



# Smlouva o poskytování služby internetového připojení

Firmou ERCOM networking s.r.o. zapsané v obchodním rejstříku u krajského soudu v Plzni, oddíl C vložka číslo 20895

Smlouva číslo

Výtisk číslo:

Uzavřená mezi:

Poskytovatelem:	Uživatel:
<b>Datová síť :</b> ERCOM networking s.r.o. PMV 527, 345 62 Holýšov IČO:28001516 DIČ: CZ28001516 Email: <a href="mailto:info@ercom.cz">info@ercom.cz</a>	tel: e-mail:

## 1. Specifikace a parametry služby internet:

Rychlost připojení k internetové síti je provedeno bezdrátovou technologií či UTP kabelem a v tabulce je uvedena v Mb/s

Rychlost stahování (download) Mbit/s				Rychlost odesílání (upload) Mbit/s			
Maximální	Inzerovaná	Běžně dostupná	Minimální	Maximální	Inzerovaná	Běžně dostupná	Minimální
60	30	18	9	10	5	3	1,5

**Připojení je poskytováno bez časového omezení 24 hodin denně s minimálním sdílením linky a bez datového omezení. Uživatel smí využívat připojení pouze pro vlastní potřeby. Přístup k internetu je síťově neutrální.**

**Dopad parametrů kvality služeb internetového připojení na možnost jeho užívání a potřeby pro každé zařízení v Mbit/s**

1/1	1-2/1	2-4/1	4-8/2	9-16/2	9-27/5
e-mail, chat, SSH	Web, Facebook, Twitter	Kamery IPTV-SD Youtube	IPTV-HD, VPN, Video streaming	Hry ve vysokém rozlišení	Video streaming a IPTV v ultra HD kvalitě

## 2. Smlouva na dobu neurčitou:

Tato smlouva se sjednává na dobu neurčitou. Výpověď uživatelem je dávana písemnou formou k rukám poskytovatele s účinností 30-ti dní ode dne doručení.

## 3. Zapůjčená zařízení:

Tato smlouva je dokladem o zapůjčení těchto přípojných zařízení uživateli :

Zařízení :	Anténa :
------------	----------

V případě ukončení smlouvy, je uživatel povinen doručit do 14 dní po ukončení smlouvy zapůjčená zařízení na adresu distributora, která je uvedena na smlouvě. Pokud uživatel do 14 dní po ukončení smlouvy tak neučiní, bude mu účtována smluvní pokuta 5000,- Kč.

Uživatel smí používat pouze zařízení schválená pro provoz v rámci České Republiky označená značkou CE. V případě problému s kompatibilitou zařízení nepřipojovat zařízení, ale řešit s poskytovatelem připojení.

## 4. Konfigurace nastavení síťového rozhraní

IP konfigurace	172.16. . ; maska podsítě 255.255.0.0; brána: 172.16.0.1; 1. DNS:172.16.0.1; 2. DNS:8.8.8.8
Jiná konfigurace	

## 5. Zásah vyšší moci:

Žádné ze stran nevzniká nárok na náhrady ani žádná jiná plnění, která by mohla vzniknout v případě zásahu vyšší moci, jako jsou živelné pohromy, atmosférické vlivy (zásah bleskem), válečné konflikty, teroristické útoky, krádeže zařízení a takové, které není provozovatel žádným rozumným způsobem schopen ovlivnit, či jim předejít. Poskytovatelem žádným způsobem neručí za případné škody, které vzniknou instalací zařízení provozovatele na objektu v místě a způsobem, který si uživatel sám zvolil.

