



Smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací pro právnické osoby a fyzické osoby podnikající č. 9190642

Smluvní strany:

EDERA Group a.s.

Sídlo: Arnošta z Pardubic 2789, 530 02 Pardubice

IČ :

DIČ:

zastoupená panem **Janem Marečkem**, předsedou představenstva
a panem **Antonínem Mlejnkem**, místopředsedou představenstva
zastoupená: **Martinem Netolickým na základě plné moci**
zapsána **Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl B, vložka 2924**
(dále jen „poskytovatel“)

a

Krajská knihovna v Pardubicích

Sídlo: Pernštýnské náměstí 77, 530 02 Pardubice I

IČO:

jednající **paní Ing. Radomírou Kodetovou, ředitelkou**

(dále jen „uživatel“)

tel.: 

email:

uzavírají mezi sebou podle § 1746 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, tuto smlouvu o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

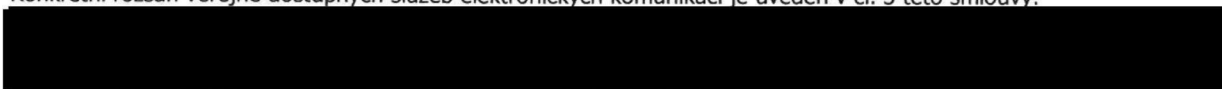
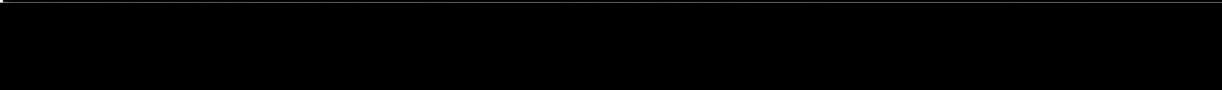
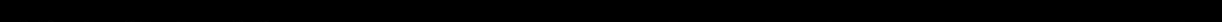
Článek 1

Předmět smlouvy

1. Touto smlouvou se poskytovatel zavazuje poskytovat uživateli veřejně dostupné služby elektronických komunikací v rozsahu a za podmínek dohodnutých touto smlouvou a uživatel se zavazuje platit poskytovateli dohodnutou cenu.


Článek 2

Předmět plnění



1. Poskytováním veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se rozumí:
 - a) zpřístupnění sítě Internet a v jeho rámci zpřístupnění služby nameserverů a smtp serveru
 - b) zpřístupnění digitálního televizního vysílání v rozsahu programové nabídky dle výběru uživatele.Konkrétní rozsah veřejně dostupných služeb elektronických komunikací je uveden v čl. 3 této smlouvy.
2. 
3. 
4. 
služby, který bude umístěn na adrese: **Pernštýnské náměstí 77, 530 02 Pardubice.**
5. Za počátek poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací podle této Smlouvy se považuje den instalace koncového bodu služby a jeho předání uživateli, jak je uveden v předávacím protokolu sepsaném v den aktivace služby, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.

Článek 3

Rozsah poskytovaných služeb

1. Podrobná nabídka jednotlivých služeb a tarifů poskytovatele včetně jejich cen je uvedena v cenové nabídce/Ceníku. Uživatel zvolil z této nabídky a dohodl se s poskytovatelem na poskytování služeb v rozsahu uvedeném dále v tomto článku.
2. 

