

Smlouva o zprostředkování přístupu uživatele ke službám sítě INTERNET

Smlouva číslo: xxxxx

1. Smluvní strany

Poskytovatel služby (dále jen poskytovatel):

NCO OSTRAVA s.r.o.

Zastoupena: Ing. Hanou Tvrzníkovou, jednatelem společnosti
a Dušanem Kuboněm, jednatelem společnosti
se sídlem Na Lukách 50, 724 00 Ostrava-Stará Bělá
IČ: 28659759

Zápis v obchodním rejstříku Krajského soudu v Ostravě,
oddíl C, vložka 37569

Osvědčení ČTU č.: 3893

Bankovní spojení: 248734091/5500

Variabilní symbol: xxxxxxx

Telefon: +420 777033149, 724865098

E-mail: info@ncoostrava.cz

WWW: www.ncoostrava.cz

a

Uživatel služby (dále jen uživatel):

Jméno a Příjmení :

Ulice, č. p., město, PSČ:

Datum narození / IČ:

E-mail:

Rodné číslo / DIČ:

Telefon:

uzavírají po vzájemné dohodě tuto smlouvu o zprostředkování přístupu uživatele ke službám poskytovatele.

2. Předmět smlouvy

Předmětem této smlouvy mezi poskytovatelem a uživatelem je poskytnutí služeb dle bodu 2.1 a 2.2 této smlouvy za podmínek stanovených touto smlouvou a Všeobecnými podmínkami a ceníkem, které jsou nedílnou součástí této smlouvy a jsou veřejně dostupné na internetových stránkách <http://www.ncoostrava.cz/>.

2.1 Tarif

Tarif	Rychlost stahování/vkládání v Mb/s				Cena za měsíc
	Minimální	Běžně dostupná	Maximální	Inzerovaná	
Zvolený tarif	Dle tarifu	Dle tarifu	Dle tarifu	Dle tarifu	Dle tarifu

*veškeré tarify jsou uvedeny na www.ncoostrava.cz

2.2 Specifikace pojmů dle všeobecného oprávnění ČTÚ č. VO-S/1/08.2020-9

Rychlost minimální: 30% rychlosti maximální, v případě, že rychlost klesne pod tuto hodnotu, znamená takový stav výpadek služby a je důvodem k reklamaci služby dle bodu 5.7 Všeobecných smluvních podmínek.

Rychlost běžně dostupná: 60% rychlosti inzerované, dostupná minimálně 95% času během jednoho kalendářního dne. V případě nedodržení podmínek lze službu reklamovat dle bodu 5.7 Všeobecných smluvních podmínek

Maximální rychlost: je rychlost, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce

či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.

Inzerovaná rychlost je rychlost 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.

Velká trvající odchylka: Za velkou trvající 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. Tento stav je důvodem k podání reklamace dle bodu 5.6.16 Všeobecných smluvních podmínek.

Velká opakující se odchylka: 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. Tento stav je důvodem k podání reklamace dle bodu 5.6.16 Všeobecných smluvních podmínek.

3. Doba uzavření smlouvy, frekvence úhrady služby

Smlouva je uzavírána na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 1 měsíc. Služba bude hrazena uživatelem měsíčně na účet poskytovatele dle podmínek uvedených ve Všeobecných podmínkách.

Vyúčtování služeb bude v případě nahlášení e-mailové adresy zasíláno elektronicky, případně bude dostupné v klientské zóně ucto.ncoostrava.cz po zaregistrování. Registraci provede poskytovatel při připojení uživatele.

4. Konfigurace

IP adresa	Maska	Brána	DNS server
Server DHCP (IP adresa přidělena automaticky)			

5. Všeobecné smluvní podmínky

5.1. Úvodní ustanovení

5.1.1. Tyto Všeobecné podmínky stanoví podmínky pro zprostředkování přístupu do sítě internet. Všeobecné podmínky a ceník jsou nedílnou součástí každé smlouvy a jsou dostupné u poskytovatele a na internetových stránkách www.ncoostrava.cz. Tyto služby budou poskytovány v rámci sítě „NCO Ostrava“.

5.2. Vymezení základních pojmů

5.2.1. **Poskytovatel** je osoba zapsaná v Obchodním rejstříku pod jménem NCO Ostrava s.r.o. IČ: 28659759, která v rámci platných právních předpisů a na základě Smlouvy zprostředkovává nebo zajišťuje poskytování telekomunikačních služeb třetím osobám – uživatelům.

5.2.2. **Uživatel** je fyzická nebo právnická osoba, která má uzavřenou smlouvu s poskytovatelem na poskytované služby.