## 6. Platební období a způsob platby :

Platba ve výši 100,-Kč datové síti, za přenos dat k distribučním bodům, a 200,-Kč distributorovi, za přenos dat od distribučního bodu k zákazníkovi, Platba bude prováděna jako celek vždy k 25. dni každého měsíčního období za které byla služba poskytnuta a to formou trvalého příkazu z bankovního účtu uživatele na

**bankovní účet číslo : 43-1211550277/0100 var. symbol : ..... celkem poplatek ve výši : 300,- Kč**

## **7. Ostatní ujednání – Provozní řád :**

V případě montáže zařízení v obytných domech společných prostor je povinen si uživatel sám zabezpečit svolení vlastníka a volný přístup do těchto prostor. Jedná se zejména o přístup na střechu domu a možnost případného protažení datových kabelů rozvodnými skříněmi na chodbách domu. Poskytovatel si vyhrazuje právo na dočasné odpojení internetového připojení z důvodu technické údržby zařízení a to i bez předchozí domluvy. Poskytovatel se zavazuje, že bude v rámci možností tyto výpadky konzultovat s uživatelem tak, aby mu případné odpojení nezpůsobovalo zbytečné problémy – provozovatel se bude snažit v maximální možné míře technickou údržbu směřovat do časového pásma, které je uživatelem nejméně využíváno – večerní, noční nebo víkendové dny po dobu co nejkratší. Havarijní případy, kdy dojde k výpadku připojení se bude snažit provozovatel odstranit v co možná nejkratší době tak, jak je to technicky možné. Poskytovatel v žádném případě neručí za náklady či škody vzniklé zákazníkovi výpadkem připojení. Poskytovatel se zavazuje udržívat spojení v plně provozuschopném stavu dle svých schopností a v rámci možností, který je schopen ovlivnit. Poskytovatel si vyhrazuje právo, požadovat přístup k technickým zařízením a pojitkům, která zabezpečují přenos dat. Uživatel se zavazuje, že tak učiní bez zbytečného odkladu, kdykoli to bude nutné, po předchozí konzultaci s pověřenou osobou za stranu uživatele. Poskytovatel si vyhrazuje právo odpojit připojení v případě, že dojde z viny uživatele k nadměrnému přenosu dat na síti do doby, než bude sjednána náprava na straně uživatele. K takové situaci může dojít zejména: zavírováním počítačové sítě uživatele, napadení počítačů červy či jinými programy, nadměrně zatěžujícími MAN síť, užíváním nelegálního software, P2P sítí apod. Z tohoto důvodu se uživatel zavazuje, že se bude snažit v rámci svých možností svůj počítač zabezpečit antivirovým programem či softwarem, který takové situaci může zabránit. Provozovatel se zároveň zavazuje, že v případě takové situace bude uživateli s řešením maximálně nápomocen, bude-li o to požádán. Uživatel se zavazuje, že se bude na síti chovat v rámci dobrých mravů, pro společnost zavedených. Obě strany se zavazují, že se budou případné problémy či komplikace snažit řešit smírnou cestou - vzájemnou komunikací tak, aby jejich smluvní vztah nebyl zbytečně narušován případnými nedorozuměními.

## **8.GDPR Prohlášení o ochraně a zpracování osobních údajů**

Společnost ERCOM networking s.r.o. , jako správce osobních údajů prohlašuje, že ke zpracování osobních údajů přistupuje s respektem k povaze těchto údajů, jejich ochraně a účelu zpracování a zpracovává je v souladu s Nařízením 2016/679 (GDPR) a další platnou legislativou.

Společnost zpracovává tyto kategorie osobních údajů o zákaznících:

Identifikační údaje zákazníka, kontaktní údaje zákazníka, provozní a ekonomické údaje o službách objednaných zákazníkem, provozní a lokalizační údaje zákazníka v rozsahu podle vyhlášky 357/2012 Sb.

Zpracování je nezbytné pro plnění smlouvy a nejsou poskytovány třetím stranám mimo právních povinnosti, která se na správce vztahují např.povinnost odpovídat na žádosti podle §88a Trestního řádu, nebo FÚ či ČTÚ. Osobní údaje zpracovávají na základě souhlasu se zpracováním, který je dán podpisem této smlouvy, jsou nejpozději ve lhůtě 4 roky od ukončení smluvního vztahu vymazány.

## **9.Reklamační řád**

Reklamacie, které spočívají v nefunkčnosti připojení, případně ve snížené kvalitě připojení (rychlost je měřena na transportní vrstvě) je uživatel povinen nahlásit provozovateli ihned telefonicky na hotline nebo písemnou formou.

