamaci musí uplatnit u poskytovatele nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení faktury (vyúčtování) nebo poskytnutí služby. Podaná reklamace nemá odkladný účinek na plnění povinností uživatele hradit dohodnutou cenu. Neuplatněním reklamace toto právo zanikne. Nahlášením vady je zahájena reklamace, tu poskytovatel řeší bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce od doby jejího doručení. Za každý výpadek na straně poskytovatele nahlášený uživatelem, delší než 24 hodin, bude uživateli poskytnuta jednorázová sleva 1/30 měsíčního paušálu. Poskytovatel nese zodpovědnost za případnou škodu uživatele za případné zhoršení kvality služby nebo nefunkčnost služby do maximální výše 1 měsíčního paušálu. Sleva se poskytuje bezhotovostně na účet uživatele (plátce) nejpozději do 30 dnů od ukončení reklamace. Vyřízení reklamace sdělí uživateli na emailovou adresu uvedenou ve smlouvě případně telefonicky na uživatelem uvedené

telefonní číslo. Uživatel má právo podat k Českému telekomunikačnímu úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace. nejpozději do 1měsíce od ukončení reklamace/marného uplynutí lhůty reklamace. Subjektem mimosoudního řízení spotřebitelských sporů smlou o poskytování služeb elektronických komunikací poskytovatelem uživateli je **Český telekomunikační úřad, se sídlem Sokolovská 219, Praha 9, poštovní příhrádka 02, PSČ 225 02, Praha 025, http://www.ctu.cz podatelna@ctu.cz a Česká obchodní inspekce (ČOI).**

9. Platební podmínky

Poskytovatel bude službu fakturovat uživateli měsíčně tak, že nejpozději do 5.dne od konce zúčtovacího období vystaví fakturu za daný 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 neuhrzení faktury ve splatnosti nemá uživatel nárok na technickou podporu, akční slevy a bonusy z ceny. Faktura nebude doručována těm uživatelům, kteří nevyplní nebo nemají IC a DIČ, tyto mají splatnost vždy do 20. dne v měsíci, obdrží pouze vyúčtování služeb. Zúčtovacím obdobím je jeden měsíc shodný kalendářním měsícem. Poskytovatel prokazatelně (shodně se zasíláním vyúčtování) upozorní uživatele o neuhrazeném vyúčtování s náhradním termínem 7 dní, po jehož marném uplynutí může poskytovatel omezit poskytování služeb. Obnovení služeb je možné až po připsání veškerých vyúčtování a smluvních pokut na účet poskytovatele na základě žádosti uživatele do 48h. Dvě neuhrazená po sobě jdoucí vyúčtování nebo tři vyúčtování mohou být důvodem k výpovědi smlouvy a k ukončení smluvního vztahu nebo nezřízení připojení. Za den uhrazení je považován den připsání prostředků na účet poskytovatele s přiděleným variabilním symbolem, jediným možným způsobem platby je bezhotovostně na účet poskytovatele.

10. Ostatní ustanovení

Veškerá další ustanovení se řídí podle platných právních norem České republiky. V případě, že jedno nebo více ustanovení této smlouvy bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevyvratitelné, nebude se toto týkat ostatních ustanovení smlouvy, která budou vykládána tak, jako kdyby toto nezákonné, neplatné nebo nevyvratitelné ustanovení neexistovalo. Poskytovatel i uživatel souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevyvratitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonně platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu této smlouvy.

11. Technické parametry a nastavení

Nastavení specifikované při podpisu smlouvy se mohou během připojení měnit, zejména změnou topologie připojení. Změna v nastavení nemá vliv na dobu trvání smlouvy, má charakter poznámky.

12. Smlouva uzavřená mimo obchodní prostory poskytovatele: ano/ne

Uživatel svým podpisem stvrzuje, že byl poskytovatelem seznámen zejména o právu odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů od podpisu smlouvy bez jakékoliv sankce, délce trvání smlouvy, minimální době a výši plnění, technických parametrech služby, způsobu reklamace služby a dozоровém orgánu pro telekomunikace ČTÚ, www.ctu.cz

13. Uživatel žádá o zahájení poskytování služeb elektronických komunikací před uplynutím 14-ti denní lhůty: ano/ne

Předávací protokol:

Uživatel přebírá kompletně funkční službu dle specifikace ve smlouvě. Funkčnost byla technikem předvedena na zařízení uživatele, včetně testu rychlosti stahování a odesílání, časové odezvy. Uživatel byl poučen a seznámen se základní obsluhou zařízení. V případě nefunkčnosti připojení, at už částečně nebo plně, uživatel provede odpojení všech aktivních zařízení od elektrické sítě na dobu 30 sekund a opětovně připojení. Po 5 minutách ověří uživatel funkčnost připojení ideálně na více než jednom koncovém zařízení (počítač, notebook, chytrý telefon). V případě přetrvávání potíží nebo pokud je nutné zařízení vypnout a zapnout od elektrické sítě častěji než jednou za měsíc, kontaktuje technickou podporu poskytovatele volitelným způsobem, dle smlouvy.

Použitá zařízení	Zapůjčené / ve vlastnictví uživatele	Hodnota (Kč)

Náklady spojené se zřízením koncového telekomunikačního zařízení hradí uživatel na základě vystavené a zasláné faktury poskytovatelem. Celkové náklady na připojení.....Kč. Bude fakturováno.....0,-Kč (zvýhodněné připojení).

Předávácí rozhraní: Ethernet, RJ-45, transportní vrstva 4	IP/maska:
Brána:	DNS:

Datum zahájení užívání služby stvrzuje uživatel svým podpisem, v Chomutově, dne 2024

První platba do Následující měsíc vždy do 20. dne.

.....
předávající technik uživatel

Informace pro spotřebitele před uzavřením smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací mimo obchodní prostory poskytovatele

Poskytovatel tímto informuje zájemce o uzavření smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací zejména: služba bude poskytována za **cenu uvedenou ve smlouvě dle platného ceníku - se zřízením služby mohou být spojeny náklady - doba trvání smluvního vztahu, minimální délka plnění – možnosti a způsob reklamace – právo odstoupení od smlouvy** o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřené mimo obchodní prostory poskytovatele bez jakékoli sankce **do 14 dnů** od uzavření smlouvy. Pokud zájemce při podpisu smlouvy výslovně požádá o zahájení poskytování služeb elektronických komunikací před uplynutím této lhůty, je povinen poskytovateli uhradit poměrnou část sjednané z ceny tarifu uvedeného ve smlouvě. Poskytovatel má právo požadovat úhradu toho, co již bylo dodáno, zejména poplatek za zřízení služby. Spotřebitel se seznámil s ceníkem služeb a všeobecnými podmínkami. Státním orgánem dohledu příslušným k rozhodování sporů je Český telekomunikační úřad. Součástí smlouvy je ceník připojení k internetu, aktuální ceník je dostupný na webových stránkách poskytovatele.

V Chomutově, dne 2024

.....
poskytovatel uživatel

Ceník

Ceny jsou uvedeny vč. DPH. Všechny tarify jsou bez omezení dat a jsou stanoveny za 1 kalendářní měsíc.

Tarify a ceny

Tarif	Min. rychlost	Běžná rychlost	Max. (inzerovaná) rychlost	Cena/měsíc Kč
NET 30M	10M	20M	30M	300,-
NET 50M	16,7M	33,3M	50M	350,-
NET 100M	33,3M	66,6M	100M	400,-
NET 300M	100M	200M	300M	650,-
NET 500M	166,7M	333,3M	500M	900,-
NET 700M	233,3M	466,7M	700M	1150,-
NET 1000M	333M	666M	1000M	1500,-

Přijímání/odesílání(Download/Upload):Uváděné rychlosti jsou shodné pro příchozí i odchozí spojení. Download=Upload
Doporučení při výběru připojení: rychlost do 10Mbit včetně není vhodná pro IPTV, stahování velkého objemu dat, připojení více zařízení současně. (video nemusí být plynulé, na stažení si relativně počkáte), IPTV a jiné služby ovlivňují rychlost a kvalitu připojení na ostatních zařízeních uživatele, rovněž jako stahování velkého objemu dat. Neposkytujeme IPTV. Rychlost 20/50/100Mbit je vhodná pro všechny služby, ale doporučujeme pro používání do 4/10/20 zařízení používaných současně.

Definice: Maximální = inzerovaná rychlost, Běžná rychlost = 60% maximální rychlosti, Minimální = garantovaná rychlost = 30% maximální rychlosti.

