

## Smlouva o poskytování služby č. 2022/

### Smluvní strany:

#### Poskytovatel:

**SEVEROSTAV, spol. s r.o.**, se sídlem Slovanská 861/40, Děčín VI-Letná, 405 02 Děčín, IČ 48292290, zapsána v obchodním rejstříku Krajského soudu v Ústí nad Labem, vložka C 5134, jednatel společnosti je Ing. Jaroslava Nesnídalová.

#### Účastník: (fyzická osoba "spotřebitel")

Jméno a příjmení:

Trvalé bydliště:

Datum narození:

Kontaktní telefon:

Zastupující osoba:

Číslo OP:

Kontaktní e-mail:

Ověřovací kód Účastníka pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu bude dle výslovné dohody stran přidělen při aktivaci Služby přístupu k internetu (je-li sjednána).

Ověřovací kód Účastníka pro přenesení telefonního čísla bude dle výslovné dohody stran přidělen při aktivaci telefonní Služby (je-li sjednána).

Aktuální OKU pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu i aktuální OKU pro přenesení telefonního čísla bude Účastníkovi vždy dostupný v klientském účtu Účastníka a lze jej kdykoliv ověřit také prostřednictvím zákaznického centra Poskytovatele.

### **I. Poskytované služby**

Specifikace služby: rychlost příchozí xxxxxxxx kbps / rychlost odchozí xxxxxxxx kbps s agregací 1:4 bez omezení stahovaných dat.

Adresa přípojky:

Datum zahájení služby:

### **II. Doba trvání smlouvy**

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

Účastník podpisem potvrzuje, že mu bylo umožněno uzavření smlouvy na dobu nejvýše 12 měsíců a v případě, že je smlouva uzavřena na dobu určitou převyšující 12 měsíců, děje se tak na výslovnou žádost účastníka.

Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou a žádná ze smluvních stran nejpozději 7 dnů před uplynutím sjednané doby trvání nevyjádří písemně vůli smlouvu/službu ukončit, smlouva se prodlužuje na dobu neurčitou.

Účastník výslovně bere na vědomí a souhlasí s tím, že skončí-li smlouva nebo služba sjednaná na dobu určitou předčasně, a to z důvodů spočívajících na straně účastníka, tj. zejména výpovědí účastníka či odstoupením poskytovatele od smlouvy nebo služby pro její porušení účastníkem, je poskytovatel oprávněn požadovat od účastníka úhradu finančního vyrovnání dle odst. IV.27 a násl. Všeobecných obchodních podmínek. Ke dni uzavření Smlouvy platí tato pravidla: Finanční vyrovnání může být požadováno pouze, pokud Smlouva (Služba) skončí do tří měsíců od uzavření. Výše finančního vyrovnání se vypočte v případě, že nebylo sjednáno minimální měsíční plnění, jako jedna dvacatina součtu měsíčních paušálů dle Ceníku zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy (Služby). Bylo-li minimální měsíční plnění sjednáno, vypočte se finanční vyrovnání jako jedna dvacatina součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy (Služby). V případě neúplného kalendářního měsíce bude částka vypočtena poměrně dle počtu dní.

Byla-li **smlouva uzavřena se spotřebitelem** při použití prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání poskytovatele, má účastník právo od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu do 14 dnů od uzavření smlouvy bez jakékoliv sankce. Bližší podmínky jsou uvedeny v čl. III. Všeobecných podmínek v části Ukončení smlouvy uzavřené se spotřebitelem. Účastník potvrzuje, že se s těmito podmínkami seznámil.

Účastník výslovně žádá, aby poskytovatel zahájil poskytování služeb v termínu sjednaném v této smlouvě tj. případně ještě ve lhůtě pro případné odstoupení spotřebitele od smlouvy dle předchozího odstavce.

Poskytovatel pro užívání služeb zapůjčil uživateli své koncové zařízení – GPON router. V případě ukončení smlouvy či pozastavení služeb se uživatel zavazuje toto zařízení vrátit, resp. umožnit poskytovateli jeho zpětnou demontáž, a to nejpozději do 30 kalendářních dnů od výzvy poskytovatele zasláné způsobem uvedeným pro vyúčtování. **Nedodržení tohoto závazku uživatele bude sankcionováno smluvní pokutou ve výši 3 000 Kč / ks zařízení.**

### III. Cena služeb

Za služby uvedené v bodě I. je stanoven měsíční paušál ve výši **xxx Kč**.

Odběratel je povinen uhradit každý měsíc tento paušál nejpozději do 15.dne příslušného měsíce na bankovní účet poskytovatele **2500100760/2010** s variabilním symbolem **xxxx**.

