

Číslo smlouvy:

# Rámcová smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací a Prováděcí smlouva

uzavřené dne mezi

**SMARTLINK s.r.o.**, sídlem České Budějovice - České Budějovice 6, Na Sadech 4/3, 370 01  
České Budějovice, zapsána u Krajského soudu v Českých Budějovicích pod značkou  
C 16779, IČO: 28092147  
(dále jen **Poskytovatel**)

a

**Zákazníkem**

## Údaje Zákazníka

typ klienta: **Zákazník spotřebitel**

Jméno a příjmení:

Trvalé bydliště:

Rodné číslo:

Číslo dokladu totožnosti:

Mobil, telefon: +420

E-mail:

Doručovací adresa:

Jméno a příjmení příjemce:

### I.

Poskytovatel se uzavřením rámcové smlouvy zavazuje poskytovat Zákazníkovi služby elektronických komunikací dle prováděcích smluv, přičemž dnešního dne byla mezi smluvními stranami uzavřena prvá z prováděcích smluv na službu, jež je blíže specifikována níže. Na základě rámcové smlouvy může být uzavřeno vícero služeb, přičemž další služby budou poskytovány na základě dalších prováděcích smluv. Po dobu trvání právního vztahu založeného touto rámcovou smlouvou je Zákazník oprávněn objednávat další služby dle nabídky Poskytovatele. Každá ze služeb se řídí svou vlastní prováděcí smlouvou a může být ukončena i samostatně. Smluvní vztah mezi smluvními stranami zaniká ukončením poslední prováděcí smlouvy. Stanoví-li prováděcí smlouva něco jiného než Všeobecné podmínky Poskytovatele, použije se prováděcí smlouva. Novější prováděcí smlouva na tutéž službu nahrazuje prováděcí smlouvu starší.

### II.

Zákazník stvrzuje, že výše uvedeného dne u něj byla na základě objednávky provedena instalace technického zařízení sloužícího k odběru služeb Poskytovatele. Platnost a účinnost (akceptace) této rámcové smlouvy i níže uvedené první prováděcí smlouvy nastává okamžikem aktivace, která bude provedena na základě jedinečného aktivačního kódu, který Zákazník obdrží prostřednictvím jím stanoveného komunikačního kanálu, tedy e-mailem či SMS zprávou.

Zákazník stvrzuje, že obdržel prostřednictvím jím stanoveného komunikačního kanálu tuto rámcovou i první prováděcí smlouvu k jím první objednané službě: (vymezení a cena služby včetně všech náležitostí dle příslušných právních předpisů), Ceník a Parametry Služby a specifikace rozhraní sítě a rychlostí, a to jedním z následujících způsobů:

- v případě, že Zákazník zvolil jako komunikační kanál SMS zprávy, byl mu SMS zprávou zaslán jedinečný aktivační kód spolu s číslem návrhu rámcové i první prováděcí smlouvy a odkazem na plné znění rámcové a první prováděcí smlouvy, Ceník a Parametry Služby a specifikace rozhraní sítě a rychlostí.
- v případě, že Zákazník zvolil jako komunikační kanál e-mail, byl mu na jím uvedený e-mail zaslán jedinečný aktivační kód spolu s plným zněním návrhu rámcové i první prováděcí smlouvy a odkazem na rámcovou i první prováděcí smlouvu, Ceník a Parametry Služby a specifikace rozhraní sítě a rychlostí.

# Prováděcí smlouva

(první prováděcí smlouva)

## Specifikace a parametry služby:

Adresa přípojky:

Centíková cena zřízení internetové přípojky:

Dotovaná cena zřízení internetové přípojky (Věrnostní program):

Služba: **Internet**

Tarif:

Maximální/inzerovaná rychlost stahování (download):

Maximální/inzerovaná rychlost odesílání (upload):

Běžně dostupná rychlost stahování (download):

Běžně dostupná rychlost odesílání (upload):

Minimální rychlost stahování (download):

Minimální rychlost odesílání (upload):

Rychlost může být ovlivněna aktuálním vytížením sítě, koncovým zařízením nebo WiFi připojením prostřednictvím bezdrátového routeru, nebo souběžným využíváním jiné služby elektronických komunikací, popřípadě obsah cílového požadavku uživatele. Rychlost je sdílena s ostatními účastníky sítě s agregací 1:20. Pro zjišťování výkonu služby je rozhodné měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu. Měření kvality služby (rychlost připojení) probíhá na L4 vrstvě.

Za velkou trvalou odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo odesílání (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.

Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání 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.

Pro zjišťování výkonu služby je rozhodné měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu. Měření kvality služby (rychlost připojení) probíhá na L4 vrstvě.