Vymezení výpadek, SDR, BDR, velké trvající odchylky a velké opakující se odchylky spolu s uvedeným důsledků a vztahu k uplatnění práv koncových zákazníků – reklamace: SDR: skutečně dosahovaná rychlost; BDR: běžně dostupná rychlost. Za výpadek služby se považuje pokles SDR pod hranici minimální/garantované rychlosti. Za velkou trvající odchylku od BDR stahování a vkládání dat se považuje takovou odchylku, která vytváří souvislý pokles výkonu služby delší než 70 minut pod hranici BDR. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům SDR pod BDR delším než 3,5 min. v časovém úseku 1,5 hodiny. Kvalita služby je garantována na předávaném ethernet/kabelovém rozhraní. Kvalitu připojení může ovlivnit vzdálenost a pevné překážky mezi WiFi směrovačem a zařízením uživatele (mobil, notebook, tablet, atd.) a činnost dalších uživatelů koncového směrovače (WiFi), kteří mohou využívat/obsadit většinu přidělené rychlosti. Důsledkem výpadku, velké trvající odchylky a pravidelně se opakující odchylky může být zpomalení načítání video obsahu, rastrování obrazu (kostičkování), automatické snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování objemných souborů, prodloužení stahování elektronické pošty, zpomalení načítání webových stránek, zpomalení odesílání elektronické pošty, prodloužení doby odesílání objemných souborů, zhoršenou kvalitu obrazu a zvuku real time komunikátorů (Skype, ICQ, Whatsapp, Messenger a další). Zákazník má právo vznášet námítky i v důsledku odchylek, případně podávat reklamace. Pro rychlejší řešení je doporučeno kontaktovat telefonicky HOTLINE.

Zřízení připojení (wifi, anténa, datový kabel, wifi rtr) zdarma

Ostatní služby

zaslání písemného vyúčtování	100,- Kč/1 vyúčtování
veřejná IP adresa	50,- Kč/měsíc
práce technika (po-pá 8-16 hod.)	250,- Kč/hod.
práce technika mimo pracovní dobu (so,ne,svátky, po-pá 16-08 hod.)	500,- Kč/hod.
doprava do 15km, nad 15km	150,- Kč/ 10Kč/km
Aktivace/deaktivace pozastavené služby	100,- Kč / 100,- Kč
smluvní pokuta za nevrácení či poškození zapůjčeného zařízení	1000,- Kč + vyčíslení škody, dle předávacího protokolu

OKÚ (ověřovací kód účastníka)

je jedinečný identifikační údaj, který je účastníku přidělen při podpisu smlouvy=variabilní symbol, který můžete využít pro svou identifikaci při změně poskytovatele. Při přechodu od jiného poskytovatele po obhlídce místa připojení dohodnut termín instalace (obvykle přibližně 14dni před ukončením služby opouštěného poskytovatele, pokud si účastník nedohodne dřívější termín). Při změně poskytovatele se zpožděním, porušení povinností, nedodržení termínu opravy/instalace nebo zneužití přenosu v důsledku porušení povinností opouštěného/přijímajícího poskytovatele má účastník právo na paušální náhradu:

zpožděním	200,- Kč/den
zpožděním šestým dnem počínaje	400,- Kč/den
zneužitím	600,- Kč/den
nedodržením termínu opravy/instalace při dodržení součinnosti uživatele	200,- Kč/den

Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

Rozhraní veřejné sítě elektronických komunikací

Rozhraní/interface	Ukončení
Ethernet 10/100/1000 BASE-T (IEE802.3-2002)	RJ-45
WiFi (IEEE 802.11abgn)	RJ-45

Uveřejnění dle §73 zákona č. 12/2005 Sb. o elektronických komunikacích typy rozhraní její veřejné komunikační sítě pro připojení koncových přístrojů. Pro připojení koncových zákazníků k datové síti internet je používána technologie 10/100/1000 Base-T Ethernet (IEE802.3-2002) a WiFi (IEEE 802.11abgn). Předávací rozhraní je vždy Ethernet. Informace o typech rozhraní jsou dostupné v datové podobě na internetových stránkách společnosti <https://sro.plusnet.cz/cenik/> nebo na <https://sro.plusnet.cz> v sekci „Internet“.

Platnost od 1.8.2024, účinnost od 1.9.2024