5.2.3. **Smlouva** upravuje vztah mezi poskytovatelem a uživatelem a stanoví pravidla vztahující se na službu

5.2.4. **Službou** se rozumí zprostředkování přístupu do sítě internet na základě smlouvy uzavřené s uživatelem. Služba je poskytována jako veřejná. Součástí služeb sítě dxnet.cz není osobní počítač třídy PC ani jiné zařízení použitelné k připojení k síti Internet. Tento hardware si uživatel zajistí sám na svoje náklady. Toto zařízení musí být vybaveno pro připojení odpovídajícím síťovým rozhraním. Na tomto síťovém rozhraní je garantována dostupnost a parametry služby. Rozsah služeb je definován ve smlouvě.

5.2.5. **Síť Internet** je prostředí tvořené počítačovou sítí a technickými prostředky poskytovatele a počítačovými sítěmi a prostředky třetích osob.

5.2.6. **Fakturační období** je období jednoho kalendářního měsíce.

5.3. Cena a platební podmínky

5.3.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby uživateli za podmínek stanovených touto smlouvou.

5.3.2. Za dobu ode dne spuštění služby do počátku prvního fakturačního období je uživatel povinen zaplatit poměrnou část paušální platby za služby dle zvoleného tarifu, kdy částka je rozpočítána na jednotlivé dny poskytování služby, a to ve výši 1/30 této částky za každý den ode dne spuštění služby do počátku prvního fakturačního období. Tato částka je uživatelem zaplacená poskytovateli hotově při zřízení služby, případně zaslána na účet poskytovatele společně s první platbou za službu.

5.3.3. **Uživatel je povinen hradit pravidelné měsíční platby tak, aby platba byla připsána na účet poskytovatele vždy do posledního dne měsíce předcházejícímu měsíci, pro který je služba aktivována.**

5.3.4. Jako variabilní symbol plateb je uživatel povinen používat číslo své smlouvy při platbě trvalým či jednorázovým příkazem či složenkou. V případě platby paušálu na základě faktury je variabilní symbol uveden na faktuře.

- 5.3.5.** Pro případ prodlení uživatele s úhradou jakékoliv finanční částky dle této smlouvy se uživatel zavazuje uhradit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,1% z dlužné částky za každý kalendářní den prodlení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na plnou úhradu náhrady škody a zákonného úroku z prodlení.
- 5.3.6. Poskytovatel prohlašuje, že není plátcem DPH.**

5.4. Změna a ukončení smlouvy

- 5.4.1.** Uživatel může změnit zvolený tarifní program. V takovémto případě je povinen požádat o provedení změny emailem či dopisem zaslaným poskytovateli, přičemž změna je účinná od prvního dne následujícího měsíce.
- 5.4.2.** Poskytovatel je oprávněn změnit tyto Všeobecné podmínky či ceník tarifních programů. Změny jsou vždy umístěny na webových stránkách poskytovatele.
- 5.4.3.** Obě smluvní strany jsou oprávněny smlouvu vypovědět oznámením zaslaným druhé straně. Výpovědní lhůta činí 1 měsíc a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé straně. Výpovědní lhůta může být poskytovatelem na základě dohody s uživatelem snížena či zrušena. Případná část zaplacené pravidelné platby za doposud nevyčerpané období bude uživateli poskytovatelem vrácena. Uživatel je povinen doplatit platby ze smlouvy do doby řádného ukončení bez ohledu na skutečnost, zda službu využívá či nikoliv.
- 5.4.4.** Poskytovatel je oprávněn jednostranně odstoupit od smlouvy v případě, že je uživatel v prodlení s úhradou jakékoliv finanční částky i přes skutečnost, že jej poskytovatel vyzval upomínkou k její úhradě a uživatel ji neuhradil ani po této upomínce do jednoho týdne od jejího zaslání. Odstoupení je účinné okamžikem, kdy o něm poskytovatel vyrozumí uživatele zaslaným oznámením o odstoupení.
- 5.4.5.** Poskytovatel je oprávněn pozastavit službu poskytovanou uživateli v případě, že je uživatel v prodlení s úhradou jakékoliv finanční částky, přičemž pokuta za obnovení funkčnosti služby je Kč 500,- a je splatná před obnovením funkčnosti služby buď na účet poskytovatele, nebo v hotovosti. Po dobu pozastavení služby budou uživateli účtovány všechny pravidelné poplatky dle smlouvy a uživatel souhlasí s jejich úhradou.