V případě velkých odchylek od běžně dostupné rychlosti stahování nebo vkládání dat, má účastník právo službu reklamovat.

Smlouva je uzavřena na dobu .

Věrnostní program:                      Věrnostní období v rámci Věrnostního programu:    měsíců.

Přechod od konkurence: **NE**

**Akční období** (počet měsíců zdarma při přechodu od konkurence):

Celková cena předplatného:                      **Kč**

Základní cena služby Internet:                      Kč měsíčně

Ostatní služby:	Kč měsíčně
Sleva (věrnostní program):	Kč/měsíčně
Celkem za služby měsíčně:	Kč měsíčně

## Další poskytnuté služby či zařízení:

### Instalace domácí sítě (koncové zařízení )

Dotovaná cena:

Ceníková cena

Sleva :

Dotovaná cena platí při dodržení Věrnostního období v délce \_\_\_\_\_ měsíců v rámci Věrnostního programu

### Instalace TV služby

Dotovaná cena aktivace STB:

Ceníková cena aktivace STB:

Sleva :

Dotovaná cena platí při dodržení Věrnostního období v délce \_\_\_\_\_ měsíců v rámci Věrnostního programu

## Konfigurace přípojky:

IP adresa: \_\_\_\_\_, maska podsítě: \_\_\_\_\_, výchozí brána: \_\_\_\_\_

DNS1: \_\_\_\_\_ DNS2: \_\_\_\_\_

## Zapůjčená zařízení:

Klientská bezdrátová jednotka

Ceníková cena pronájmu zapůjčeného zařízení: \_\_\_\_\_ **Kč/měsíčně**,

Sleva: \_\_\_\_\_ **Kč**,

Dotovaná cena pronájmu zapůjčeného zařízení (při dodržení Věrnostního období v délce \_\_\_\_\_ měsíců v rámci Věrnostního programu): \_\_\_\_\_ **Kč/měsíčně**

## Vyúčtování a fakturace:

Datum připojení:

Fakturovat od:

Vyúčtování - způsob doručení: **e-mail**

Fakturační perioda: 1 měsíc

Inkaso: **NE**

Všechny ceny jsou uvedeny včetně základní sazby DPH

1. Zákazník prohlašuje, že:

- a) se seznámil s obsahem Všeobecných obchodních podmínek (dále jen VOP), tyto obdržel a bere na vědomí, že jsou nedílnou součástí této smlouvy a zavazuje se VOP aktuálně platné dodržovat;

- b) se seznámil s obsahem aktuálně platného ceníku Poskytovatele, tento obdržel, akceptuje jej a bere na vědomí, že dle něj bude Poskytovatel Zákazníkovi své služby účtovat v případě, že smluvní ujednání nestanoví jinak;
- c) uděluje poskytovateli oprávnění ke zpracování svých osobních údajů a k zaslání obchodních sdělení.
2. Zákazník se zavazuje hradit měsíční poplatky za poskytované služby na základě výzvy zasláné Poskytovatelem dle výše uvedené formy doručení. Zákazníkovi bude Poskytovatelem zasíláno vyúčtování způsobem dohodnutým ve "Vyúčtování - forma doručení".
3. Poskytovatel je oprávněn poskytnout Zákazníkovi vstup do Věrnostního programu, jehož součástí je tzv. Věrnostní období, kdy se pro účely této Smlouvy za Věrnostní období považuje minimální doba, po níž je Zákazník povinen řádně užívat služby sjednané ve Smlouvě a dodržovat dohodnuté podmínky včetně hrazení cen a případných dalších poplatků. Do této doby není započítávána doba, po níž je Služba poskytována v rámci Akčního období, tak jak je definováno dle čl. 2.12 VOP.
4. V rámci Věrnostního programu může být Zákazníkovi poskytnuto cenové zvýhodnění (zejména opakující se sleva z měsíční ceny Služby či zvýhodněná cena zařízení, zvýhodněný pronájem zařízení, cenové zvýhodnění Instalace či Deinstalace či jiná další cenová zvýhodnění anebo i jiná sleva, jejichž výše je uvedena výše). Konkrétní výše poskytnuté slevy je vypočtena jako rozdíl ceny uvedené v Ceníku v době uzavření této Smlouvy (tato cena je uvedena i výše jako Ceníková cena) a ceny uvedené v této Smlouvě.
5. Nárok na slevu v rámci Věrnostního programu Zákazníkovi vzniká, pokud:
- je Věrnostní období dohodnuto ve Smlouvě a zároveň;
  - je řádně Služba užívána a hrazena nejméně po dobu Věrnostního období a zároveň;
  - Zákazník neporušil Smlouvu způsobem, kvůli kterým může Poskytovatel odstoupit od Smlouvy a zároveň;
  - Zákazník neporušil Smlouvu způsoby, kvůli kterým může Poskytovatel omezit Služby.
6. Byly-li Zákazníkovi v rámci Věrnostního programu poskytnuty slevy oproti Ceníku (podmíněně minimální dobou, po níž je Zákazník povinen řádně užívat služby sjednané ve Smlouvě a dodržovat dohodnuté podmínky včetně hrazení cen a případných dalších poplatků), bere Zákazník pro případ nesplnění podmínek cenového zvýhodnění dle čl. 5 této Smlouvy na vědomí, že mu nárok na tyto slevy nevznikne a poskytovatel je oprávněn Zákazníkovi vyúčtovat poplatky (instalace, deinstalace) v plné výši dle Ceníku (ceníkové ceny ke dni uzavření této smlouvy uvedeny výše), případně doučtovat Zákazníkovi částky odpovídající poskytnutým slevám z poplatků či cen (zejména zvýhodněná zařízení, zvýhodněné pronájmy zařízení, cenová zvýhodnění Instalace či Deinstalace či jiná další cenová zvýhodnění).
7. V případě, že ve Smlouvě bylo sjednáno užívání Služeb na dobu neurčitou a Zákazník současně využívá výhod Věrnostního programu či je Smlouva uzavřena na dobu určitou, je Zákazník spotřebitel povinen a zavazuje se v případě nedodržení doby Věrnostního období uhradit Poskytovateli finanční vypořádání, kdy výše tohoto finančního vypořádání je stanovena jako součet jedné dvacetiny hodnoty měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby závazku nebo součtem jedné dvacetiny minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednaného Věrnostního období, to vše pouze za předpokladu, že k ukončení Smlouvy dojde do třech měsíců od uzavření Smlouvy. Tímto ujednáním není dotčen nárok na jiná finanční vypořádání mezi smluvními stranami, zejména nároky vyplývající z čl. 6 této Smlouvy.
8. V případě, že je smlouva uzavřena na dobu neurčitou s Věrnostním obdobím (časově určeným závazkem užívání Služby), sjednaná doba Akčního období se do doby Věrnostního období nezapočítává.
9. V případě, že je smlouva uzavřena na dobu určitou, doba trvání smluvního závazku je stanovena tak, že k dohodnuté minimální zákaznickem hrazené době se připočítává doba Akčního období tak, jak jsou konkretizovány výše v čl. "Specifikace a parametry služby".
10. V případě Zákazníka spotřebitele bude Poskytovatelem zaslána informace způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou, o blížícím se ukončení smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pokud Zákazník spotřebitel neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou, přechází smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou.

11. V případě ukončení této smlouvy se Zákazník zavazuje vrátit poskytnuté zařízení Poskytovatele ve stavu odpovídajícímu běžnému opotřebení a stáří. V případě, že nedojde k vrácení nebo v případě poškození si Poskytovatel vyhrazuje právo vyúčtovat Zákazníkovi plnou cenu tohoto zařízení uvedenou ve Smlouvě.
12. Zákazník může vypovědět smlouvu v 30 denní výpovědní době, která začíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Poskytovateli.
13. Zákazník je v případě prodlení jakéhokoliv peněžitého dluhu vůči Poskytovateli povinen hradit smluvní úroky z prodlení ve výši 0,25 % denně a zároveň smluvní pokutu ve výši 0,25 % denně. Tím není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody v plné výši. V případě prodlení se splněním jakéhokoliv nepeněžitého dluhu Zákazníka vůči Poskytovateli, je Zákazník povinen hradit smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každý zjištěný případ, čímž také není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody v plné výši.
14. Zákazník uzavřením této Smlouvy zmocňuje Poskytovatele k jeho zastupování při výkonu oprávnění Zákazníka ve smyslu ust. §104 zákona o elektronických komunikacích, které mj. stanovuje povinnost vlastníka domu, bytu nebo nebytového prostoru umožnit uživateli tohoto domu, bytu nebo nebytového prostoru zřízení vnitřního komunikačního vedení veřejné komunikační sítě včetně rozvaděče a koncového bodu sítě, a to v rozsahu nezbytném pro zajištění poskytování služeb Poskytovatele Zákazníkovi a veškerým úkonům s tím spojenými. Náklady spojené s tímto zmocněním se zavazuje nést Poskytovatel.
15. Výše uvedené smlouvy se řídí právním řádem České republiky, zejména zák. č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem a zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. V případě, že daná právní otázka není Rámcovou smlouvou, Prováděcí smlouvou či VOP upravena či došlo v této otázce ke změně zákonné úpravy, použije se k řešení zákonná úprava.