

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY ZLÍNTTEL.HOME

I. Smluvní strany

Poskytovatel:

IT – HELP. cz, s.r.o.
Horní dědina 511
760 01 Zlín - Příluky
IČ: 26290626
zástupce: Petr Hadraba – jednatel
bankovní účet: 177700707 / 0300

Zákazník:

příjmení, jméno:

ulice:

psč, město:

email:

telefon:

(nejlépe mobilní, pro zasílání SMS)

II. Předmět smlouvy

1. Připojení k Internetu v pevném místě:

- maximální rychlost: 2,0 Mb/s (download) / 1,0 Mb/s (upload)
- běžně dostupná rychlost: 1,2 Mb/s (download) / 0,6 Mb/s (upload)
- minimální rychlost linky: 0,6 Mb/s (download) / 0,3 Mb/s (upload)

III. Pojmy a definice

1. Rychlosti

Maximální rychlost je nejvyšší možná reálně dosažitelná rychlost stahování (download) a odesílání (upload) dat na dané přípojce či v daném místě připojení s ohledem na použitou technologii a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.

Inzerovaná rychlost je rychlost, kterou poskytovatel služby uvádí v obchodní komunikaci a ceníku.

Běžně dostupná rychlost je rychlost, kterou může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a odesílání dat v době, kdy danou službu používá. Běžně dostupná rychlost je uživateli k dispozici 95 % času během jednoho kalendářního dne.

Minimální rychlost je dlouhodobě nejnižší rychlost stahování a odesílání dat.

2. Odchytky

Za velkou trvajícím odchytkou od běžně dostupné rychlosti přístupu k Internetu v pevné síti se považuje taková odchytky, která vytváří souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Za velkou opakující se odchytkou od běžně dostupné rychlosti přístupu k Internetu v pevné síti se považuje taková odchytky, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

V případě, že nastane situace trvajícím nebo pravidelně se opakující odchytky od běžně dostupné rychlosti přístupu k Internetu v pevném místě, má účastník právo službu reklamovat dle platných právních předpisů a Řádu služby.

3. Faktory ovlivňující rychlost připojení

Dosažitelná rychlost poskytované služby závisí na mnoha faktorech, a to na faktorech neovlivnitelných ze strany poskytovatele ani ze strany účastníka, ale i na faktorech, které může účastník přímo ovlivnit. V důsledku těchto faktorů je dosažitelná rychlost připojení zpravidla nižší než maximální. Faktory omezující rychlost připojení k internetu jsou zejména:

- zvolený tarif/služba,
- použitý typ koncového zařízení,
- kvalita a délka přípojného vedení (mezi koncovým bodem sítě a příslušným přístupovým bodem sítě poskytovatele),
- použitá technologie pro přípojnou vedení účastníka,
- frekvenční pásmo, počasí, vegetace, umělé horizonty, rušení budovami resp. jejich konstrukčními vlastnostmi, koncentrace uživatelů, překážky v cestě šíření signálu
- kvalita a délka vedení vnitřních rozvodů v objektu účastníka (např. domácí WiFi připojení),
- kvalita a konfigurace počítače nebo jiného zobrazovacího zařízení účastníka,
- sdílení kapacity sítě více účastníky,
- sdílení kapacity přístupového vedení, např. současným připojením více počítačů nebo souběžný provoz jiné služby elektronických komunikací na daném přípojném vedení, na kterém je služba poskytována, např. běžící služba IPTV nebo další OTT služby typu YouTube, 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,
- obsah cílového požadavku účastníka v síti Internet a další faktory sítě Internet stojící mimo vliv poskytovatele.

IV. Podmínky plnění

Podmínky plnění smlouvy se řídí Řádem služby, který je nedílnou součástí smlouvy, pokud nejsou níže dále specifikovány jinak.

3.1. Poskytovatel

1. Poskytovatel bude Zákazníka informovat o čerpání služeb. Způsob informování je v kompetenci Poskytovatele (podle aktuálních technických možností - emailem nebo na stránkách klient.zlintel.cz).
2. Poskytovatel bude informovat zákazníka o podstatných změnách v rozsahu, kvalitě, technických parametrech a ceně služby e-mailem, nebo na internetových stránkách www.zlintel.cz
3. Poskytovatel bude neprodleně informovat zákazníka o změnách identifikačních údajů uvedených ve smlouvě, nejpozději do 15 dnů ode dne změny formou zveřejnění na internetových stránkách www.zlintel.cz

5. Tuto smlouvu je kterákoliv ze smluvních stran oprávněna vypovědět z libovolného důvodu i bez udání důvodu s tím, že výpovědní doba činí dva měsíce. Výpovědní doba začíná běžet od prvního dne následujícího měsíce po písemném doručení výpovědi.
6. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že Zákazník je v prodlení s placením faktur Poskytovatele a toto prodlení trvá po dobu delší než 30 dnů a nezjedná nápravu ani do patnácti dnů od doručení písemného oznámení Poskytovatele o takovémto prodlení.
7. Poskytovatel je oprávněn okamžitě odstoupit od smlouvy v případě podezření, že Zákazník používá službu k činnostem, které zákony ČR zakazují.
8. Poskytovatel je oprávněn měnit Řád služby, přičemž na jeho internetové stránce bude zákazníka informovat o změně podmínek nejpozději 14 dní před nabytím účinnosti.
9. Podmínky vyplývající ze smlouvy platí po celou dobu platnosti smluvního vztahu a případně i po jeho skončení, a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků z nich plynoucích.

VII. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva se řídí platným českým právem.
2. Tato smlouva představuje úplnou dohodu obou smluvních stran o předmětu smlouvy. Tuto smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou obou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
3. Nedílnou součástí této smlouvy je Řád služby v platném znění.
4. Tato smlouva včetně příloh je vyhotovena ve dvou exemplářích, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom exempláři.

V dne

Poskytovatel

Zákazník

4. Poskytovatel není schopen garantovat kvalitu služby při zásahu vyšší moci nebo výpadku el. sítě.

3.2. Zákazník

1. Zákazník je oprávněn obracet se se svými požadavky, připomínkami a hlášením poruch na tyto kontakty Poskytovatele: tel. 573 776 100, email: problem@zintel.cz
2. Zákazník je oprávněn požádat o změnu rozsahu poskytovaných služeb podle aktuální nabídky Poskytovatele.
3. Zákazník má právo reklamovat cenu nebo kvalitu poskytovaných služeb včetně definovaných odchylek.

V. Cena, platební podmínky

1. Měsíční poplatek za služby připojení k Internetu činí 399,- Kč vč. DPH.
2. Cena služeb bude účtována daňovým dokladem – fakturou s datem uskutečnění zdanitelného plnění posledního dne v měsíci, ve kterém byly služby poskytovány. Splatnost daňového dokladu – faktury je 14 (čtrnáct) dnů. Daňový doklad musí být zákazníkovi doručen do deseti dnů od data zdanitelného plnění. Faktura musí mít náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 253/2004 Sb. ve znění pozdějších předpisů.
3. Daňový doklad bude vystaven pouze v elektronické podobě a zaslán na emailovou adresu Zákazníka. Tištěná verze daňového dokladu bude vydávána za poplatek 50,-Kč (bez DPH).
4. Úhrada za plnění služeb bude hrazena bezhotovostní převodem na účet Poskytovatele vedený u ČSOB Zlín, číslo účtu 177700707/0300. Variabilní symbol: číslo daňového dokladu – faktury.
5. Zákazník není v prodlení s úhradou služeb, jestliže nejpozději v poslední den splatnosti bude částka odpovídající dohodnuté ceně služeb připsána na účet Poskytovatele. Zákazník není rovněž v prodlení s úhradou za služby po dobu prodlení Poskytovatele s vystavením a doručením řádné faktury Zákazníkovi.
6. Při překročení splatnosti faktury o více než 5 dnů může být služba pozastavena až do doby připsání dlužné částky na účet Poskytovatele.

VI. Platnost a účinnost smlouvy

1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu smlouvy oběma smluvními stranami. Uzavírá se na dobu neurčitou.
2. Poskytovatel po obdržení zákazníkem podepsané smlouvy zašle Zákazníkovi, nejpozději následující pracovní den, emailem technické informace potřebné ke konfiguraci připojení.
3. Zákazník je na požádání povinen poskytnout nezbytné informace a doklady k ověření svojí identity.
4. Změna rozsahu nebo specifikace služeb bude sjednána tak, že na základě objednávky zákazníka bude tato služba Poskytovatelem zavedena do databáze a ze strany zákazníka bude akceptována tak, že zákazník uhradí cenu za služby v nové výši v nejbližším zúčtovacím období.