5.5. Práva a povinnosti poskytovatele

- 5.5.1.** Poskytovatel je povinen technicky a organizačně zajišťovat provoz tak, aby byla naplňována práva všech uživatelů. Tato povinnost platí za předpokladu, že naplňování práv uživatelů nebude v rozporu s platnými právními předpisy nebo dotčena zásahem vyšší moci. Poskytovatel neodpovídá za přerušení spojení v důsledku poruchy zařízení, které není v jeho majetku.
- 5.5.2.** Poskytovatel je povinen oznámit uživateli vhodným způsobem (telefonicky, elektronickou poštou, prostřednictvím webových stránek www.ncostrava.cz) v dostatečném předstihu, že dojde k omezení, přerušení, změně nebo nepravdivosti v poskytování služby, pokud takové omezení, přerušení, změny či nepravdivost bylo možno předvídat.
- 5.5.3.** Poskytovatel je povinen uživateli pravidelně a přesně účtovat platby za službu podle pravidel dohodnutých ve smlouvě.
- 5.5.4.** Poskytovatel je povinen řádně a ve stanovených termínech vyřizovat stížnosti a reklamace podle pravidel dohodnutých ve smlouvě.
- 5.5.5.** Poskytovatel je povinen zabezpečit, že údaje o uživateli, které se dozvěděl při poskytování služby, nebudou bez souhlasu uživatelů sdělovány třetím osobám ani jinak zneužity v jejich neprospěch.
- 5.5.6.** Poskytovatel je povinen odstranit závažnou závadu do 48 hodin od zjištění nebo nahlášení závady, závadu menší závažnosti, která výrazně neovlivní kvalitu služby, do 7 týdnů od zjištění nebo nahlášení závady.
- 5.5.7.** Poskytovatel má právo činit technická a organizační opatření v souvislosti s provozem a rozvojem poskytovaných služeb.
- 5.5.8.** Ocitne-li se uživatel v prodlení s úhradou finanční částky dle této smlouvy, je poskytovatel oprávněn odeslat mu upomínku k zaplacení, přičemž po uplynutí náhradní lhůty k plnění v délce jednoho týdne je oprávněn zamezit uživateli přístup ke službě. Přeje-li si uživatel být opět připojen, je povinen poskytovateli uhradit dlužnou částku a smluvní pokutu ve výši Kč 500,-.
- 5.5.9.** Poskytovatel má právo odmítnout uzavřít smlouvu s uživatelem, se kterým v minulosti smlouvu zrušil nebo rozvázal z důvodů neplnění povinností vyplývajících ze smluvního vztahu s poskytovatelem.
- 5.5.10.** Poskytovatel má právo změnit parametry služeb. O těchto změnách musí uživatele informovat minimálně s měsíčním předstihem.
- 5.5.11.** Poskytovatel nenese odpovědnost za dostupnost dat z informačních zdrojů třetích osob ani za charakter dat šířených prostřednictvím sítě internet uživatelem nebo třetími osobami.
- 5.5.12.** Poskytovatel nenese odpovědnost za datovou bezpečnost informačního systému uživatele ani za chyby v přenosu, porušení dat nebo bezpečnost údajů během přenosu prostřednictvím veřejných prostředků pronajatých uživatelem od třetí strany.
- 5.5.13.** Poskytovatel není odpovědný za škodu způsobenou v důsledku poruch nebo nedostupnosti sítě Internet, škodu způsobenou únikem důvěrných informací, které si poskytovatel nevyžádal nebo způsobenou prováděním elektronických plateb a škodu vzniklou v důsledku uplatňování nároků třetích stran vůči uživateli.
- 5.5.14.** Poskytovatel není odpovědný za škodu vzniklou v důsledku přerušení dodávek elektrické energie, přerušení spojení do sítě Internet, závady na komunikačních spojích nebo zařízeních třetích stran poskytujících služby poskytovateli.

5.6. Práva a povinnosti uživatele

- 5.6.1.** Uživatel je povinen dodržovat ustanovení Smlouvy, Všeobecných podmínek a neprodleně poskytovateli nahlásit veškeré změny údajů uvedených ve Smlouvě.
- 5.6.2.** Uživatel je povinen řádně a včas hradit veškeré platby za službu.
- 5.6.3.** Uživatel je povinen umožnit poskytovateli přístup k jeho zařízení, která se nacházejí v prostorách uživatele.