Za velkou trvajícím odchylku rychlosti od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 70 minut, přičemž za detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu se považuje pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování a vkládání dat pod 50 procent hodnot rychlostí uvedených jako rychlost běžně dostupná. Za velkou opakující se odchylku běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám služby přístupu k internetu delší než 3,5 minuty v časovém úseku 1,5 hodiny. V případě užívání jiných služeb přístupu k internetu může dojít ke snížení garantované kvality služby přístupu k internetu.

Pokles skutečně dosahované rychlosti pod úroveň minimální rychlosti je považován za výpadek služby a v případech, definovaných Všeobecnými obchodními podmínkami, může dávat právo na reklamaci poskytované služby

Datum doručení této reklamace (případně telefonické oznámení na hotline) bude považováno jako doba, od kdy není připojení funkční. Uživatel má právo na poměrné snížení ceny za připojení, které bylo prokazatelně nefunkční na straně provozovatele po dobu delší , než 24 hodin. Poměrná částka bude vrácena uživateli formou přeplatku. Vzniknou-li náklady na neoprávněnou reklamaci, budou zpoplatněny. Poskytovatel si vyhrazuje právo provést taková technická opatření včetně snížení rychlosti přístupu k Internetu za předpokladu, že uživatel nerespektuje pravidla provozu na počítačové síti a provozovatel pojal důvodného podezření, že je jeho síť zneužívána k jiným účelům, než ke kterým je určena – zvláště provoz v sítích P2P, kde se jedná o porušování licenční politiky a autorských práv chráněných sdružením OSA, či uživatel používá takový software, který vytěžuje linku na úkor ostatních uživatelů. V takovém případě může být uživatel od sítě odpojen a vznikla-li v důsledku takovéto činnosti uživatele provozovateli újma či škoda, bude tuto vymáhat na uživateli. Protože se jedná o linku sdílenou, bere uživatel na vědomí, že bude případný větší objem dat stahovat v době, kdy je provoz na počítačové síti Internet menší – v nočních hodinách po 22 hodině. Provozovatel si vyhrazuje právo učinit opatření řízení provozu z důvodu zachování bezpečnosti a integrity sítě.

Uživatel !NESMÍ! využívat jiných IP adres než těch, které mu byly přiděleny touto smlouvou.

Poskytovatel dále ukončí dočasně poskytování připojení v případě, že uživatel poruší podmínky, které jsou uvedeny ve smlouvě zejména když:

- Nebudou-li včas a řádně uhrazeny poplatky za poskytování služby připojení;
- pojme-li Poskytovatel důvodné podezření, že uživatel šíří internetové připojení nelegálně dalším klientům;
- porušuje obecné platné podmínky provozu na MAN; zejména porušováním dobrých mravů společnosti, využívá jej k nezákonné nebo vyloženě kriminální činnosti. Vznikne-li v tomto případě provozovateli jakákoli újma, je provozovatel oprávněn vymáhat vzniklou škodu .

Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu smlouvy, nová smlouva bude zároveň ukončovat platnost smlouvy stávající.

Poskytovatel není směrem k uživateli vázán výpovědní lhůtou. Poskytovatel znovu obnoví dočasně přerušené poskytování připojení v případě, že pominou důvody, které vedly k dočasnému odpojení poskytování služby . Obnovení služby bude zpoplatněno **smluvní pokutou 500,- Kč.**

Uživatel prohlašuje, že byl s obsahem této smlouvy podrobně seznámen a se smlouvou v plném rozsahu souhlasí a toto stvrzuje svým podpisem níže. **Datum účinnosti podmínek stanovených touto smlouvou je 1.1.2021**

V: ..... dne:.....2021

Datová síť :.....

Podpis

Uživatel: .....

Podpis

Distributor:.....

Podpis

**Smlouva se vyhotovuje ve dvou výtiscích**

Výtisk č.1 pro uživatele

Výtisk č.2 pro poskytovatele

Email: [info@ercom.cz](mailto:info@ercom.cz) Hotline telefonní číslo distributora pro styk se zákazníky : **777 24 11 54**