V případě služeb s proměnlivou měsíční cenou (např. hlasové volání aj.) je cena stanovena Ceníkem a účastník obdrží na začátku každého měsíce e-mail s rozpisem využitých služeb za minulý měsíc a je povinen do 14 dní od vystavení vyúčtování cenu služeb uhradit na účet poskytovatele **2500100760/2010**.

Instalační poplatek za zřízení služby v bodě I. činí **xxx Kč** a je splatný po předání služby technikem.

Fakturace bude prováděna elektronicky, není-li ve smlouvě sjednáno jinak. Zaslání faktur poštovní zásilkou je zpoplatněno dle Ceníku. V případě elektronické fakturace budou faktury zaslány na e-mail uvedený v záhlaví této smlouvy. Je-li účastník v prodlení s úhradou ceny služby, je účastník povinen platit z nezaplacené částky smluvní úrok z prodlení, a to počínaje prvním dnem prodlení. Výše úroku z prodlení činí dle dohody stran 0,2 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

### IV. Ostatní ustanovení

Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele zřídit a poskytovat účastníkovi služby specifikované v této smlouvě a **Popisu služeb** a závazek účastníka užívat poskytované služby v souladu se **Všeobecnými obchodními podmínkami poskytování služeb elektronických komunikací společnosti SEVEROSTAV, spol. s r.o.** a z poskytované služby platit řádně a včas sjednanou cenu. Podrobné podmínky poskytování služeb, jakož i práva a povinnosti smluvních stran, jsou stanoveny také v následujících přílohách této smlouvy, které tvoří její nedílnou součást a jsou pro strany závazné:

- **Všeobecné obchodní podmínky** poskytování služeb el. komunikací společnosti SEVEROSTAV, spol. s r.o.
- **Popis služby**
- **Ceník (telefonních služeb)**
- **Podmínky přenositelnosti služby internet**
- **Podmínky přenositelnosti telefonního čísla**

Veškeré dokumenty jsou k dispozici také na webu Poskytovatele. Účastník potvrzuje, že se s kompletní smluvní dokumentací před podpisem této smlouvy řádně seznámil a že s ní bezvýhradně souhlasí. Účastník taktéž potvrzuje, že se seznámil s Podmínkami přenositelnosti telefonních čísel. Je-li účastník spotřebitelem, žádá, aby mu byly veškeré smluvní dokumenty zpřístupněny v elektronické formě zasláním na kontaktní e-mail uvedený v záhlaví této smlouvy. Poskytovatel je oprávněn smluvní dokumenty měnit a doplňovat v rozsahu a způsobem, který je v souladu se zákonem o elektronických komunikacích a ujednání v odst. III.17 a násl. Všeobecných obchodních podmínek, s čímž Účastník výslovně souhlasí.

Právní vztahy výslovně neupravené touto smlouvou včetně výše uvedených příloh se řídí podle zákona **č. 89/2012 Sb.**, občanský zákoník, v platném znění a zákonem **č. 127/2005 Sb.**, o elektronických komunikacích, v platném znění. Tato smlouva je platná dnem podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran. Smlouva se uzavírá ve dvou vyhotoveních s platností originálu. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.

V případě poskytování telefonní služby účastník podpisem smlouvy potvrzuje, že byl řádně seznámen s **účastnickým seznamem**, jeho účelem, elektronickými verzemi a možností využití zapsaných údajů založených na vyhledávacích funkcích v elektronických verzích seznamu, přičemž po tomto poučení účastník:

- |   |                          |     |                          |    |
|---|--------------------------|-----|--------------------------|----|
| ▪ souhlasí s využitím telefonního čísla a elektronické adresy k šíření obchodních a marketingových sdělení: | <input type="checkbox"/> | ANO | <input type="checkbox"/> | NE |
| ▪ uděluje svůj souhlas s uveřejněním svých osobních, resp. identifikačních údajů v účastnickém seznamu:     | <input type="checkbox"/> | ANO | <input type="checkbox"/> | NE |
| ▪ souhlasí s uveřejněním svých údajů v účastnickém seznamu v rozsahu uvedeném v záhlaví této smlouvy:       | <input type="checkbox"/> | ANO | <input type="checkbox"/> | NE |
| ▪ žádá o uveřejnění svých údajů v účastnickém seznamu odlišně, a to takto:                                  |                          |     |                          |    |

V ..... dne .....

.....  
za Poskytovatele

.....  
za Účastníka

## Předávací protokol ke Smlouvě č.: 2021/

**Poskytovatel:**

**SEVEROSTAV, spol. s r.o.**, se sídlem Slovanská 861/40, Děčín VI-Letná, 405 02 Děčín, IČ 48292290, zapsána v obchodním rejstříku Krajského soudu v Ústí nad Labem, vložka C 5134, jednatel společnosti je Ing. Jaroslava Nesnídalová.

**Odběratel: (fyzická osoba "spotřebitel")**

Jméno a příjmení:

Trvalé bydliště:

Adresa přípojky:

Datum narození:

Kontaktní telefon:

Číslo OP:

Kontaktní e-mail:

**I. Předání služby:**

Dne xxx byla předána technikem SEVEROSTAV, spol. s r.o. odběrateli služba těchto parametrů: s rychlostí xxxx kbps, agregovaná linka (s agregací maximálně 1:4 bez omezení stahovaných dat).

Měsíční cena za službu je **xxx Kč**.

Cena instalace je xxx Kč.

Fakturace bude zahájena od xxx.

## Specifikace rychlostí internetového připojení

Tarif	Rychlost stahování (download) Mbit/s				Rychlost odesílání (upload) Mbit/s			
	Maximální	Inzerovaná	Běžně dostupná	Minimální	Maximální	Inzerovaná	Běžně dostupná	Minimální
GPON 100/100	100	100	60	30	100	100	60	30
GPON 300/300	300	300	180	90	300	300	180	90
GPON 500/500	500	500	300	150	500	500	300	150
GPON 1000/1000	1000	1000	600	300	1000	1000	600	300

Platí pro všechny agregované linky.

**II. Předání - technického zařízení a ostatního hmotného nebo nehmotného majetku**

Dne xxx bylo uživateli předáno toto zařízení:

**III. Nastavení služby na vašem počítači nebo routeru:**

IP adresa: automaticky přidělena z DHCP

SMTP server: smtp.jaw.cz (bez hesla a bez autentizace)

**IV. Informační systém**

Informační systém naleznete na webové stránce <http://zakaznik.jaw.cz>, po přihlášení zde můžete kontrolovat vystavené faktury, vaše platby, grafy přenesených dat.

Uživatelské jméno: **xxx**

## Definice rychlosti internetového připojení

„**Minimální rychlost**“ stahování i odesílání dat je taková, kterou poskytovatel garantuje jako nejnižší v běžném provozu. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % rychlosti inzerované.

„**Běžná 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. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OS.

„**Inzerovaná rychlost**“ je hodnota rychlosti, kterou uvádí ve svých obchodních nabídkách a propagačních materiálech.

„**Maximální rychlost**“ je taková rychlost, která je dostupná zákazníkovi za ideálních podmínek, na výstupu koncového zařízení poskytovatele (anténa nebo datová zásuvka).

## Garantovaná kvalita služby

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Účastníkům službu v co nejvyšší možné kvalitě. Dosažitelná rychlost poskytované služby je závislá na typu technologie, která je pro připojení využívána.

Na skutečně dosahovanou rychlost při měření rychlosti připojení i běžném používání služby přístupu k internetu může mít vliv běžící IPTV nebo další OTT služby typu Youtube nebo Netflix, běžící aktualizace operačních systémů nebo aplikací, poslech hudby na pozadí a další služby, které běží mimo internetový prohlížeč a nemusí být na první pohled jejich činnost zjevná. Mezi další faktory ovlivňující rychlost připojení patří i připojená elektronická zařízení (jejich poloha umístění, počet připojených zařízení současně, kvalita zařízení, konfigurace zařízení). Běžnou či maximální rychlost připojení lze dosáhnout pouze v případě, že je elektronické zařízení kvalitní a je připojeno k síti přímo kabelem LAN, nikoliv prostřednictvím technologie Wi-Fi. Blíže je specifikováno ve Všeobecných obchodních podmínkách.

## Odchytky rychlosti

Za velkou trvajícím odchytkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo odesílání (upload) dat se považuje taková odchytka, 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.

Za velkou opakující se odchytkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo odesílání (upload) dat se považuje taková odchytka, 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.

## Možnosti reklamace

Velká trvajícím odchytkou a velká opakující se odchytkou, rovněž i pokles skutečně dosahované rychlosti pod úroveň minimální rychlosti, mohou mít vliv na kvalitu poskytované služby a v případech definovaných Všeobecnými obchodními podmínkami, má zákazník právo na reklamaci poskytované služby.

## Uživatel potvrzuje převzetí této služby ve funkčním stavu.

V

.....  
podpis technika

.....  
xxx



**ODDĚLENÍ PÉČE O ZÁKAZNÍKY: 412 151 151, 777 151 151, HLÁŠENÍ PORUCH (v prac. dny 7:30 – 16:30 hod.)  
777 151 151, SMS nonstop: 777 151 151 (i o víkendech), e-mail: [info@jaw.cz](mailto:info@jaw.cz)**