- 5.6.4. Uživatel je povinen dodržovat právní řád ČR, zejména nedopustit se v souvislosti s užíváním sítě Internet jednání označeného za trestné činy, přestupky nebo jiné správní delikty.
- 5.6.5. Uživatel nesmí užívat službu k šíření informací, které jsou v rozporu s právním řádem České republiky nebo dobrými mravy, obtěžovat třetí strany zneužíváním služby, zejména zasíláním nevyžádaných informací.
- 5.6.6. Uživatel nesmí žádným způsobem zasahovat do hardwaru nebo softwaru poskytovatele.
- 5.6.7. **Uživatel má právo v případech rozporu s podmínkami uvedenými v bodech 2.1 a 2.2 smlouvy požadovat na poskytovateli kompenzaci, a to ve výši 1/30 částky dle zvoleného měsíčního tarifu za každý den, ve kterém nebyla služba řádně poskytována, případně odstoupit od smlouvy bez výpovědní lhůty. Tato doba je počítána po 24 hodinách po nahlášení závady uživatelem poskytovateli.**
- 5.6.8. Uživatel nese odpovědnost za použití svého přístupového jména, hesla a emailové adresy.
- 5.6.9. Uživatel nesmí zahájit, případně nechat vědomě probíhat takové procesy, o kterých by věděl, mohl nebo měl vědět, že budou narušovat ostatní uživatele sítě Internet, nebo že budou mít škodlivý vliv na využití služby.
- 5.6.10. Uživatel zprošťuje poskytovatele odpovědnosti za ztráty nebo změny svých programů a dat nebo jejich získání třetí stranou.
- 5.6.11. Uživatel je povinen pořídit si na své náklady počítačové vybavení schválené pro provoz v ČR, které je nutné pro přístup do sítě Internet a softwarové vybavení, které je nezbytně nutné pro provoz počítače připojeného do sítě Internet, a to jen na základě udělení legálních licencí od autorů nebo poskytovatelů software.
- 5.6.12. Uživatel bere na vědomí, že v případě poškození uživatelského zařízení neodborným zásahem, úmyslným nebo neúmyslným poškozením zařízení uživatelem, anebo vlivem počasí (např. úderem blesku, vlivem statické elektřiny), nelze uznat záruku na takto poškozené zařízení.
- 5.6.13. Uživatel se zavazuje neposkytovat prostřednictvím svého připojení možnost připojení dalším osobám. Porušení tohoto závazku má za následek trvalé odpojení od sítě nco ostrava a uživatel je povinen uhradit poskytovateli vzniklé škody a smluvní pokutu Kč 50000,-.
- 5.6.14. Uživatel svým podpisem stvrzuje, že poskytnutím výše uvedených údajů souhlasí s tím, aby poskytovatel tyto údaje ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb. zpracovával a využíval pro interní potřeby. Tyto údaje nebudou v žádném případě poskytnuty třetím osobám mimo výjimek daných zákonem č. 127/2005 Sb. A to především § 41 odstavec 5. Povinnost smlouvy obsahovat datum narození a rodné číslo uživatele upravuje zákon 127/2005 Sb. v § 63, odstavec 1, písmeno b. Veškeré získané údaje o uživateli budou odstraněny po ukončení smluvního vztahu.

5.7. Reklama

- 5.7.1. Uživatel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací v případě nedodržení podmínek uvedených v bodech 2.1 a 2.2 této smlouvy.
- 5.7.2. **Reklamaci je uživatel povinen zaslat nejpozději do dvou měsíců na e-mail info@ncoostrava.cz.**
- 5.7.3. Reklamaci na vyúčtování ceny je uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamační nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu.
- 5.7.4. Reklamaci na poskytovanou službu je uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
- 5.7.5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamační. Vyžaduje-li vyřízení reklamační projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamační musí být provedeno prokazatelným způsobem.
- 5.7.6. Uživatel může spory v souladu s ust. § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., zákona o ochraně spotřebitele, řešit mimosoudně u pověřeného subjektu, a to v případě sporu týkajícího se Služeb elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu www.ctu.cz, v případě sporu týkajícího se poskytování finančních služeb u Finančního arbitra www.finarbitr.cz a v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce www.coi.cz.

5.8. Závěrečná ustanovení

- 5.8.1. Doručování písemností mezi smluvními stranami ve smyslu této smlouvy se uskutečňuje prostřednictvím emailu uvedeného v této smlouvě, případně emailu, který byl druhé smluvní straně písemně oznámen. Doručování písemností je možné i prostřednictvím držitele poštovní licence na adresu uvedenou v této smlouvě, popř. následně písemně sdělenou druhé smluvní straně. V takovém případě se písemnost považuje za doručenu uplynutím 15 dnů ode dne jejího odeslání, a to i v případě, kdy druhá strana písemnost nepřevzme.
- 5.8.2. Veškeré další a aktuální informace uživatel nalezne na internetových stránkách www.ncoostrava.cz
- 5.8.3. Tyto Všeobecné podmínky jsou platné od 1. 10. 2023

Smluvní strany svým podpisem stvrzují, že souhlasí se všemi ustanoveními této smlouvy.

V Ostravě dne:

Poskytovatel:.....

Uživatel: