

POSKYTOVATEL:

SitePark s.r.o.

Se sídlem:

Bankovní spojení:

IČO:

DIČ:

Email:

Telefonní kontakty:

zastoupena:

Meč 6, 747 84 Meč

4155265001/5500

28583337

CZ28583337

info@sitepark.cz

, jednatelem

UŽIVATEL:

Domov Vítkov, příspěvková organizace

Fakturační adresa:

Lidická 611, 749 01 Vítkov 1

IČO:

71196951

DIČ:

Oprávněná osoba:

Email:

Telefon:

SPECIFIKACE SLUŽEB:

Variabilní symbol:

11799

Vaše služba [T]:

Internet Individual 100/50 [1210.00]

Rychlost stahování:

100 Mb/s

Rychlost odesílání:

50 Mb/s

Odběrné místo:

Lidická 611, 749 01 Vítkov 1

Příplatkové služby:

Pronájem spoje do kapacity 800/400 Mbit [1452.00]

o Veřejné IPv4, rozsah /30

o Veřejné IPv6, rozsah /56

o

01.12.2024

01.01.2025

2662.00 Kč

Začátek fakturace:

První platby (splatnost 14 dnů):

Celkem měsíčně (včetně DPH):

Smluvní podmínky

- Poskytovatel se zavazuje poskytovat uživateli internetové služby v souladu s podmínkami uvedenými v této smlouvě.
- Uživatel se zavazuje poskytnout veškerou součinnost potřebnou pro plnění této smlouvy.
- Uživatel si zajistí případná povolení (např. majitele nemovitosti apod.) pro umístění (instalaci zařízení) na dohodnutém místě.
- Uživatel je povinen užívat zařízení pouze pro účely soukromého využívání služeb způsobem shodným s instrukcí pro obsluhu. Uživatel nesmí provádět jakékoliv technické změny anebo úpravy zařízení, popřípadě umožnit další osobě provádění neoprávněných zásahů do zařízení.
- Za účelem plnění této smlouvy se uživatel zavazuje umožnit na požádání poskytovatele vstup do prostor místa instalace po celou dobu trvání smlouvy, jakož i v souvislosti s jejím ukončením. Zejména pro potřeby opravy, úpravy, nebo demontáže, pokud jde o zařízení poskytovatele.
- Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na své straně, v případě služby "last mile" také na straně zákazníka, znemožňují-li uživateli zcela využívat služeb dle této smlouvy v nejkratším čase, reakční doba se předpokládá nejpozději do 12 hodin od nahlášení, odstranění závady nejpozději do 12 hodin od nahlášení, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, zejména neumožnění přístupu ke koncovému místu, přerušení dodávky elektrické energie apod. Poskytovatel dává tuto skutečnost na vědomí uživateli.
- Uživatel je povinen platit pravidelné měsíční poplatky v souladu se smlouvou.
- Uživatel je povinen ohlásit poruchy na zařízení či poruchy v dodávce objednaných služeb poskytovateli neprodleně po zjištění a to způsobem uvedeným v VP.
- Způsob a interval platby pravidelných plateb mohou být změněny dohodou smluvních stran. Návrh na změnu způsobu nebo intervalu plateb pravidelných poplatků je smluvní strana povinna sdělit písemně druhé straně ve lhůtě nejméně 30 (třiceti) dnů před zamýšlenou účinností navrhované změny.
- Poskytovatel je oprávněn kdykoli za trvání této smlouvy navrhnout uživateli emailem změnu výše pravidelných poplatků ve lhůtě nejméně 30 (třiceti) dnů předem. Uhrazení pravidelného poplatku v jeho nové výši uživatelem je požadováno za souhlasný projev vůle uživatele s touto změnou a takováto změna se stává pro obě smluvní strany platnou a účinnou.
- Uživatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět bez sankcí v případě že neakceptuje návrh na změnu pravidelných poplatků učiněný poskytovatelem.
- Uživatel nemá právo provádět jakékoliv srážky nebo změny poplatků a jiných plateb.
- V případě prodloužení s platbou delším než 60 dní, je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy s okamžitou účinností odstoupit.
- V případě vymáhání nesplněných závazků Účastníka vůči poskytovateli může být dluh navýšen o náklady spojené s vymáháním dle zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník. Poskytovatel je oprávněn tento dluh postoupit třetí straně i bez souhlasu účastníka. Organem příslušným k řešení případných sporů plynoucích z této Smlouvy je Český telekomunikační úřad.
- Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- Tato smlouva je platná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinná dnem zahájení dodávky služeb.
- Uživatel i poskytovatel jsou oprávněni tuto smlouvu vypovědět bez udání důvodu.
- Vypovědní lhůta je 30 dnů a začíná plynout dnem následujícím po dni, kdy byla druhá straně doručena písemná výpověď emailem, nebo poštou.
- V souladu se zákonem č. 110/2019 Sb. uděluje po dobu trvání této smlouvy uživatel oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní data uvedené na přední straně této smlouvy pro účely informačních a účtovacích systému poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy. Uživatel byl seznámen s tím, že poskytnutí osobních údajů je dobrovolné a že je oprávněn zmocněním kdykoliv odvolat.
- Zásady zpracování osobních údajů jsou podrobně popsány na adrese <https://www.sitepark.cz/gdpr.pdf>.
- Změnu smlouvy lze provést pouze emailovou dohodou. Poskytovatel požadavek na změnu potvrdí, případně připraví písemný dodatek Smlouvy.
- Nedílnou součástí této smlouvy jsou Všeobecné podmínky sítě SitePark, které podrobně upravují podmínky užívání poskytovaných služeb. Všeobecné podmínky (dále jen VP) jsou součástí obou výtisků smlouvy. Smluvní strany svým podpisem stvrdily, že smlouva i VP jsou v obou svých výtiscích zcela shodné, že si je přečetly a že s jejich obsahem souhlasí. Při rozporu ustanovení má smlouva přednost před VP.
- V případě, že změna VP povede ke zhoršení postavení Účastníka a ten nebude s jejich změnou souhlasit, může od smlouvy bez sankcí odstoupit ke dni nabytí účinnosti nových VP.
- Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou originálech, přičemž každá ze smluvních stran obdrží po jednom. Účastníkovi byl poskytnut dostatečný časový prostor pro seznámení se se zněním Smlouvy. Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu před jejím podpisem přečetly a že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoli v tísni, či za nápadně nevýhodných podmínek, což stvrdily svými podpisy.

Digitálně podepsal

Datum: 2024.11.26
13:24:53 +01'00'

Podpis oprávněné osoby

Digitálně podepsal

Datum: 2024.11.26
00:27:28 +01'00'

Podpis Poskytovatele

Všeobecné obchodní podmínky sítě SitePark účinné od 1.1.2021

1. Úvodní ustanovení

1.1. Poskytovatel poskytuje služby elektronických komunikací na základě schválených povolení a licencí, vydaných oprávněnými orgány státní správy, v souladu s právními předpisy ČR, zejména zák. č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění.

2. Práva a povinnosti Poskytovatele

2.1. Je povinen odstranit případné závady, které se při poskytování služeb projeví. Závady budou řešeny v časech uvedených v bodě 3 těchto VP. Nahlášení je možno provést telefonicky (SMS), e-mailem nebo písemně uvedených v sekci kontakty na www.sitepark.cz a v hlavičce smlouvy.

2.2. Nebude-li závada zaviněna poskytovatelem, dohodly se smluvní strany, že poskytovatel může účtovat Účastníkovi odstranění závady dle ceníků.

2.3. Nenese odpovědnost za zabezpečení Účastníkova počítače, softwaru či datové sítě.

2.4. Je oprávněn dočasné přerušit dodávku služeb při údržbě či opravách sítě. Plánované odstávky bude provádět po předchozím oznámení Účastníkovi e-mailem. Neposkytl-li Účastník poskytovateli e-mailovou adresu, nepřeje si být o odstávkách informován.

2.5. Provádí průběžná měření a dohled nad sítí s cílem měřit a řídit její provoz. V případě havarijních či nouzových stavů může dočasné krátkodobě snížit rozsah a kvalitu poskytované služby na dobu nezbytně nutnou.

2.6. Garantuje funkčnost a kvalitu služeb dle Smlouvy pouze na zařízeních, která účastníkovi přímo dodal či pro provoz výslovně schválil.

2.7. V případě účastníkova porušení povinností v bodech 3.2, 3.3 a 3.4. těchto VP po něm může poskytovatel požadovat uhrazení všech nákladů spojených s nápravou, může přerušit dodávku služeb do napravení stavu a/nebo může okamžitě ukončit smlouvu.

2.8. Veškeré změny smlouvy, VP, ceníků a dalších podstatných skutečností bude poskytovatel provádět po informování Účastníka e-mailem, na adrese www.sitepark.cz a v online informačním systému (viz níže)

3. Práva a povinnosti Účastníka

3.1. Účastník souhlasí s případným využitím jeho stávající kabeláže v objektu.

3.2. Není oprávněn poskytovat služby třetím osobám (mimo domácnost či organizaci), pokud nebylo mezi poskytovatelem a účastníkem písemně dohodnuto jinak.

3.3. Zavazuje se dodržovat zásady etiky a bezpečnosti při užívání služeb. Vyvaruje se zejména spamování, pokusů o průnik do sítě či o narušení jejího chodu. V případě, že by jeho činnost mohla ohrožovat bezpečnost a kvalitu provozu Poskytovatelovy infrastruktury nebo ostatních uživatelů, může být účastníkovi omezen přístup ke službám až do doby odstranění nebezpečí.

3.4. Nebude používat jinou síťovou konfiguraci připojení, než poskytovatelem přidělenou. V případě neoprávněné změny nebude výpadek služeb považován za zaviněný poskytovatelem.

3.5. Odpovídá za provoz ze své IP adresy (či VoIP telefonního čísla, bylo-li přiděleno)

3.6. Má právo přístupu do online informačního systému na adrese <https://umms.sitepark.cz/crm/login> pro přehled své platební historie, využívání doplňkových služeb, zadávání o změnu parametrů služeb či komunikaci s poskytovatelem. Přihlašovací údaje obdrží e-mailem po podpisu smlouvy.

3.7. Má možnost využít servisních služeb a technické podpory poskytovatele. Seznam služeb a aktuální ceny jsou k dispozici na stránkách www.sitepark.cz, kontaktní údaje ve smlouvě a webu.

4. Parametry služby a reklamace

4.1. Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu elektronických komunikací v souladu s platnými právními předpisy. Reklamací je třeba uplatnit buď písemně na adrese sídla poskytovatele, případně též telefonicky či prostřednictvím e-mailu; kontaktní údaje poskytovatele jsou uvedeny na webových stránkách poskytovatele. Na této adrese je třeba uplatňovat i veškeré jiné reklamace, včetně reklamací zařízení, prodávaných či jinak poskytovaných zákazníkům poskytovatelem.

4.2. Reklamací na vyúčtování ceny je zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté služby a účastník je povinen zaplatit účtovanou částku za poskytnuté služby v plné výši do stanoveného data splatnosti. ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popř. uživatele rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek. Reklamací na poskytovanou službu je zákazník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

4.3. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem. Ostatní případy reklamace zákazníka budou poskytovatelem vyřízeny bez zbytečného odkladu po jejich doručení s přihlednutím k jejich složitosti, technické a administrativní náročnosti.

4.4. V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, bude účastníkovi vrácen přeplatek nebo již zaplacená cena účtovaná za vadně poskytnutou službu, a to nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Poskytovatel tak učiní přednostně formou započtení v následujícím pravidelném vyúčtování, jedná-li se o částku nižší, než je měsíční platba zákazníka v tomto zúčtovacím období. Jedná-li se o částku vyšší, než je měsíční platba zákazníka v tomto zúčtovacím období, uhradí poskytovatel tuto částku zákazníkovi v hotovosti v provozovně poskytovatele nebo převodem příkazem na zákaznickém stanovený účet.

4.5. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci, je zákazník oprávněn podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost uhradit cenu za poskytnutou službu, ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popř. uživatele rozhodnout, že podáním námítky se splnění uvedené povinnosti odkládá až do rozhodnutí o námitce.

4.6. Poskytovatel neodpovídá zákazníkům za újmu, která jim vznikne v důsledku přerušení či vadného poskytnutí služby či služeb. Poskytovatel neodpovídá za újmu, která vznikne jako důsledek překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby komunikační sítě či její části. V případě neposkytnutí služby dle Smlouvy je odpovědnost poskytovatele vůči zákazníkovi omezena na povinnost odstranit urychleně závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky.

4.7. V případě velké trvalé nebo velké opakující se odchylky od běžné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat je zákazník oprávněn uplatnit reklamaci a postupovat způsobem uvedeným v čl. 4.1. až 4.6. těchto podmínek. Nahlášení uvedené odchylky je současně považováno za uplatnění reklamace kvality služeb.

5. Parametry rychlosti připojení

5.1. Služby "Individual" mají garantovanou rychlost (agregace 1:1). Ostatní služby využívají sdílenou kapacitu (agregace 1:10), kdy se rychlost může lišit podle aktuálního využití sítě jinými účastníky

Název služby	Rychlost minimální (Mb/s)		Rychlost běžná (Mb/s)		Maximální / inzerovaná (Mb/s)	
	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání
BŘEZOVÝ IS	7,5	4,9	13	6,3	15	7
STŘEBRÝ 50	25	17,5	45	22,5	50	25
ZLATÝ 100	50	25	90	40	100	50
PLATINOVÝ 300	150	75	270	135	300	150
VZDUCH DESET	5	2,5	9	4,5	10	5
VZDUCH DVACET	10	5	18	9	20	10
VZDUCH ČTYŘICET	40	20	36	18	40	20

Rychlost minimální (Mb/s)

Minimální rychlosti se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Rychlost běžná (Mb/s)

Běžně dostupná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Inzerovaná rychlost (Mb/s)

Inzerovaná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Veliká trvalá odchylka

Běžně dostupná rychlost se odchylkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) 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 než 70 minut.

Veliká opakující se odchylka

Ze velkou opakující se odchylkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) 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.

6. Parametry technické podpory

	Individual	Ostatní tarif	Poznámka
Monitoring (hod. týdně)	24/7	24/7	Dohled nad funkcí konkrétní účastníkovi linky
Statistiky	Ano	Ne	Generování a uchování statistik provozu konkrétní účastníkovi linky
Max. ne dostupnost (hod. týdně)	22	-	Max. součet délek výpadků zaviněných poskytovatelem za 365 dnů
Servisní doba (nejpozději dní)	dle smlouvy	2. prac. dny	Maximální čekací doba na servis
Telefonické řešení poruch	nonstop	9-17, Po-Pá	Doba, kdy účastník může využít technické podpory
SMS řešení poruch	nonstop	nonstop	Doba, kdy účastník může využít sms podpor
E-mailové řešení poruch	nonstop	nonstop	Doba, kdy účastník může využít emailové podpory

6.1. Čas se počítá vždy od nahlášení problému Účastníkem, a to výhradně na kontaktní údaje poskytovatele uvedené ve smlouvě.

6.2. Nedodržení kteréhokoliv z výše uvedených parametrů je Účastník oprávněn uplatnit reklamaci a postupovat způsobem uvedeným v čl. 4.1. až 4.5. těchto podmínek.

6.3. Má-li Účastník od Poskytovatele zapůjčeno zařízení, zavazuje se ho vrátit Poskytovateli plně funkční, s kompletním originálním příslušenstvím a v původním obalu do 7 dnů od skončení Smlouvy. V opačném případě jej poskytovatel uhradí.

7. Ostatní a závěrečné ujednání

7.1. Tyto VP jsou účinné od 1.1.2021. K tomuto dni pozbyvají platnosti všechny předchozí všeobecné podmínky