

Číslo zákazníka: **569504**

Číslo smlouvy AS-PO: U-040-00/24

## A. Poskytovatel:

Sprintel s.r.o., Svatoplukova 3725/60a, 796 01 Prostějov, IČO:26974487, DIČ:CZ26974487, tel [REDACTED], bankovní spojení: [REDACTED] jehož jménem jedná: [REDACTED]

## B. Účastník:

### Armádní Servisní, příspěvková organizace

Název/obchodní firma

**Praha, Dejvice, 16000**

**Podbabská 1589/1**

Město

Ulice a č.p.

**60460580**

**CZ60460580**

IČ

DIČ

Telefon:

Mobil

E-mail

**Ing. Martin Lehký**

Jednající osoba

## Fakturační adresa

**Praha, Dejvice, 16000**

**Podbabská 1589/1**

Město

Ulice a č.p.

E-mail

## 1. Předmět smlouvy

- 1.1.** Předmětem této smlouvy (dále jen Smlouva) je závazek Poskytovatele zřídit a dále poskytovat Účastníkovi služby elektronických komunikací (dále jen Služby) jejichž parametry jsou uvedené v příloze č. 1 Specifikace služby a Účastník se touto Smlouvou zavazuje platit cenu za poskytování Služeb uvedenou v této příloze.
- 1.2.** Podmínky pro poskytování Služeb, stejně jako práva a povinnosti smluvních stran, jsou kromě této Smlouvy stanoveny v dokumentech (viz níže) a), b), c), d) a e) (dále společně jen Dokumenty), které jsou součástí Smlouvy. V případě rozporu mezi Smlouvou a těmito dokumenty mají přednost ustanovení Smlouvy, resp. jejích dodatků, není-li stanoveno jinak. V případě rozporu mezi ustanoveními jednotlivých dokumentů, mají přednost dokumenty v následujícím pořadí:
  - Smlouva a Specifikace služby (novější má přednost před starší).
  - Aktuální ceník servisních služeb dostupný na [www.sprintel.cz](http://www.sprintel.cz) v sekci "zákaznická podpora", nebo na kontaktním místě Poskytovatele.
  - Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále také jen Podmínky).
  - Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu dle nařízení EU č. 2015/2120 – dokument je dostupný na [www.sprintel.cz](http://www.sprintel.cz) v sekci "zákaznická podpora", nebo na kontaktním místě Poskytovatele.
  - Zásady zpracování osobních údajů
- 1.3.** Smlouva je uzavřena na dobu určitou od 1. 3. 2024 do 28. 2. 2030, nebo do vyčerpání finančního limitu 207 072 Kč bez DPH, podle toho, která situace nastane dříve.

## 2. Vyúčtování a platby za služby

- 2.1.** Vyúčtování za fakturační období je zasláno Účastníkovi formou uvedenou ve Specifikaci služby. Splatnost vyúčtování je 30 dnů. Platby je možné provádět:
  - Bezhotovostně – trvalým příkazem, nebo bankovním převodem – variabilní symbol je číslo zákazníka.
  - Hotově – na kontaktním místě Poskytovatele (adresa je uvedena na webu Poskytovatele)
- 2.2.** Jestliže Účastník nezaplatí vyúčtování nejpozději v den splatnosti a k zaplacení nedojde ani po upozornění Poskytovatele pomocí SMS a e-mailu, je Poskytovatel oprávněn za následující písemné upomínky účtovat poplatek. Za odeslání první

písemné upomínky 30. den po splatnosti je účtována částka 200,- Kč, za odeslání druhé písemné upomínky 40. den po splatnosti 500,- Kč, za odeslání třetí písemné upomínky 50. den po splatnosti 1000,- Kč. V případě prodloužení s placením vyúčtované ceny delšího než 30 dní je Poskytovatel dále oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky denně až do zaplacení. V případě soustavného opožděného placení nebo soustavného neplacení ceny za Služby je postupováno dle odstavce 6.5 Podmínek.

- 2.3. Při opětovném zprovoznění užívání Služby přerušené dle bodu 8 Podmínek a po úhradě všech dlužných plateb, má Poskytovatel nárok na poplatek za opětovné zapojení Služby ve výši 25 % měsíční platby minimálně však 500,- Kč a náhradu všech nutných nákladů za znovu zprovoznění Služby. Uvedené se netýká důvodů pozastavení uvedených v bodě 8.2 Podmínek.
- 2.4. Poskytovatel je oprávněn upravit výši poplatků či smluvních pokut uvedených v čl. 2.2 a 2.3 podle oficiálně vyhlášené míry inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen (dále jen „CPI“) podle oficiálních údajů Českého statistického úřadu. Takto upravenou výši smluvních pokut Poskytovatel uveřejní na svých webových stránkách [www.sprintel.cz](http://www.sprintel.cz) v sekci „zákaznická podpora“ v ceníku Servisních prací a služeb, na svém kontaktním místě a informuje Účastníka způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování v době a s uvedením jeho práva dle ustanovení odstavce 4.8.
- 2.5. Pokud Účastník zvolil pro vyúčtování zúčtovací období delší než jeden měsíc a toto vyúčtování nezaplatil ve lhůtě splatnosti ani po 3. upomenutí dle bodu 2.2, přechází období vyúčtování na měsíční a sleva na vyúčtování zaniká.

### 3. Reklamacce

- 3.1. Účastník může uplatnit reklamaci na kvalitu, rozsah nebo vyúčtování poskytované Služby. Reklamaci podává telefonicky, emailem, odesláním požadavku v klientském webovém modulu informačního systému Poskytovatele nebo písemně na adresu nebo telefonní číslo, uvedené na webových stránkách Poskytovatele, nebo ve Smlouvě či jejích přílohách. Aktuální kontaktní údaje jsou uvedeny na webových stránkách Poskytovatele. V případě reklamaci podaných telefonicky je Poskytovatel oprávněn požadovat jejich písemné doložení.
- 3.2. Reklamacce musí obsahovat čitelnou a srozumitelnou identifikaci Účastníka a Služby, zákaznické číslo, telefonní číslo, adresu připojení, předmět a popis reklamacce v českém nebo anglickém jazyce a musí být opatřena jménem a podpisem Účastníka nebo jeho zástupce zmocněného k podání reklamacce.
- 3.3. Spočívá-li reklamacce v nesprávném vyúčtování ceny Služby, má Účastník právo uplatnit reklamaci do 2 měsíců od doručení předmětného vyúčtování za poskytnutou Službu, jinak toto právo zanikne.
- 3.4. Reklamaci na poskytovanou Službu je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak toto právo zanikne.
- 3.5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci ve lhůtě do 1 měsíce ode dne jejího doručení. Vyžaduje-li vyřízení reklamacce projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do dvou měsíců ode dne jejího doručení.
- 3.6. Uplatnění reklamacce nemá odkladný účinek na splatnost vyúčtování za poskytnuté Služby. Český telekomunikační úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Účastníka rozhodnout, že podání reklamacce má odkladný účinek. Poskytovatel informuje Účastníka o výsledku reklamačního řízení písemně nebo emailem a zároveň ho informuje telefonicky.
- 3.7. V případě, že se prokáže neoprávněnost vyúčtování ceny, je Poskytovatel povinen vrátit Účastníkovi přeplatek nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamacce, a to formou bankovního převodu, dobropisu nebo vyrovnání splatných pohledávek Poskytovatele za Účastníkem, pokud takové existují.
- 3.8. Nesouhlasí-li Účastník s vyřízením podané reklamacce týkající se výše ceny za Služby, je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu – nejpozději však do 1 měsíce od doručení výsledku reklamačního řízení – námitku u Českého telekomunikačního úřadu, jinak právo uplatnit námitku zanikne.
- 3.9. Pokud Služba, nebo její kvalita nebude obnovena v souladu s parametry uvedenými ve Smlouvě, nebo její příloze Specifikace služby, má Účastník nárok na vrácení poměrné částky za období, kdy Služba nedosahovala příslušné kvality. Poskytovatel není povinen hradit Účastníkovi žádnou další náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného či neúplného poskytnutí Služby. Poskytovatel neodpovídá za závady na síti jiných poskytovatelů.
- 3.10. Zákaznická linka: [REDAKCE], v neurgentních případech e-mail: [REDAKCE], nebo autorizovaný požadavek [REDAKCE]
- 3.11. Sazba při šetření neoprávněné stížnosti na kvalitu Služby, při výjezdu technika: 600Kč/hod.

### 4. SLA (Service Level Agreement)

4.1. Úroveň poskytovaných Služeb a servisních zásahů je uvedena v následující tabulce:

Dostupnost Služby se vyjadřuje v % funkčnosti Služby za kalendářní rok podle následujícího předpisu:

$$\frac{((8760 - \text{doba trvání plánovaných prací v období}) - (\text{doba trvání všech Poruch v období}))}{\text{doba trvání plánovaných prací v období}} \times 100,$$

(8760 – doba trvání plánovaných prací v období)

kde délka kalendářního roku pro výpočet Dostupnosti Služby je standardizována na 8760 hodin.

- 4.2. Poskytované Služby jsou udržovány a monitorovány 24 hodin denně, každý den v roce. Účastník poskytne údaje o koncovém zařízení pro tyto účely Poskytovateli.
- 4.3. Poskytovatel bere na vědomí, že spolehlivost Služby je pro Účastníka kriticky důležitý parametr. Poskytovatel v tomto ohledu posiluje své závazky nabídkou kompenzací, pokud dojde ke snížení spolehlivosti provozu nad rámec následujících ujednání.
- 4.4. Porucha (dále též i Závada) je stav, který znemožňuje používat Službu nebo snižuje stanovenou kvalitu Služby.

4.5. Výpadek Služby je časový interval, který je dán počtem minut od nahlášení Poruchy z kontaktního telefonu uvedeného v informačním systému Poskytovatele po obnově Služby.

4.6. Následující tabulka odráží záměr celkové spolehlivosti provozu a záruku za spolehlivost provozu, pokud dojde k Poruše:

cíl celkové spolehlivosti provozu	záruka dostupnosti služby
100%	99.5%

4.7. Poskytovatel je povinen zaplatit Účastníkovi za každý jednotlivý Výpadek Služby smluvní pokutu ve výši uvedené v následující tabulce, a to v závislosti na délce Výpadku Služby:

délka výpadku služby v hod.	výše smluvní pokuty
méně než 18 hod.	0 Kč
18 až 42 hod.	Kč
více než 42 a méně než 56 hod.	Kč
počet dnů	Násobek Kč za každý den

4.8. Nebo, oproti bodu 4.7. je v případě snížené spolehlivosti poskytované Služby, či zhoršení kvalitativních parametrů Služby, možné vyčíslit kompenzaci v procentech z částky měsíčního poplatku beze slev:

měsíční dostupnost služby	výše smluvní pokuty v %
100% - 99,5%	0%
99,5% - 98%	10%
98% - 97%	30%
97% - 96,0%	50%
96% - 95,0%	75%
je menší než 95%	100%

4.9. Celková kumulativní výše smluvních pokut vyčíslených podle paragrafu 4.7 respektive 4.8, které může Účastník požadovat, nesmí převýšit částku 20% z ceny poskytovaných Služeb za jeden rok od Zřízení Služby.

4.10. Smluvní pokuta dle článku 4.7. je splatná 10 dnů od doručení vyúčtování Účastníkem Poskytovateli. Za doručení se považuje odeslání vyúčtování do datové schránky Poskytovatele. Před odesláním vyúčtování uvědomí zástupce Účastníka o tomto kroku Poskytovatele jakýmkoliv způsobem, kterým dosáhne sféry vlivu Poskytovatele, a to včetně elektronické pošty.

4.11. Za obnovu Služby se považuje stav, kdy je Porucha odstraněna, parametry služby jsou ve shodě s původní technickou specifikací Služby. Poté je Účastník informován, na telefonní číslo uvedené v informačním systému Poskytovatele, že porucha byla odstraněna. Pokud je kontaktní osoba Účastníka nedostupná, považuje se za čas informace o obnově Služby okamžik, kdy byla započata snaha o kontakt.

4.12. Účastník potvrdí Poskytovateli, že provoz jeho zařízení je bezporuchový do třiceti (30) minut po obdržení informace o dokončení opravy. Pokud Účastník v této lhůtě nereaguje, předpokládá se, že potvrdil odstranění Poruchy a že je Služba plně obnovena.

4.13. Účastník má právo na odstoupení od této smlouvy jestliže výpadek Služby přesáhne 3 kalendářní dny. Toto právo neplatí, pokud je výpadek Služby způsoben vlivem neodvratitelné události, které nešlo zabránit ani při vynaložení veškerého možného úsilí.

4.14. V případě poklesu kvalitativních parametrů Služby specifikovaných v příloze Specifikace služby, který byl Účastníkem řádně a včas vyreklamována dle čl. 3 této smlouvy náleží Účastníkovi právo na přiměřenou slevu z ceny za Službu odpovídající intenzitě snížení spolehlivosti Služby. Výpočet slevy je předmětem odstavce 4.7.

4.15. Ustanovení tohoto článku neplatí v těchto případech:

- vznikla-li porucha za okolností vylučujících odpovědnost poskytovatele
- došlo-li k přerušení provozu na základě předchozí domluvy mezi Poskytovatelem a Účastníkem (např. z důvodů upgrade či úpravy systému poskytovatele, periodického servisu)
- Účastník neumožnil přístup, nebo došlo k časovému prodloužení s umožněním přístupu k instalovanému zařízení Poskytovatele.

## 5. Další ujednání

5.1. Dodatky ke Smlouvě budou vypracovány na základě požadavku některé ze smluvních stran. Veškeré změny lze provádět pouze písemně, čl. 5.8 Smlouvy tím není dotčen.

5.2. Účastník podpisem této Smlouvy potvrzuje, že se seznámil a souhlasí s obsahem Dokumentů dle čl. 1.2.

- 5.3. Smlouvu lze ukončit v souladu s Podmínkami, pokud se strany Smlouvy nedohodnou jinak.
- 5.4. Jednotlivé Služby dle přílohy Specifikace služby je možné ukončit samostatně v souladu s minimální dohodnutou dobou jejich poskytování.
- 5.5. Službu poskytovanou na dobu neurčitou mohou obě smluvní strany vypovědět, a to i bez udání důvodu. Nedodržení závazku minimální doby trvání se považuje za porušení Smlouvy. V případě výpovědi Služby Účastníkem před uplynutím minimální dohodnuté doby jejího trvání se Účastník zavazuje uhradit součet měsíčních paušálů zbývajících do konce minimální sjednané doby a telekomunikační koncové zařízení, které bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek, pokud si ho ponechá. Výše úhrady nepřekročí poměrnou část hodnoty tohoto zařízení dohodnutou v okamžiku uzavření Smlouvy, nebo části ceny za Služby, kterou zbývá uhradit do zániku závazku ze Smlouvy, podle toho, která z těchto dvou částek je nižší. Výpověď musí být písemná a musí být doručena druhé smluvní straně doporučeným dopisem, nebo do datové schránky. Výpovědní doba činí třicet dnů a počíná běžet prvním dnem po doručení výpovědi druhé straně.
- 5.6. Pokud je koncové přijímací zařízení v majetku Poskytovatele, nebo v pronájmu od Poskytovatele, Účastník jej po uplynutí výpovědní doby bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů, vrátí Poskytovateli. Toto může provést osobně nebo zasláním ve formě balíkové zásilky na kontaktní místo Poskytovatele. Specifikace zapůjčeného zařízení je v montážním listu, jehož kopii obdrží Účastník při montáži. Vyzvednutí přijímacího zařízení je možné objednat přímo u Poskytovatele za poplatek uvedený v ceníku servisních služeb na webu Poskytovatele v sekci „Zákaznická podpora“. Pokud zapůjčené přijímací zařízení nebude Účastníkem vráceno ve stanovené lhůtě a v dobrém stavu s přihlédnutím k běžnému opotřebení, může mu Poskytovatel účtovat smluvní pokutu ve výši 5000,- Kč – tím není dotčeno právo na náhradu škody.
- 5.7. Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé Dokumenty tvořící Smlouvu, a to při změně technických, provozních, obchodních nebo z organizačních důvodů na straně Poskytovatele za účelem inovací a rozvoje nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. Poskytovatel je oprávněn měnit či rušit jednotlivé tarify stejným způsobem jako Smlouvu. Založí-li taková změna právo Účastníka na ukončení Smlouvy podle čl. 5.8, může Účastník místo toho požádat o změnu tarifu dle své volby.
- 5.8. Poskytovatel uveřejní informaci o takové změně v každé své provozovně a na svých webových stránkách a o tomto uveřejnění informuje Účastníka nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti takové změny. Lhůta může být kratší pouze z důvodů daných platnými právními předpisy nebo jiným legislativním prostředkem. Účastník bude současně informován o svém právu ukončit Smlouvu, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude akceptovat. Vypovědět závazek ze Smlouvy je možné do 1 měsíce od doručení oznámení. Právo ukončit Smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy, pokud jsou navrhované změny pro Účastníka výhradně přínosné, jsou čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud dochází ke změně v důsledku rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu.
- 5.9. Poskytovatel je oprávněn upravit výši ceny za poskytované jednotlivé služby či celkovou účtovanou cenu v důsledku změn legislativy, na základě zásahu regulátora, v důsledku změn vývoje na telekomunikačním trhu a zejména o míru přírůstku cen dle průměrného ročního indexu spotřebitelských cen (ISC) vyhlášeného Českým statistickým úřadem za předchozí kalendářní rok. Úprava ceny služeb podle předchozího souvětí není změnou Smlouvy, Objednávky, Produktové nebo Technické specifikace. Úpravu ceny dle výše zmíněných podmínek může Poskytovatel provést kdykoliv v průběhu kalendářního roku, a bude jí předcházet písemné oznámení zaslání Účastníkovi nejpozději jeden měsíc před její plánovanou úpravou. Účastník výslovně souhlasí s postupem uvedeným v tomto ustanovení připojením podpisu k této Smlouvě.
- 5.10. Smluvní strany se podle Zákona o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb., v platném znění dohodly, že veškeré jejich spory vzniklé z této Smlouvy anebo v souvislosti s ní, budou rozhodovány podle zákona č. 127/2005 Sb. a podle českého práva Českým telekomunikačním úřadem nebo příslušnými soudy ČR či jinými příslušnými orgány veřejné moci.
- 5.11. Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě v jednom vyhotovení v českém jazyce s elektronickými podpisy obou smluvních stran v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.
- 5.12. Smlouvu lze měnit a doplňovat po dohodě smluvních stran formou písemných či elektronických dodatků k této smlouvě, podepsaných oběma smluvními stranami. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna běžných e-mailových či jiných elektronických zpráv.
- 5.13. Smlouva podléhá uveřejnění v registru smluv, její zveřejnění zajistí Účastník.
- 5.14. Podpisem Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavírají níže podepsané strany smluvní vztah, přičemž se smluvní strany dohodly, že se tento vztah bude řídit Všeobecnými obchodními podmínkami společnosti Sprintel s.r.o., které jsou v aktuálním znění oběma stranám známy a strany s jejich zněním souhlasí.

Praha, Dejvice dne

Prostějov dne

Ing. Martin Lehký  
Oprávněný zástupce Účastníka

██████████  
Oprávněný zástupce Poskytovatele

Číslo zákazníka: 569504

**A. Poskytovatel:**

Sprintel s.r.o., Svatoplukova 3725/60a, 796 01 Prostějov, IČO:26974487, DIČ:CZ26974487, tel.588008008, bankovní spojení: [redacted] jehož jménem jedná: [redacted]

**B. Účastník:****Armádní Servisní, příspěvková organizace**

Příjmení, jméno, titul

**Praha, Dejvice, 16000**

Město

**Podbabská 1589/1**

Ulice a č.p.

**60460580**

IČ

**CZ60460580**

DIČ

Telefon: [redacted]

Mobil [redacted]

E-mail [redacted]

**Ing. Martin Lehký**

Jednající osoba

**Adresa připojení****Olomouc, [redacted]**

Město

Ulice a č.p. [redacted]

Patro a byt [redacted]

**Technický kontakt**

Telefon: [redacted]

Mobil [redacted]

E-mail [redacted]

**1. Parametry služby:**

Název služby:	Pevné připojení k internetu
Tarif:	Individuální 100/100 Mbit/s SLA
Rychlost připojení:	stahování: 100 Mbps, vkládání: 100 Mbps
Datum zřízení služby:	1.3.2024

Nabízená rychlost služby je 100 Mbps, běžně dostupná rychlost služby je 70 Mbps – 100 Mbps, minimální rychlost je 60 Mbps výše uvedené rychlosti připojení.

**2. Cena služby:**

Měsíční cena služby bez DPH:	[redacted]	Měsíční cena služby s DPH:	[redacted] Kč
Poskytnutá sleva, měsíčně, s DPH:	0,00 Kč	Aktivační poplatek s DPH:	0,00 Kč
Fakturační období:	Měsíční	Forma vyúčtování:	elektronické
Cena bez DPH za fakturační období:	[redacted] Kč	Cena za fakturační období s DPH:	[redacted] Kč
Den fakturace:	1	Pronájem :	0,00 Kč
Náklady na koncové zařízení s DPH:	20 000,00	Poskytnutá sleva na konc. zařízení[%]:	100

Klientský portál:	[redacted]	[redacted]	[redacted]
-------------------	------------	------------	------------

V případě ceny uváděné s DPH je uvažovaná aktuálně platná sazba této daně.

\*) Typy rozhraní služby jsou uvedeny na webových stránkách poskytovatele www.sprintel.cz v sekci zákaznická podpora.

\*\*) V měsíční ceně služby je již zahrnuta i jedna veřejná IP adresa standardu Ipv4.

dne

Prostějov dne

Ing. Martin Lehký  
Oprávněný zástupce Účastníka[redacted]  
Oprávněný zástupce Poskytovatele

## Servisní práce a služby - ceník

### Internet

Název služby	Bližší popis	KČ s DPH
Proměření signálu	Proměření signálu u zákazníka	zdarma
Zvýšení rychlosti	Zvýšení přenosové rychlosti bez nutnosti změny technologie připojení	zdarma
	Zvýšení přenosové rychlosti - nutnost výměny, nebo úpravy přijímacího zařízení u zákazníka	dle tarifu od 500,-
Snížení rychlosti	Snížení přenosové rychlosti, snížení tarifu	1500,-
Veřejná IP adresa	Příplatek za veřejnou IP adresu [měsíčně]	80,-
Upomínky nezaplacené faktury	1.upomínka	200,-
	2.upomínka	500,-
	3.upomínka	1000,-
Reaktivace služby	Poplatek za reaktivaci internetové přípojky z důvodu nezaplacení faktur	500,-
Pozastavení služby	Pozastavení služby na přání zákazníka (nelze před uplynutím minimální sjednané doby)	500,-
Zaslání vyúčtování v listinné formě	Zaslání vyúčtování v listinné formě	40,-
Hotovostní platba na pobočce	Manipulační poplatek ve výši nákladů spojených s hotovostní úhradou na pobočce Sprintel. [Za provedenou platbu].	30,-
Změna ve Smlouvě na žádost Účastníka	Cena za provedení změny ve Smlouvě o poskytování služby el. komunikací na žádost Účastníka (změna názvu Účastníka, adresy sídla, přemístění služby apod.). Žádost musí být podána písemně nebo e-mailem a musí obsahovat všechny náležitosti nutné k provedení změny.	190,-
Konfigurace připojení k internetu	Nastavení síťových adres, konfigurace elektronické pošty, a a www prohlížeče.	500,-
Změna vyúčtování/faktury	Změna periody platby od následujícího fakturačního období.	zdarma
	Změna faktury, periody platby atd. pokud již bylo zasláno vyúčtování/faktura.	200,-
Práce technika 1 hod.	Servis z příčiny poruchy sítě na straně Sprintel (oprava na síti před vstupem datového kabelu do PC nebo do jiného koncového zařízení klienta, nevztahuje se na mechanicky poškozené kabelové rozvody klienta)	zdarma
	Servis z příčiny na straně klienta (oprava za vstupem datového kabelu tj. chyba v PC nebo jiném koncovém zařízení klienta, zavírování, povytažený zdroj, poškozené kabely klienta, konektor apod. Účtuje se každá započatá hodina.	500,-
Deinstalace přípojky	Demontáž koncového zařízení na adrese Účastníka zásah technika	1000,-
Reklamacce zboží	Reklamacce zakoupeného zboží	dle platných zákonů
Zapůjčení zařízení	V případě oprav nebo reklamacce zapůjčení náhradního zařízení	zdarma
Cena koncového zařízení	V případě připojení na bezdrátové síti	4500,-
	V případě připojení na optické, kabelové síti	2000,-

## Hlasové služby VoIP

Název služby	Bližší popis	Kč s DPH
Přenos čísla	Cena za přenos čísla od jiného operátora - běžná linka	0,-
	Cena za přenos čísla od jiného operátora - ISDN2 linka	0,-
Uvolnění čísla	Cena za přenos čísla k jinému operátorovi	0,-

## Sítě

Název služby	Bližší popis	Cena Kč s DPH	Zvýhodněná cena *) Kč s DPH
Nastavení routeru	Nastavení routeru na danou síť.	400,-	300,-
Nastavení VoIP	Nastavení VoIP zařízení dle zvyklostí v ČR	400,-	300,-
Nalisování konektoru	Nalisování konektoru RJ11, RJ45	30,-	25,-
Instalace LAN karty	Instalace síťové karty	400,-	300,-
Práce technika 1 hod.	Ostatní instalační práce jako strukturovaná kabeláž, lištování, montáž pomocných konstrukcí antén, instalace síťových prvků atd. Účtuje se každá započatá hodina.	600,-	500,-

\*) Cena pro zákazníky připojené do internetu prostřednictvím sítě Sprintel.

## Počítače, hardware

Název služby	Bližší popis	Cena Kč s DPH	Zvýhodněná cena *) Kč s DPH
Test funkčnosti komponentů	Diagnostika, test funkčnosti jednotlivých HW komponentů	300,-	250,-
	Sestavení PC, test funkčnosti HW komponentů, zahoření PC	900,-	600,-
Zjištění vadných komponentů v PC	Diagnostika, lokalizace vadného komponentu v PC, návrh postupu řešení	242,-	242,-
Přidání/výměna komponentů bez instalace SW	Přidání/výměna RAM, CPU, CD-ROM, FDD chladiče nebo jiné součásti PC, nevyžadující instalaci SW	300,-	250,-
Přidání/výměna komponentů s instalací SW	Instalace a konfigurace VGA, LAN, zvuk. Karty, TV karty, HDD, CD-RW mechaniky apod., vyžadující instalaci SW	424,-	360,-
Práce technika 1 hod.	Ostatní práce na HW neuvedené v předchozích kategoriích - hodinová sazba. Účtuje se každá započatá hodina.	800,-	600,-

## Software

Název služby	Bližší popis	Cena Kč s DPH/hod.	Zvýhodněná cena *) Kč s DPH/hod.
Nastavení Wi-Fi routeru	Nastavení běžného Wi-Fi routeru (základní nastavení routeru pro domácí použití)	500,-	300,-
Vyhledání ovladačů hw pro instalaci MS Windows	Vyhledání a instalace ovladačů pro instalaci MS Windows 98/ME/2000/XP	700,-	600,-
Instalace MS Windows	Instalace operačního systému MS Windows 7,8	605,-	500,-
Instalace aplikačního software	Standardní instalace MS Office, AVG, Photoshop, apod.	900,-	700,-
Konfigurace připojení k internetu	Nastavení síťových adres, konfigurace elektronické pošty a www prohlížeče.	900,-	700,-
Práce technika 1 hod.	Ostatní práce na SW neuvedené v předchozích kategoriích - hodinová sazba. Účtuje se každá započatá hodina.	950,-	800,-

**Doprava a cestovné**

Název služby	Bližší popis	Cena Kč s DPH	Zvýhodněná cena *) Kč s DPH
Doprava PC nebo zboží k zákazníkovi	Doprava zakoupeného PC nebo zboží nad 5000 bez DPH k zákazníkovi do 10 km.	zdarma	zdarma
Výjezd technika - cena za 1 km	Servis z příčiny na straně klienta	18,-	15,-
	Při ceně zakázky nad 5000 bez DPH a do 20 km	zdarma	zdarma
	Servis z příčiny poruchy sítě na straně Sprintel	zdarma	zdarma

**Příplatky**

Opravy PC do 2. pracovního dne ve firmě Sprintel s.r.o.(příplatek)	610,-
Opravy PC do 2. pracovního dne přímo u zákazníka	1.210,-
Technická podpora po telefonu nebo e-mailem	zdarma*)
Záloha dat z HDD na CD-R včetně 1ks média (do 700 MB)	300,-
Záloha vybraných dat z HDD na DVD-R včetně 1ks média (do 4,7GB)	424,-

\*) Cena pro zákazníky připojené do internetu prostřednictvím sítě Sprintel.

Ceny jsou uvedeny s DPH 21%.

Mimo pracovní dobu je k jednotlivým službám účtován příplatek ve výši 100%.

Koncovým zařízením klienta se rozumí: LAN karta PC, LAN vstup notebooku, vlastní wi-fi router, VoIP telefon nebo brána, případně jiné zařízení klienta s konektorem RJ-45 nebo bezdrátovým příjmem.

Ceník je platný od 1.3.2023



## **Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti Sprintel s.r.o.**

Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací Sprintel s.r.o. (dále jen "Podmínky") stanovují podmínky poskytování služeb elektronických komunikací a podmínky uzavření Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací mezi Účastníkem a Poskytovatelem a jsou její nedílnou součástí.

### **1. Poskytovatel**

1.1. Poskytovatelem je Sprintel s.r.o., IČO: 269 74 487, sídlo Svatoplukova 3725/60a, Prostějov, PSČ 79601, který poskytuje služby elektronických komunikací Účastníkovi, nebo zajišťuje jejich poskytování nebo zprostředkuje služby jiných subjektů.

### **2. Účastník**

2.1. Účastníkem je každá právnická nebo fyzická osoba, která má s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“).

### **3. Služba**

3.1. Služba elektronických komunikací (dále jen „Služba“) je definována popisem Služby. Popis Služby je uveden v příloze Smlouvy nazvané Specifikace služby.

3.2. Služba je poskytována jako veřejná.

3.3. Služby přístupu k síti Internet zahrnují především dočasné nebo trvalé připojení Účastníka k IP síti rodinou protokolů TCP/IP v rozsahu kapacity definované ve Smlouvě, zajištění přenosu dat mezi uživateli sítě Poskytovatele a uživateli jiných IP sítí v ČR a v zahraničí připojených k síti Internet a dočasné nebo trvalé přidělení IP prostoru dle Smlouvy v koordinaci s pověřenými orgány. Služba je poskytována Účastníkům na území České republiky. Aktuální seznam území, na kterých Poskytovatel poskytuje své Služby, je vždy k dispozici na www stránkách Poskytovatele.

3.4. Službou Telefon se rozumí veřejně dostupná služba elektronických komunikací a služby s ní spojené, která zahrnuje: hlasové služby poskytované prostřednictvím sítě Internet a doplňkové a související služby a druhy telefonních hovorů, jejichž poskytování je požadováno právními předpisy nebo dohodnuto ve Smlouvě a/nebo ve Specifikaci služby.

3.5. Pro poskytování Služby využívá Poskytovatel prvky svojí sítě nebo sítí jiných operátorů a poskytovatelů.

3.6. Při využití Služby pro volání je možné bezplatně zatelefonovat na linky tísňového volání dostupné na území České republiky. Každá účastnická stanice je určena pro konkrétní místo, které je sjednáno ve Smlouvě a je výslovně zakázáno tuto přemísťovat mimo toto místo. Na požádání provozovatele nebo jiného příslušného orgánu zajišťujícího tísňové volání poskytne tomuto Poskytovatel příslušné lokalizační údaje podle svých technických možností. Lokalizačními údaji se rozumí databáze míst, kde bylo Smlouvou ujednáno, že má být účastnická stanice umístěna.

3.7. Služba vysílání TV je provozována třetí osobou uvedenou ve Smlouvě či webových stránkách Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn změnit provozovatele vysílání s tím, že tuto informaci uvede na webových stránkách. Účastník není oprávněn v takovém případě bez sankce ukončit Smlouvu na Službu vysílání, pokud změnou nedojde ke snížení kvality této Služby. Poskytovatel odpovídá za kvalitu Služby vysílání do té míry, která závisí na kvalitě připojení. Poskytovatel neodpovídá za obsah vysílání.

3.8. Poskytovatel poskytuje vedle Služeb i servisní služby s poskytováním Služeb související. Jedná se zejména o servisní práce dle potřeb Účastníka. Poskytovatel dále poskytuje zákaznickou podporu prostřednictvím telefonu a elektronické pošty. Není-li v těchto Podmínkách, na webu [www.sprintel.cz](http://www.sprintel.cz) nebo v ceníku servisních prací a služeb (dále jen Ceník) výslovně uvedeno, že konkrétní servisní služba je zdarma, pak platí, že taková služba je zpoplatněna. Ceny za servisní služby jsou uvedeny ve Smlouvě nebo na Webu v příslušném aktuálním ceníku.

3.9. Pro využívání Služeb je nutné použít vhodné koncové zařízení schválené pro používání v ČR s

příslušným předávacím rozhraním. Typy rozhraní pro připojení koncových zařízení jsou uvedeny v dokumentu "Typy rozhraní Sprintel s.r.o.". Tento dokument je uveden na webových stránkách Poskytovatele. V některých případech je z technologických důvodů nutné dodání koncového zařízení Poskytovatelem.

- 3.10. V případě objednání specializované služby např. IPTV, v závislosti na technologii připojení, nemusí být kapacita linky dostatečná na poskytnutí specializované služby společně se službou internetového připojení. V takovém případě Poskytovatel Účastníka o tomto informuje před objednáním této specializované služby. Účastník podpisem příslušné specifikace specializované služby bere na vědomí a souhlasí s tím, že při současném provozu specializované služby a internetu se budou obě služby ovlivňovat, což může mít vliv na kvalitu každé ze služeb.

#### 4. Uzavření smlouvy

- 4.1. Účastník a Poskytovatel uzavírají Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen Smlouva) podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, a podle ustanovení občanského zákoníku, včetně části o spotřebitelských smlouvách, v jejich účinném znění.
- 4.2. Smlouva je platná okamžikem, kdy dojde k podpisu Smlouvy oběma stranami, a účinná okamžikem aktivace Služby Poskytovatelem.
- 4.3. Účastník zajistí souhlas vlastníka domu, bytu nebo jiné nemovitosti, na které se instalace provádí, s touto instalací a umožní Poskytovateli přístup za účelem montáže, opravy, úpravy a demontáže zařízení potřebných pro využívání Služeb.
- 4.4. Účastník zajistí napájení koncového přijímacího zařízení elektrickou energií, je-li potřebná k jeho činnosti.
- 4.5. Poskytovatel je oprávněn v době od uzavření (platnosti) Smlouvy do doby řádné aktivace Služby (účinnosti Smlouvy) od Smlouvy odstoupit, jestliže:
- a) Účastník mu pro uzavření Smlouvy poskytl údaje, které byly v okamžiku jejího uzavření nesprávné, nepřesné nebo zavádějící;
  - b) Účastník má vůči Poskytovateli dluh;
  - c) Účastník – právnická osoba je v likvidaci nebo vstoupí do likvidace;
  - d) na majetek Účastníka byl uvalen konkurs, nebo byl návrh na prohlášení konkursu zamítnut pro nedostatek majetku, nebo byla na Účastníka vyhlášena nucená správa dle zvláštních právních předpisů;
  - e) Službu nelze z technických, organizačních nebo právních důvodů aktivovat.
- 4.6. Spotřebitel má právo odstoupit od Smlouvy ve lhůtě 14 dní ode dne jejího uzavření, a to z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu, jde-li o Smlouvu, která byla uzavřena prostřednictvím prostředků komunikace na dálku nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele. Lhůta pro odstoupení se považuje za zachovanou i tehdy, pokud spotřebitel v jejím průběhu odeslal Poskytovateli oznámení o tom, že od Smlouvy odstoupí. Spotřebitel není oprávněn od Smlouvy odstoupit, pokud byla splněna s jeho souhlasem před uplynutím lhůty k odstoupení. Vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy je přílohou těchto Podmínek.

#### 5. Platnost a ukončení smlouvy

- 5.1. Smlouva je uzavírána na dobu neurčitou, není-li ve Smlouvě stanovena jiná doba. Poskytovatel i Účastník jsou oprávněni, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, ukončit Smlouvu písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů, která začíná běžet dnem následujícím po dni, ve kterém byla výpověď doručena druhé straně.
- 5.2. V případě uzavření Smlouvy s Účastníkem-spotřebitelem a/nebo fyzickou osobou podnikající na dobu určitou Poskytovatel informuje takového Účastníka nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy o blížícím se ukončení doby trvání Smlouvy a o možnostech prodloužení Smlouvy na dobu určitou. Učiní tak způsobem zvoleným pro zaslání vyúčtování. V případě souhlasu Účastníka-spotřebitele a/nebo fyzické osoby podnikající s prodloužením Smlouvy na dobu určitou se Smlouva prodlužuje o stejnou dobu, na kterou byla Smlouva sjednána, maximálně však o dalších 24

měsíců. Takto prodloužená Smlouva se může za stejných podmínek prodloužit i opakovaně. Pokud Účastník-spotřebitel a/nebo fyzická osoba podnikající neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou, přechází smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou.

- 5.3. Poskytovatel je oprávněn ukončit Smlouvu, jestliže dodávka Služeb byla omezena nebo pozastavena z důvodů vzniklých na straně Účastníka dle bodu 8.1 těchto Podmínek, mimo důvod dle písm. b), a tyto důvody nebyly odstraněny do jednoho kalendářního měsíce ode dne vzniku omezení nebo pozastavení, nebo pokud tyto důvody k pozastavení vznikají opakovaně.
- 5.4. Poskytovatel je oprávněn ukončit Smlouvu, jestliže Účastník soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za Služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to po prokazatelném upozornění Účastníka. Popis soustavného opožděného placení a soustavného neplacení je uveden v bodě 6.5 těchto Podmínek.
- 5.5. Poskytovatel může ukončit Smlouvu s výpovědní dobou 30 dnů v případě, že ukončuje poskytování Služby, na kterou byla Smlouva uzavřena. Smlouva bude rovněž ukončena okamžikem pozbytí platnosti příslušné telekomunikační licence nebo osvědčení o registraci podle generální licence pro Poskytovatele. Smlouva může být také ukončena písemnou dohodou smluvních stran. Po ukončení Smlouvy budou strany nadále povinny splnit jakékoliv povinnosti jim vzniklé během trvání této Smlouvy, v souladu s pravidly stanovenými ve Smlouvě.
- 5.6. Přerušování provozu koncového přijímacího zařízení Účastníkem, jeho demontáž, záměrné poškození nebo vypnutí od zdroje napájení nemá vliv na plnění povinností vyplývajících ze Smlouvy. Uvedené rovněž není považováno za poruchu, nebo závadu ve smyslu těchto Podmínek.
- 5.7. Účastník má právo přenést své telefonní číslo k jinému operátorovi nebo požádat o portaci svého telefonního čísla od jiného poskytovatele. Účastník má dále právo změnit poskytovatele služby přístupu k internetu. V případě zájmu o přenesení telefonního čísla od jiného operátora k Poskytovateli je přenos iniciován Účastníkem doručením žádosti Poskytovateli, který je zodpovědný za portaci. Uživatel může dále Poskytovatele požádat o zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu v případě, že Poskytovatel bude přejímajícím (novým) poskytovatelem této služby. Podmínky přenesení telefonního čísla a změny poskytovatele služby přístupu k internetu jsou uvedeny v dokumentu Podmínky přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu, který je dostupný na webových stránkách Poskytovatele. Přenos telefonních čísel i změna poskytovatele jsou ve vztahu k Účastníkovi prováděny bezplatně.

## 6. Cena za služby a její úhrada

- 6.1. Účastník je povinen platit Poskytovateli řádně a včas úhradu za Služby podle cen uvedených ve Smlouvě, jejích přílohách a za jím objednané doplňkové Služby stanovené v aktuálním ceníku Služeb, a to na základě vyúčtování vystavených Poskytovatelem ke dni uvedenému na vyúčtování. Ceník Služeb je k dispozici na www stránkách Poskytovatele a v každé provozovně Poskytovatele.
- 6.2. Poskytovatel zašle Účastníkovi vyúčtování (daňový doklad) obsahující náležitosti minimálně dle vyhlášky č. 135/2012 Sb., a to dle Smlouvy poštou, nebo emailem, na adresu uvedenou jako doručovací pro vyúčtování Účastníka jedenkrát za zúčtovací období. Zároveň je vyúčtování dostupné po přihlášení v klientském webovém modulu informačního systému na adrese [is.sprintel.cz](http://is.sprintel.cz). Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, zúčtovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc. Nepřevzetí vyúčtování, nebo jeho nestáhnutí ze zákaznického modulu na <http://is.sprintel.cz> nezbavuje Účastníka jeho povinnosti zaplatit vyúčtované ceny ke dni splatnosti uvedenému na vyúčtování. Poskytovatel poskytne Účastníkovi na jeho žádost kopii vyúčtování emailem nebo poštou. Tato služba bude zpoplatněna cenou dle ceníku Servisních prací a služeb.
- 6.3. Účastník, pokud není Smlouvou stanoveno jinak, hradí platby bankovním převodem, hotově na kontaktním místě nebo prostřednictvím poštovní poukázky na bankovní účet Poskytovatele, uvedený na vyúčtování.
- 6.4. Vyúčtování a jiná sdělení zasílaná Účastníkovi budou v případě nevyzvednutí považována za doručena v souladu s ustanoveními občanského zákoníku. Vyúčtování bude považováno za zaplacené včas, jestliže platba byla připsána na účet Poskytovatele v den uvedený na vyúčtování jako den splatnosti nebo dříve. Jestliže Účastník nezplatí vyúčtování nejpozději v den splatnosti, je mu Poskytovatel oprávněn účtovat smluvní pokutu a/nebo úrok z prodlení v souladu se zákonem za každý den prodlení.

- 6.5. Soustavným opožděným placením se pro účely těchto Podmínek rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po splatnosti. Soustavným neplacením se pro účely těchto Podmínek rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny.

## 7. Závady a odpovědnost za škody

- 7.1. Zjistí-li Účastník závadu nebo omezení v poskytování Služby, nahlásí tuto skutečnost bez zbytečného odkladu telefonicky na lince Poskytovatele uvedenou ve Smlouvě, Specifikaci služeb a na www stránkách Poskytovatele. Hlášení závady musí obsahovat srozumitelnou identifikaci Účastníka a Služby, telefonní číslo nebo adresu připojení, popis závady v českém jazyce.
- 7.2. V případě, že Službu nebude možné využít nebo ji bude možné využít jenom částečně pro závadu nebo omezení technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, zavazuje se tento závadu nebo omezení odstranit ve lhůtě zpravidla do 48 hodin od informace o jejím vzniku, nebo po dohodě s Účastníkem zajistí poskytnutí Služby náhradním způsobem. Účastník poskytne Poskytovateli nezbytnou součinnost při odstraňování závady (např. v případě závady na koncovém přijímacím zařízení, telekomunikačním vedení ke koncovému bodu sítě nebo na koncovém bodu sítě). V případě, že došlo k závadě či omezení, která nejsou na straně Poskytovatele, předá Poskytovatel neprodleně informaci o této poruše nebo omezení třetí straně, u které porucha nebo omezení vzniklo.
- 7.3. V případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů, je Účastník oprávněn reklamovat poskytovanou Službu v souladu s postupem podle Smlouvy.
- 7.4. Nárok na paušální náhradu při nedodržení termínu opravy a instalace:
- Nedodrží-li Poskytovatel ujednaný termín opravy či instalace, má Účastník nárok na paušální náhradu.
  - Výše paušální náhrady činí 150 Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Účastníkovi za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 300 Kč.
- 7.5. Nestanoví-li Smlouva jinak, není Poskytovatel povinen hradit Účastníkovi žádnou další náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného či neúplného poskytnutí Služby, nad rámec vrácení poměrné částky za období, kdy Služba nedosahovala příslušné kvality. Poskytovatel neodpovídá za závady na síti jiných poskytovatelů.
- 7.6. Pokud Účastník použije koncové zařízení, které není výrobcem určeno pro připojení k typu Služby využívané Účastníkem, nebo koncové zařízení, které nebylo schváleno pro používání v ČR nebo pokud provede neoprávněný zásah do telekomunikační sítě a způsobí tím škodu Poskytovateli, je povinen poskytnout Poskytovateli náhradu způsobené škody v plném rozsahu.
- 7.7. Přerušení elektrického napájení jakéhokoli zařízení Poskytovatele, umístěného na adrese připojení Účastníka, není považováno za závadu ve smyslu těchto Podmínek. Pokud byla závada nebo omezení zapříčiněno Účastníkem, má Poskytovatel právo požadovat úhradu vzniklých nákladů.
- 7.8. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé Účastníku umístěním a provozem koncového zařízení. V případě montáže zařízení pro bezdrátový přenos se Účastník zavazuje, že zajistí podmínky pro řádné mechanické uchycení přijímacího zařízení a zabezpečí ochranu zařízení proti atmosférickým výbojům.

## 8. Pozastavení poskytování služeb

- 8.1. Poskytovatel může úplně nebo částečně pozastavit poskytování Služeb nebo zamezit aktivnímu přístupu ke Službě v následujících případech a za následujících podmínek:
- na písemnou žádost Účastníka, a to nejpozději do 72 hodin od obdržení žádosti;
  - pokud Účastník nezaplatil cenu za Služby ve lhůtě splatnosti a toto porušení nenapravit ani po upozornění Poskytovatele a v poskytnutém náhradním termínu, který nebude kratší než jeden týden od doručení upozornění;
  - pokud Účastník připojil k telekomunikační síti koncové zařízení, které je nefunkční nebo není schváleno pro provoz v ČR a jeho používáním narušuje provoz telekomunikační sítě;

- d) pokud Účastník porušuje tyto Podmínky nebo právní předpisy platné pro užívání sítě a Služby i přes písemné upozornění Poskytovatele, přičemž Poskytovatel je povinen v tomto upozornění přesně specifikovat předmětný předpis a jeho část;
  - e) pokud Účastník poskytl Poskytovateli nesprávné nebo zavádějící informace;
  - f) v případě, že se nepodařilo Účastníkovi doručit vyúčtování Služeb zaslané Poskytovatelem na poslední známou adresu Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele jako zasílací pro fakturaci;
  - g) pokud Účastník poskytne připojení třetím osobám bez souhlasu Poskytovatele. V tomto případě je Poskytovatel dále oprávněn požadovat od Účastníka zaplacení smluvní pokuty ve výši 20.000,- Kč; za třetí osoby se považují osoby užívající připojení v jiném fyzickém místě (např. v jiném bytě nebo domě, v jiných prostorech), nikoliv tedy členové jedné domácnosti nebo návštěvy. Za třetí osobu se též považuje jiná fyzická či právnická osoba než Účastník, popř. podnik Účastníka.
  - h) pokud Účastník ani po vyzvání nedoručí zpět Poskytovateli podepsanou kopii Smlouvy oprávněnou osobou z jeho strany, kterou obdržel již podepsanou Poskytovatelem, která zaručuje plnění závazku ze strany Poskytovatele.
- 8.2. Poskytovatel může blokovat, zpomalovat, měnit, omezovat, narušovat, zhoršovat nebo diskriminovat konkrétní obsah, aplikace nebo služby nebo jejich konkrétní kategorie na nezbytně nutnou dobu, za účelem uvedeným v Nařízení (EU) 2015/2120 v článku 3, odst. 3, písm. a) – c).
- 8.3. Poskytovatel je oprávněn provádět opatření přiměřeného řízení provozu jako je dočasně odpojit účastníka v případě zjištění závady v síti a možnosti jejího dalšího šíření, nebo pokud dochází k šíření nelegálního obsahu, rozesílání spamů, útocích zvenčí apod.
- 8.4. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy, které vzniknou Účastníkovi zamezením aktivního přístupu ke Službě nebo částečným či úplným pozastavením Služby z důvodu porušení těchto Podmínek Účastníkem, nebo z důvodů uvedených v bodě 8.
- 8.5. Na výzvu Poskytovatele je Účastník povinen doplnit poskytnuté údaje o další informace nezbytné k poskytování Služby a plnění dle Smlouvy, a to v termínu do 10 dnů od obdržení výzvy o doplnění údajů. V případě, že Účastník nedoplní údaje ve stanoveném termínu, je Poskytovatel oprávněn odstoupit od Smlouvy, případně omezit nebo přerušit poskytování Služby.

## 9. Závěrečná ustanovení

- 9.1. Text těchto Podmínek a Smlouvy je rozhodný výhradně v českém jazyce. Podmínky nebo Smlouva mohou být zveřejněny nebo mohou být přílohou nabídky i v jiném jazyce, vždy však musí být současně zveřejněna nebo přiložena česká verze.
- 9.2. Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle těchto Podmínek a Smlouvy prostřednictvím dodavatelů, přitom však nese stejnou odpovědnost, jako kdyby plnil sám.
- 9.3. Účastník je povinen písemně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů a kontaktů uvedených ve Smlouvě, a to nejpozději do 15 pracovních dnů ode dne změny.
- 9.4. V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se Účastník, který je spotřebitelem, může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, se sídlem Sokolovská 219, Praha 9, poštovní adresa P. O. Box 02, 225 02 Praha 025, adresa pro elektronická podání spotřebitelů: [spotrebitelespory@ctu.cz](mailto:spotrebitelespory@ctu.cz); webová stránka: <https://www.ctu.cz/>. V případě sporu ohledně jiných služeb Poskytovatele se Účastník-spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2; adresa pro elektronická podání spotřebitelů: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz); webové stránky: <https://www.coi.cz/informace-o-adr/> nebo <https://www.coi.cz/>.
- 9.5. Veškeré informace obsažené ve Smlouvě považují Poskytovatel i Účastník za důvěrné ve smyslu občanského zákoníku v jeho účinném znění, a to i po ukončení smluvního vztahu. Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele sdělit tyto informace třetí osobě, s výjimkou případů výslovně uvedených v těchto Podmínkách nebo ve Smlouvě, nebo pokud je údaj nutno sdělit ze zákonných důvodů.
- 9.6. V případě, že jakékoliv ustanovení z těchto Podmínek nebo Smlouvy bude považováno za nezákonné, nevynutitelné nebo neplatné, taková nezákonnost, nevynutitelnost, nebo neplatnost se nebude

vztahovat na ostatní ustanovení Podmínek nebo Smlouvy. Poskytovatel i Účastník souhlasí s tím, že všechna nezákonná, nevynutitelná nebo neplatná ustanovení budou nahrazena novými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Podmínek.

9.7. Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.7.2022.

## Příloha – Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

Tento formulář Účastník (spotřebitel) vyplní a doručí poskytovateli pouze v případě, že hodlá odstoupit od Smlouvy.

---

### Oznámení o odstoupení od smlouvy

Sprintel s.r.o.  
Svatoplukova 3725/60a  
Prostějov, PSČ 796 01

Oznamuji tímto, že odstupuji od smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací:

- i. popis služeb (\*):
  
- ii. datum objednání(\*)/datum obdržení(\*):
  
- iii. jméno a příjmení spotřebitele:
  
- iv. adresa spotřebitele:
  
- v. datum:

.....

podpis spotřebitele

(pouze pokud je tento formulář zasílán v listinné podobě)

(\*) Nehodící se škrtněte nebo údaje doplňte.

## Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu dle nařízení EU č. 2015/2120 a všeobecného oprávnění ČTÚ.

### Poskytovaná služba a její parametry

Poskytované tarify jsou závislé na dostupné technologii v lokalitě Účastníka. Na stejné technologii se tarify liší svými rychlostmi.

V návaznosti na technicky připravené lokality jsou nabízeny příslušné tarify a odpovídající rychlosti. Pokud vybraný tarif poskytovaný na příslušné technologii není možné na dané adrese poskytnout nabídne Sprintel zákazníkovi alternativní technologii připojení a tarif. Není možné poskytnout konkrétní tarif, pokud není v lokalitě Účastníka instalována příslušná technologie.

Technologie dostupnou pro připojení a možnou rychlost danou příslušným tarifem na konkrétní adrese je možné zjistit na webu [www.sprintel.cz](http://www.sprintel.cz).

Pro dosažení rychlostí uvedených pro daný tarif je nutné odpovídající koncové zařízení (např. router, nebo počítač), které zvládne tyto rychlosti přenést. Vhodné zařízení může Poskytovatel doporučit.

### Definice rychlostí pro jednotlivé tarify

**Tarify Optik 2 - připojení poskytované prostřednictvím optického kabelu v bytových domech (Jako bytový dům je uvažovaná stavba s více bytovými jednotkami, kde je realizováno připojení minimálně pro 3 bytové jednotky).**

Název tarifu	Inzerovaná (maximální) rychlost stahování [Mb/s]	Inzerovaná (maximální) rychlost vkládání [Mb/s]	Běžně dostupná rychlost stahování - alespoň [Mb/s]	Běžně dostupná rychlost vkládání - alespoň [Mb/s]	Minimální rychlost stahování [Mb/s]	Minimální rychlost vkládání [Mb/s]
Optik 2 80	80	80	48	48	24	24
Optik 2 100	100	100	60	60	30	30
Optik 2 160	160	160	96	96	48	48
Optik 2 300	300	300	180	180	90	90
Optik 2 500	500	500	300	300	150	150
Chropyně 40	40	40	24	24	12	12
Chropyně 70	70	70	42	42	21	21

**Tarify Optik Single - připojení poskytované prostřednictvím optického kabelu pro rodinné domy a jednotlivé přípojky (technologie PON)**

Název tarifu	Inzerovaná (maximální) rychlost stahování [Mb/s]	Inzerovaná (maximální) rychlost vkládání [Mb/s]	Běžně dostupná rychlost stahování - alespoň [Mb/s]	Běžně dostupná rychlost vkládání - alespoň [Mb/s]	Minimální rychlost stahování [Mb/s]	Minimální rychlost vkládání [Mb/s]
Optik - Single 160	160	160	96	96	48	48



	Inzerovaná (maximální) rychlost stahování	Inzerovaná (maximální) rychlost vkládání	Běžně dostupná rychlost stahování - alespoň	Běžně dostupná rychlost vkládání - alespoň	Minimální rychlost stahování	Minimální rychlost vkládání
Název tarifu	[Mb/s]	[Mb/s]	[Mb/s]	[Mb/s]	[Mb/s]	[Mb/s]
Optik - Single 300	300	300	180	180	90	90
Optik - Single 500	500	500	300	300	150	150

#### Tarify Single, Nerušený - mikrovlnné připojení

	Inzerovaná (maximální) rychlost stahování	Inzerovaná (maximální) rychlost vkládání	Běžně dostupná rychlost stahování - alespoň	Běžně dostupná rychlost vkládání - alespoň	Minimální rychlost stahování	Minimální rychlost vkládání
Název tarifu	[Mb/s]	[Mb/s]	[Mb/s]	[Mb/s]	[Mb/s]	[Mb/s]
Single 10	10	4	6	2,4	3	1,2
Single 12	12	5	7,2	3	3,6	1,5
Single 14	14	5	8,4	3	4,2	1,5
Single 16	16	6	9,6	3,6	4,8	1,8
Single NG 20	20	5	12	3	6	1,5
Single 24	24	10	14,4	6	7,2	3
Nerušený 30	30	5	18	3	9	1,5
Single NG 30	30	6	18	3,6	9	1,8
Single 30	30	8	18	4,8	9	2,4
Nerušený 40	40	6	24	3,6	12	1,8
Nerušený 50	50	7	30	4,2	15	2,1
Single NG 50	50	7	30	4,2	15	2,1
Single NG 100	100	20	60	12	30	6

#### Tarify xDSL poskytované na metalickém kabelu

	Technologie (rychlostní profil)	Inzerovaná (maximální) rychlost stahování	Inzerovaná (maximální) rychlost vkládání	Běžně dostupná rychlost stahování - alespoň	Běžně dostupná rychlost vkládání - alespoň	Minimální rychlost stahování	Minimální rychlost vkládání
Název tarifu		[Mb/s]	[Mb/s]	[Mb/s]	[Mb/s]	[Mb/s]	[Mb/s]
DSL 6	DSL 6	6	0,5	3,6	0,3	1,8	0,15

Název tarifu	Technologie (rychlostní profil)	Inzerovaná (maximální) rychlost stahování [Mb/s]	Inzerovaná (maximální) rychlost vkládání [Mb/s]	Běžně dostupná rychlost stahování - alespoň [Mb/s]	Běžně dostupná rychlost vkládání - alespoň [Mb/s]	Minimální rychlost stahování [Mb/s]	Minimální rychlost vkládání [Mb/s]
<b>DSL 8</b>	DSL 8	8	0,5	4,8	0,3	2,4	0,15
<b>xDSL Fajn</b>	DSL 20	20	2	12	1,2	6	0,6
<b>xDSL Optimal</b>	DSL 40	50	5	30	3	15	1,5
	GO	50	5	30	3	15	1,5
<b>xDSL Super</b>	DSL 80	100	10	60	6	30	3
	RUN	100	10	60	6	30	3
<b>xDSL Super+</b>	GRANT	100	30	60	18	30	9
<b>xDSL Max</b>	DSL 250	250	25	150	15	75	7,5
	SPRINT	250	25	150	15	75	7,5

Běžně dostupná rychlost je dostupná alespoň 95% denní doby.

#### Další parametry služeb

Minimální parametry služeb jako „latence, kolísání kvality přenosu, ztrátovost paketů“ nejsou u tarifů nabízeny.

Při používání služeb internetového připojení se přiděluje statická, nebo dynamická neveřejná IP adresa. Statická veřejná IP adresa se přiděluje na žádost zákazníka a je zpoplatněna dle aktuálního Ceníku.

#### Faktory, které mohou ovlivnit kvalitu služby

Sprintel se zavazuje poskytovat Účastníkům služby v co nejvyšší kvalitě. Vzhledem k síťovému zařízení a způsobu přenosu v síti Sprintel i sítích třetích stran se mohou občas vyskytovat odchylky od běžně dostupné rychlosti. Tyto odchylky jsou závislé na mnoha faktorech a mohou způsobit snížení rychlosti a kvality jednotlivé internetové služby, aplikace, popř. zpomalit načítání a odesílání obsahu apod.

Další ovlivnění kvality, které může nastat na straně Účastníka:

- omezení daná příslušným tarifem
- koncové zařízení, které nemá odpovídající parametry
- koncové zařízení, které není kompatibilní s telekomunikačními standardy v EU
- rušení od jiného bezdrátového zařízení (např. v jiném bytě)
- a jiné

V případě bezdrátových sítí provozovaných ve volném pásmu navíc:

- rušení na stejném kanále od jiných zařízení
- vzdálenost od přístupového bodu
- nepřímá viditelnost na přístupový bod (připojení přes překážku)
- Při využívání více Služeb současně, tzn. Služby internetového připojení a další specializované služby, např. televize IPTV, může dle technického řešení, dojít ke vzájemnému negativnímu ovlivňování těchto Služeb a tedy ke zhoršení kvality těchto poskytovaných Služeb. Služba může být v takovém případě poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry (zejména rychlostí, protože část

kapacity obsadí specializovaná služba). Případné zhoršení kvality poskytované Služby nenesou známky žádné z odchylek.

- Pokud je na internetové přípojce více zařízení využívající připojení k internetu a jedno z těchto koncových zařízení využije část kapacity připojení, nebo celou kapacitu připojení, ostatní zařízení budou mít omezenou kapacitu připojení, nebo žádnou kapacitu připojení.
- V případě snížení rychlosti stahování dat na minimální, může dojít ke zpomalení načítání video obsahu, rastrování obrazu video obsahu, popř. k automat. snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování objemných souborů, zpomalení načítání webových stránek atd.
- Specializované služby je možné využívat jen u tarifů k tomuto určených, viz. popis.

Veškeré rychlosti služeb jsou uvedeny a měří se na 4. vrstvě dle modelu OSI, tedy transportní vrstvě.

Velké odchylky od inzerované rychlosti stahování nebo odesílání dat mohou mít za následek zpomalení, v krajním případě až zastavení přístupu k internetu. Takový stav se projeví delší dobou odezvy, delší dobou aktualizace programu, nebo delší dobou stahování popř. odesílání dat v aplikacích, které využívají internetové připojení a v nejhorším případě až nefunkčností takových aplikací a služeb.

V případě, že nastane velká trvajících, nebo velká pravidelně se opakující odchylka od běžně dostupné rychlosti má Účastník právo na reklamaci služby dle platných právních předpisů a VOP Poskytovatele.

### **Vhodnost jednotlivých tarifů:**

#### **Single14, Single20**

Pro prohlížení webových stránek i s dynamickým obsahem, pro odesílání a přijímání emailů, pro online přehrávání hudby - stream hudby.

#### **Nerušený, Single s vyšší rychlostí**

Pro prohlížení webových stránek i s dynamickým obsahem, pro odesílání a přijímání emailů, pro online přehrávání hudby - stream hudby, pro prohlížení video obsahu do maximální kvality SD. Jsou vhodné i pro využívání doplňkových služeb jako je např. televize IPTV.

Tyto tarify mají vyšší odchozí rychlost, jsou tedy vhodné pro odesílání objemnějších dat, např. fotografií.

#### **Optik**

Pro prohlížení webových stránek i s dynamickým obsahem, pro odesílání a přijímání emailů, pro online přehrávání hudby - stream hudby, pro prohlížení video obsahu i ve kvalitě HD. Tyto tarify jsou vhodné i pro využívání doplňkových služeb jako je např. televize IPTV.

Vzhledem k vysoké odchozí rychlosti, jsou vhodné pro odesílání (upload) objemnějších dat, např. fotografií, nebo video souborů.

#### **xDSL**

Pro prohlížení webových stránek i s dynamickým obsahem, pro odesílání a přijímání emailů, pro online přehrávání hudby - stream hudby, pro prohlížení video obsahu i ve kvalitě HD. Tyto tarify jsou vhodné i pro využívání doplňkových služeb jako je např. televize IPTV.

Vzhledem k nízké odchozí rychlosti nejsou vhodné pro odesílání (upload) objemnějších dat, např. fotografií, nebo video souborů.

Pro dosažení funkčnosti internetových aplikací je nutné, aby rychlost připojení dosahovala dostatečné hodnoty. Např:

statická webová služba bez multimediálního obsahu.....	64 kbps
internetová telefonie VoIP.....	256 kbps
stream videa v rozlišení 320×240 bodů a kodeku MPEG-4 .....	512 kbps
statická webová služba s multimediálním obsahem .....	1 Mbps
email - odesílání a přijímání .....	1 Mbps
youtube.com .....	2 Mbps
stream.cz .....	2 Mbps
seznam.tv .....	4 Mbps
IPTV v SD rozlišení a kodeku MPEG-4.....	4 Mbps

IPTV v HD rozlišení .....20 Mbps

### **Popis uváděných parametrů**

**Minimální rychlostí** příslušného tarifu se rozumí nejnižší garantovaná rychlost stahování (tj. downloadu) a vkládání (tj. uploadu). V případě, že rychlost klesne pod tuto hodnotu, znamená takový stav výpadek služby a Účastník je oprávněn reklamovat službu dle smlouvy a platných právních předpisů.

**Maximální rychlostí** příslušného tarifu se rozumí nejvyšší možná rychlost stahování a vkládání. V ceníku tarifů je uváděna tato rychlost, jedná se tedy také o **Inzerovanou rychlost**.

**Běžně dostupnou rychlostí** se rozumí taková rychlost, kterou může Účastník předpokládat a reálně dosahovat při stahování a vkládání dat v době, kdy danou službu používá.

### **Velká trvající a velká pravidelně se opakující odchylka od běžně dostupné rychlosti**

Za **velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání 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.