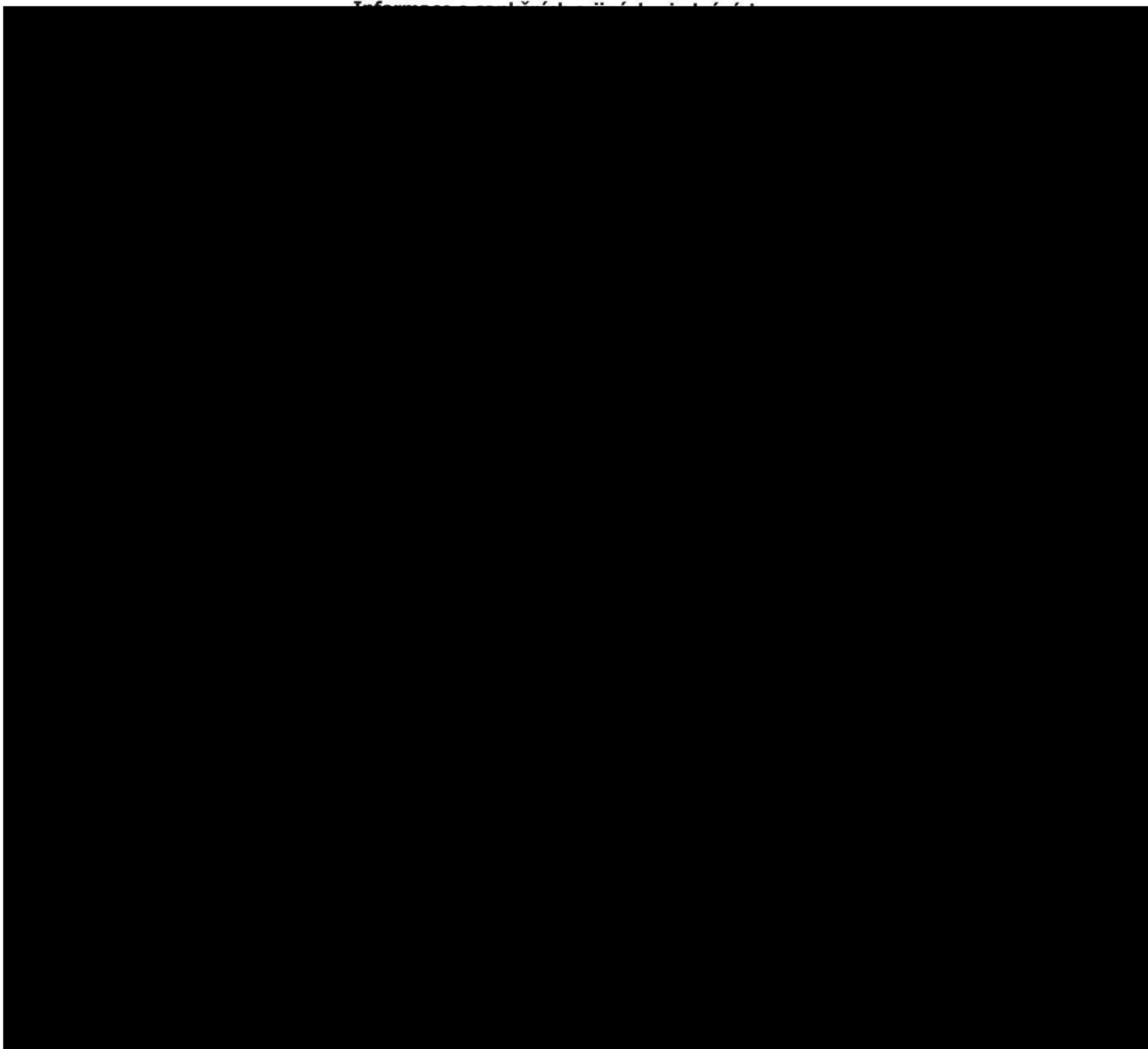
Článek 4
Cena a platební podmínky

1. 
2. 
3. Podmínky splatnosti ceny a instalačního poplatku a další platební podmínky jsou stanoveny ve Všeobecných obchodních podmínkách poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „VOP“).
4. Poskytovatel je oprávněn jakékoli své vyúčtování navýšit o daň z přidané hodnoty ve výši dle právních předpisů účinných ke dni uskutečnění zdanitelného plnění, bude-li tuto daň povinen uhradit dle zvláštního právního předpisu.

Článek 5
Trvání smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na **dobu určitou 31.7.2020**.
2. Smluvní strany se dohodly, že po uplynutí doby dohodnuté v odstavci 1. tohoto článku se trvání smlouvy automaticky prodlužuje na dobu neurčitou. To neplatí, jestliže některá ze smluvních stran nejméně 1 měsíc před uplynutím doby dohodnuté v odstavci 1. doručí druhé smluvní straně písemné oznámení, že na skončení smlouvy uplynutím doby dohodnuté v odstavci 1. trvá.

Článek 6



Článek 7 Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
2. Poskytovatel zpracovává osobní údaje uživatele. Osobní údaje se zpracovávají podle přesně stanovených účelů uvedených v Zásadách ochrany osobních údajů. Více informací naleznete na našich webových stránkách.
3. Jakékoli změny nebo dodatky k této smlouvě musí mít písemnou formu a musí být podepsány oběma smluvními stranami, a to vyjma jednostranných změn ze strany poskytovatele ve smyslu čl. 6 odst. 5. této smlouvy.
4. Právní vztahy neupravené touto smlouvou, Řádem, Technickou specifikací služeb nebo VOP se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a zákona o elektronických komunikacích.
5. Tato smlouva se uzavírá ve dvou vyhotoveních, po jednom pro každou ze smluvních stran.
6. **Nedílnou součástí této smlouvy jsou VOP, Řád a Technická specifikace služeb, které obsahují další závazná práva a povinnosti obou smluvních stran. Uživatel podpisem na této smlouvě potvrzuje, že převzal jeden výtisk VOP, Řádu a Technické specifikace služeb, s jejich obsahem se před podpisem smlouvy seznámil a porozuměl mu, tyto přijímá a souhlasí s nimi a zavazuje se je dodržovat.** Aktuální verze těchto dokumentů je zveřejněna na webových stránkách poskytovatele www.edera.cz. **Nedílnou součástí této smlouvy je také Předávací protokol,** který bude oběma stranami podepsán ke dni instalace koncového bodu služby (čl. 2 odst. 5 této smlouvy).
7. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly a že ji uzavírají na základě své svobodné a vážně míněné vůle a nikoli v tísní za nápadně nevýhodných podmínek.

V Pardubicích dne: 1.12.2019

Poskytovatel:



EDERA Group a.s.
zastoupená Martinem Netolickým



EDERA Group a.s.
Arnošta z Pardubic 2789
530 02 Pardubice
IČ: 274 61 254
tel.: 461 002 999
e-mail: info@edera.cz
www.edera.cz



Uživatel:



Krajská knihovna v Pardubicích
zastoupená Ing. Radomírou Kodetovou

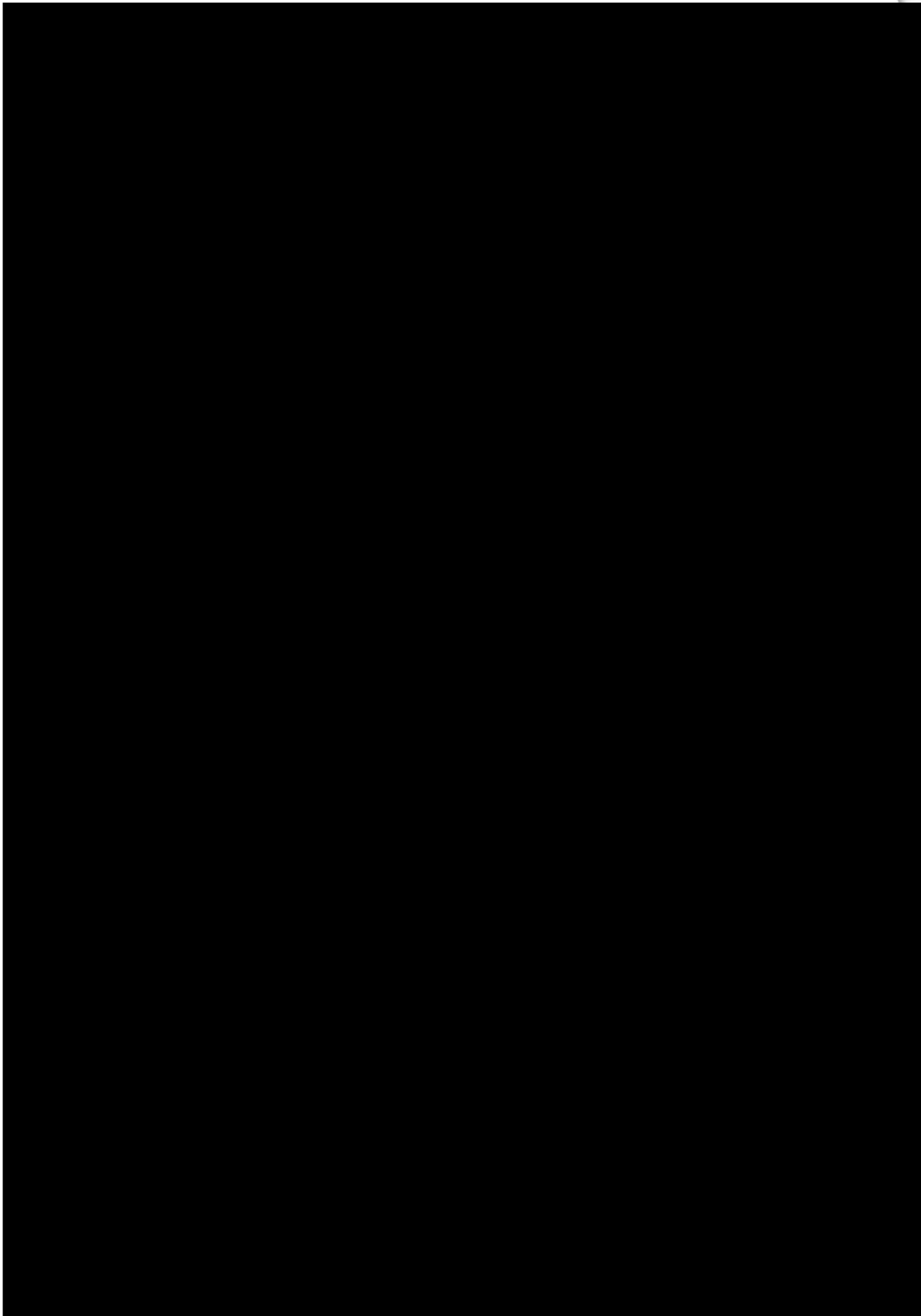


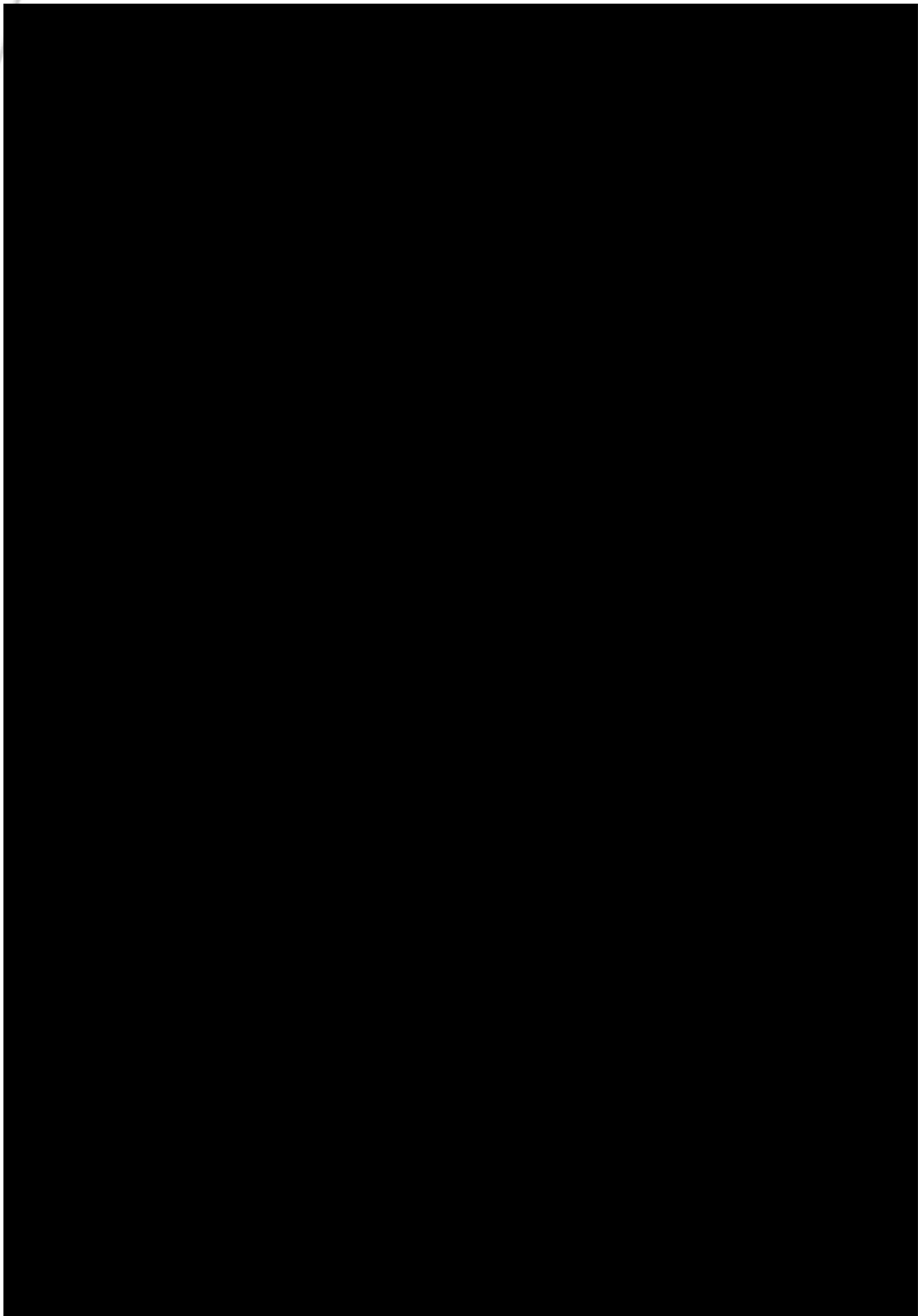
Krajská knihovna
v Pardubicích ①

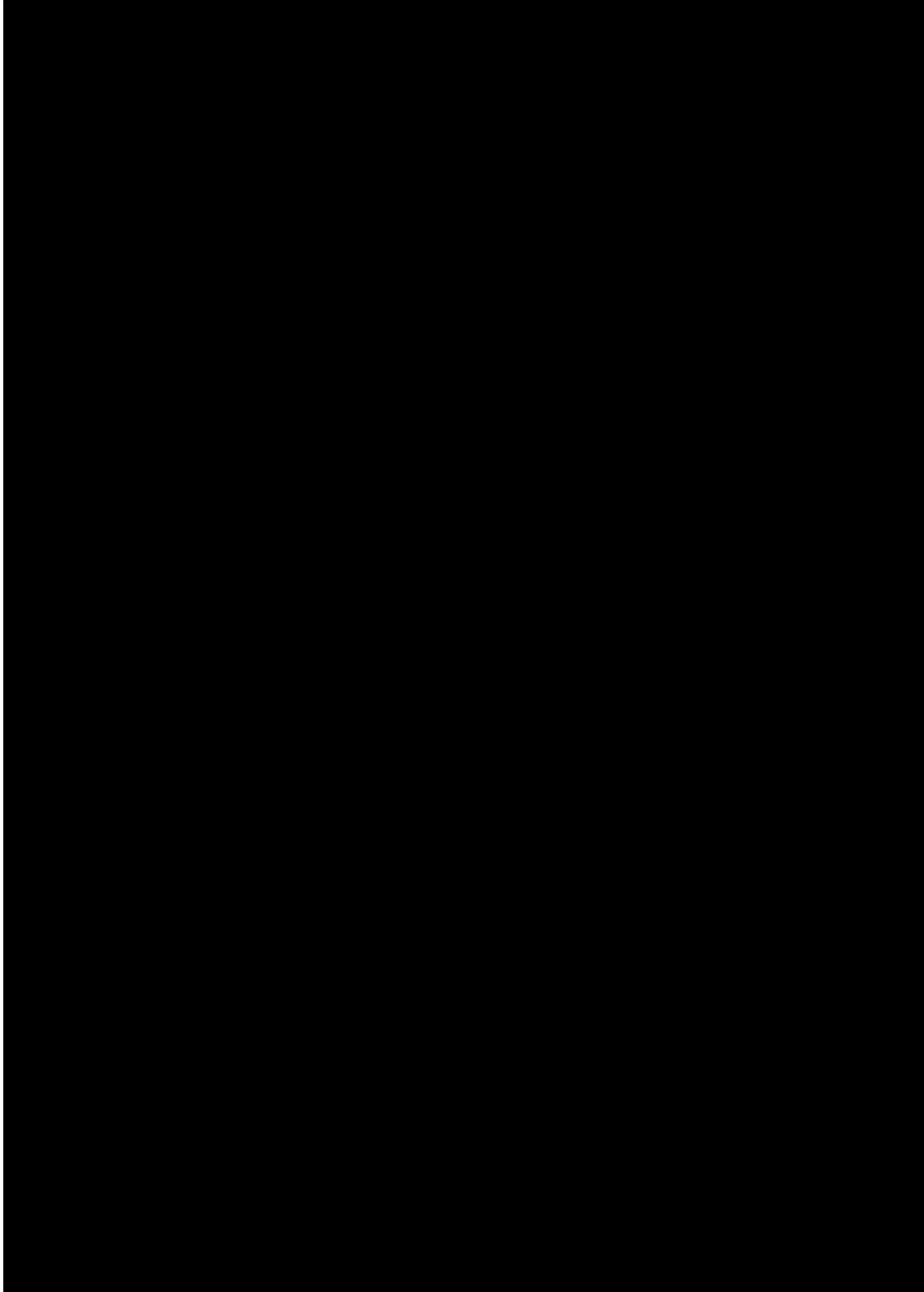
**VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY
POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH
KOMUNIKACÍ
účinné ode dne 1. 10. 2018**

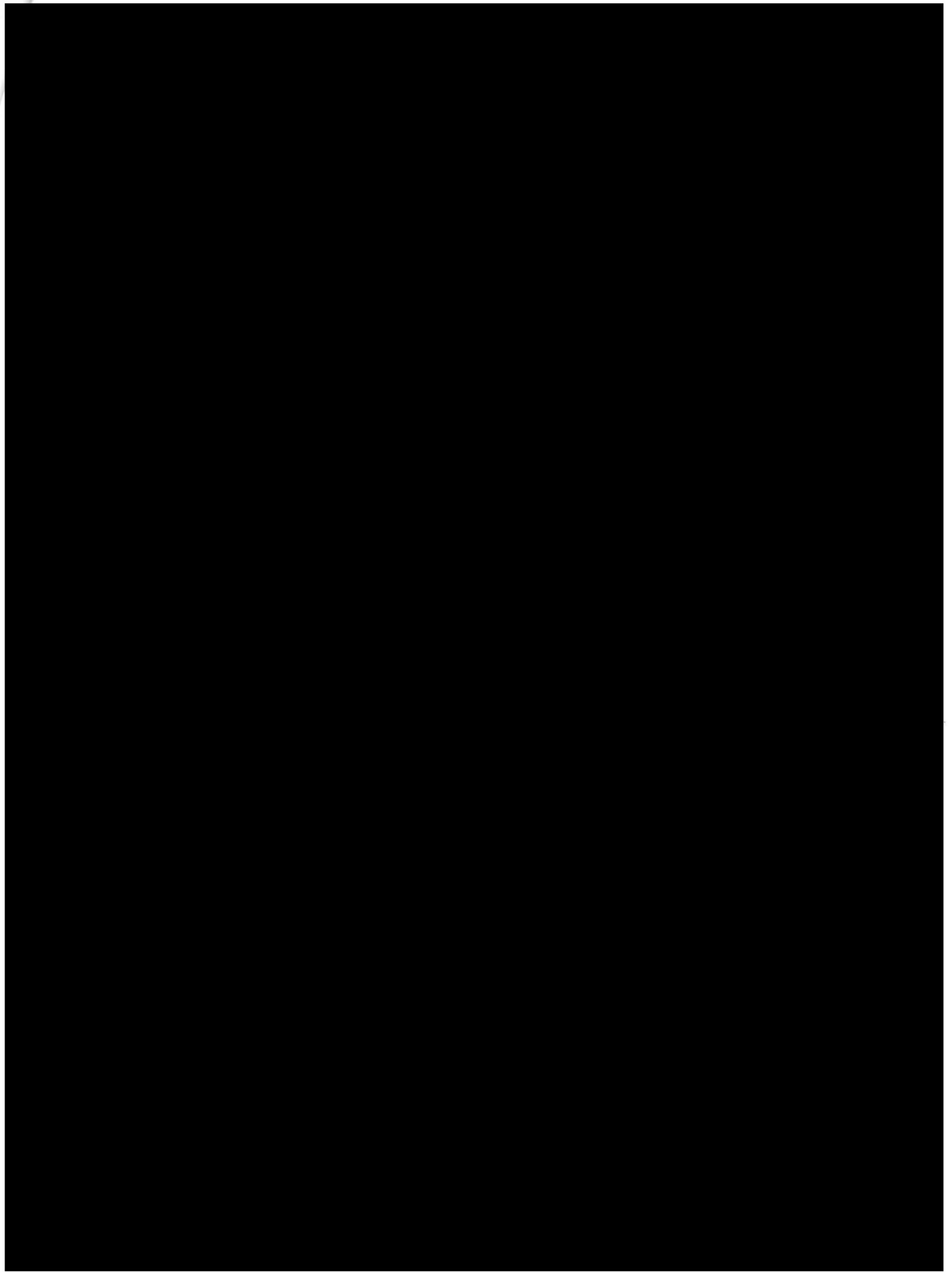
Článek I.

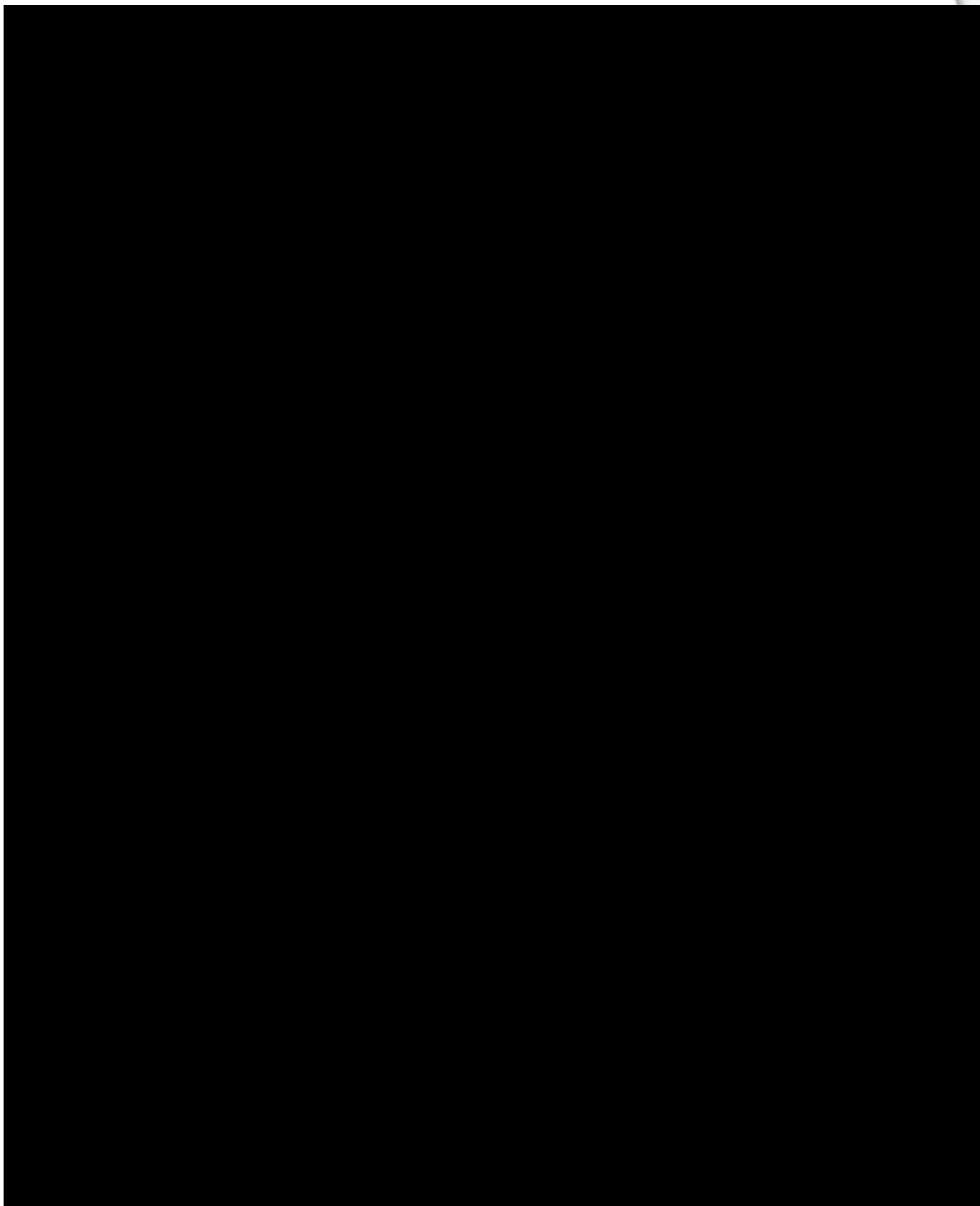












Krajská knihovna v Pardubicích
Zastoupená Ing. Radomírou Kodetovou

ŘÁD DATOVÝCH A TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB

účinný ode dne 1. 10. 2018

Článek I. Úvod

1. Tento Řád datových a telekomunikačních služeb (dále jen „Řád“) platí pro poskytování datových a telekomunikačních služeb na základě Smlouvy o poskytování datových a telekomunikačních služeb uzavřené mezi EDERA Group a.s., se sídlem Arnošta z Pardubic 2789, Zelené Předměstí, 530 02 Pardubice, IČ 27461254 (dále jen „poskytovatel“) jako poskytovatelem a druhou osobou jako uživatelem (dále jen „Smlouva“). Řád je nedílnou součástí Smlouvy, stejně jako Všeobecné obchodní podmínky poskytování datových a telekomunikačních služeb (dále jen „VOP“) a Technická specifikace služby.

Článek II. Uplatnění reklamace

1. Uživatel je oprávněn reklamovat u poskytovatele vady poskytovaných datových a telekomunikačních služeb, vady ve vyúčtování těchto služeb a dále též vady zapůjčeného či zakoupeného zařízení.
2. Reklamaci je uživatel povinen uplatnit výhradně způsobem uvedeným v tomto Řádu nebo VOP, příp. způsobem dle platných právních předpisů.

Článek III. Reklamace poskytovaných služeb

1. Případné poruchy a neavizované přerušení přístupu k síti Internet a/nebo k digitálnímu televiznímu vysílání a rovněž výskyt trvalé odchylky a/či opakující se odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu (to vše společně dále v Řádu jako „vady poskytovaných služeb“) je uživatel povinen bez zbytečného odkladu ohlásit poskytovateli způsobem uvedeným v čl. VII odst. 1 tohoto Řádu. Reklamace vad poskytovaných služeb musí být u poskytovatele uplatněna bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služeb, jinak právo zaniká.
2. Vady poskytovaných služeb vzniklé na straně poskytovatele je poskytovatel povinen opravit bez zbytečného odkladu po jejich řádném ohlášení uživatelem. Pokud se jedná o vady technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, v jejichž důsledku nemohl uživatel poskytované služby využívat vůbec, nebo jen částečně, má uživatel kromě nároku na odstranění vady nárok též na poměrovou slevu, či po dohodě s poskytovatelem na zajištění náhradního způsobu poskytnutí služby, je-li možné. Podmínky nároku na poměrovou slevu jsou uvedeny ve VOP. V případě, že se jedná o vadu neodstranitelnou, má uživatel nárok na předčasné ukončení smlouvy bez sankcí. V případě vad vzniklých u třetích subjektů je poskytovatel povinen vady u těchto subjektů ohlásit a dle svých možností zajistit jejich odstranění. Výsledek šetření ohlášené/reklamované vady se posuzuje na základě dostupných informací v rámci monitoringu sítě.
3. Za vadu poskytovaných služeb se nepovažuje přerušení nebo omezení přístupu k síti Internet a/nebo k digitálnímu televiznímu vysílání či odchylky způsobené v důsledku nevyhovujícího technického stavu, konfigurace či funkčnosti koncového zařízení (PC, televizní přijímač apod.) a dále ani vady, o nichž je to uvedeno ve VOP.
4. Poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou účastníkovi v důsledku přerušení nebo omezení poskytovaných služeb a dále v případech uvedených ve VOP.

Článek IV.

Reklamace vyúčtování poskytovaných služeb

1. Reklamaci vyúčtování ceny je uživatel povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 2 měsíců ode dne doručení příslušné faktury obsahující vyúčtování, jinak toto právo zanikne. Uživatel, který platí cenu za poskytované služby na základě smlouvy a nikoli faktury (čl. V. odst. 3 VOP), je povinen uplatnit případnou reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 2 měsíců ode dne poskytnutí služby, jinak právo zaniká, či v případě doručení vyrozumění o Poměrové slevě je povinen reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 2 měsíců ode dne doručení vyrozumění, jinak právo zaniká, kdy v obou případech reklamaci podává přímo u poskytovatele.
2. Uplatnění reklamace vyúčtování poskytnutých služeb nemá vůči splatnosti faktury nebo plné výše ceny sjednané ve smlouvě odkladný účinek, ledaže jinak rozhodne Český telekomunikační úřad.
3. Případný přeplatek uživatele zjištěný na základě vyřízení reklamace vrátí poskytovatel uživateli ve lhůtě jednoho měsíce od vyřízení reklamace. Poskytovatel je oprávněn započíst přeplatek na jakékoli splatné závazky uživatele vzniklé na základě Smlouvy. Pokud poskytovatel nevyužije svého práva na započtení přeplatku, vrátí uživateli přeplatek buď formou vystaveného dobropisu nebo formou cenového zvýhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nedohodnou-li se strany jinak.

Článek V.

Reklamace zapůjčeného zařízení

1. Porucha zařízení, jako je set top box (dále jen „STBX“), router, síťová karta apod. (to vše dále jen „zařízení“), které poskytovatel uživateli zapůjčil k užívání (dále také jen „zapůjčené zařízení“), musí být oznámena způsobem uvedeným v čl. VII odst. 1 tohoto Řádu bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 7 dnů ode dne výskytu vady, jinak právo zaniká.
2. Poskytovatel se zavazuje vadu zapůjčeného zařízení odstranit buď jeho opravou, nebo výměnou za nové.

Článek VI.

Reklamace zakoupeného zařízení

1. Poskytovatel je v případě prodeje zařízení v postavení prodávajícího, uživatel pak v postavení kupujícího. Zařízení, jež uživatel zakoupil od poskytovatele, je dále označováno také jen jako „zakoupené zařízení“.
2. Pro vyřízení reklamace zakoupeného zařízení, které užívá uživatel v souvislosti se službou přístupu k síti Internet a/nebo k digitálnímu televiznímu vysílání, již mu poskytuje poskytovatel, neplatí ustanovení čl. VII. odst. 1., 5. a 8. tohoto Řádu.
3. Pro vyřízení reklamace zakoupeného zařízení, které uživatel neužívá v souvislosti se službou přístupu k síti Internet a/nebo k digitálnímu televiznímu vysílání odebranou od poskytovatele, neplatí ustanovení čl. VII. odst. 1., 4. věta druhá, 5. a 8. tohoto Řádu.
4. Záruční doba zakoupeného zařízení činí pro spotřebitele 24 měsíců a pro ostatní subjekty 12 měsíců od převzetí zařízení uživatelem.
5. V případě reklamace zakoupeného zařízení v záruční době je poskytovatel oprávněn reklamaci vyřešit primárně opravou zařízení či výměnou za nový kus.
6. Uživatel je povinen prokázat poskytovateli skutečnost, že právě on je oprávněn uplatnit právo z vady, že zařízení bylo zakoupeno u poskytovatele a datum nákupu zařízení, a to např. dokladem o zakoupení věci nebo jiným obdobným způsobem.
7. Uplatní-li uživatel právo z vadného plnění, potvrdí mu poskytovatel v písemné formě, kdy právo uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání.

8. Reklamační uplatnění spotřebitelem včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační, pokud se prodávající s uživatelem nedohodne na delší lhůtě.
9. Další rozsah, podmínky a způsob uplatnění nároků plynoucích z vad zakoupených zařízení (reklamační), které nejsou uvedeny v Řádu, se řídí příslušnými ustanoveními z č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a z č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Článek VII. Společná ujednání o reklamacích

1. Případné vady poskytovaných služeb či poruchy zařízení zapůjčeného uživateli poskytovatelem je uživatel povinen hlásit poskytovateli na: telefonickou linku s nepřetržitým provozem 775 212 034, 461 002 996 nebo e-mailovou adresu : porucha@edera.cz. Případné námitky proti fakturám poskytovatele obsahujícím vyúčtování poskytnutých služeb uživatel uplatňuje přímo u poskytovatele, a to na telefonické lince s nepřetržitým provozem 775 212 034, 461 002 996 nebo e-mailové adrese : porucha@edera.cz. Za nepřetržitý provoz linky je považováno i přijetí telefonního hovoru uživatele prostřednictvím záznamníku, neboť záznam hovoru je odeslán emailem pracovníkům technické podpory, kteří podněty následně řeší.
2. Jednotným kontaktním místem pro uplatnění jakékoli reklamační bez ohledu na její předmět, tj. reklamační veškerých poskytovaných služeb, reklamační související s platbami a účtováním cen i reklamační zapůjčeného či zakoupeného zařízení, je zákaznické centrum v sídle společnosti. Jakoukoli reklamační je dále možno uplatnit osobně v jakémkoli zákaznickém centru poskytovatele, telefonicky na tel. čísle 775 212 034, 461 002 996, elektronicky emailem zaslaným na adresu porucha@edera.cz, prostřednictvím webového formuláře na adrese www.edera.cz nebo písemně dopisem doručeným na adresu sídla společnosti.
3. V reklamační uživatel uvede číslo Smlouvy, své identifikační údaje (jméno a příjmení/název firmy, datum narození/IČ, trvalé bydliště/sídlo), označení předmětu reklamační (tedy zda reklamuje poskytované služby, účtování ceny či plateb nebo zařízení) a popis vady. V případě reklamační služeb, zapůjčeného zařízení či zakoupeného zařízení uvedeného čl. VI. odst. 2 Řádu uvede uživatel též adresu připojení. V případě reklamační účtování ceny a plateb uvede uživatel též spornou částku a sporné období. Neuvedení některé z těchto skutečností může být překážkou pro správné či rychlé vyřízení reklamační.
4. Po přijetí reklamační prověřit pověřený pracovník poskytovatele předmět reklamační a přistoupí k jejímu řešení. V případě reklamační vad poskytovaných služeb, zapůjčeného zařízení či zakoupeného zařízení uvedeného čl. VI. odst. 2 Řádu nejprve dojde k prověření dané přípojky, kdy je dále zjištěn stav, následuje revize připojení a poté, je-li toho třeba k vyřízení reklamační, servis v místě poskytování služby. Po prověření reklamované skutečnosti je reklamační vyhodnocena a poté je kompetentní osobou rozhodnuto o způsobu řešení reklamační.
5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamační poskytovaných služeb, jejich vyúčtování a reklamační zapůjčeného zařízení bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě do jednoho měsíce ode dne obdržení reklamační. Vyžaduje-li vyřízení reklamační projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamační vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.
6. O způsobu vyřízení informuje poskytovatel uživatele telefonicky, písemně nebo prostřednictvím emailu zaslaného na adresu uvedenou ve Smlouvě, případně nově uživatelem sdělenou.
7. Uživatel má možnost dotázat se na stav vyřízení reklamační shodným způsobem, jakým byla reklamační podána. Pokud se na tom uživatel s poskytovatelem dohodne, informuje poskytovatel průběžně telefonicky uživatele o stavu reklamační.
8. Nevyhoví-li poskytovatel reklamační vad poskytovaných služeb či vyúčtování ceny, je uživatel oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamační bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamační nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námitky není dotčena povinnost uživatele uhradit za poskytnutou službu cenu ve výši platné v době poskytnutí této služby. Podrobnosti stanoví zák. č. 127/2005. Sb., o elektronických komunikacích.
9. Uživatel je povinen poskytnout poskytovateli při provádění opravy potřebnou součinnost, zejména mu neprodleně zpřístupnit prostory, v nichž je umístěn koncový bod služby (u reklamační vad poskytovaných služeb) nebo zařízení (u reklamační zařízení), jestliže jej ke zpřístupnění poskytovatel vyzve. Jestliže uživatel neposkytnutím součinnosti provedení opravy zmaří, má se za to, že porucha byla opravena okamžitě, ve kterém poskytovatel uživatele k poskytnutí součinnosti vyzval.
10. V případě, že při provádění opravy bude zjištěno, že vadu poskytovaných služeb (poruchu nebo přerušeni přístupu k síti Internet a/nebo k digitálnímu televiznímu vysílání či odchylku) nebo poruchu zařízení zavinil uživatel, nebo třetí osoba odlišná od poskytovatele, zejm. jde-li o osobu, které uživatel umožnil využívat poskytnutých služeb nebo zařízení, má poskytovatel nárok na náhradu nákladů vynaložených v souvislosti se zjišťováním příčin poruchy a prováděním opravy. Za tyto vady poskytovatel neodpovídá.

Článek VIII. Závěrečná ustanovení

1. Subjektem k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů, týká-li se spor povinností uložených zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, je Český telekomunikační úřad, www.ctu.cz, v ostatních případech Česká obchodní inspekce, www.coi.cz.
2. Tento Řád je poskytovatel oprávněn jednostranně změnit. Podmínky jednostranné změny Řádu, povinnost poskytovatele informovat uživatele o změně, možnost uživatele Smlouvu vypovědět atd. jsou uvedeny ve VOP.
3. Aktuální znění tohoto Řádu poskytovatel zveřejňuje na svých webových stránkách www.edera.cz .

EDERA Group a.s.

Podpisem níže uživatel stvrzuje, že převzal jeden výtisk Řádu jako nedílnou součást Smlouvy, s obsahem Řádu se podrobně seznámil a s tímto obsahem souhlasí.

V Pardubicích dne: 01.12.2019

Uživatel:



Krajská knihovna v Pardubicích
Zastoupená Ing. Radomírou Kodetovou

Podpisem níže uživatel stvrzuje, že převzal jeden výtisk Technické specifikace služby, s jeho obsahem se podrobně seznámil a tento obsah akceptuje.

V Pardubicích dne: 1.12.2019

Krajská knihovna v Pardubicích
zastoupení Ing. Radomírou Kodetovou

