

Číslo zákazníka: **500856****A. Poskytovatel:**

Sprintel s.r.o., Svatoplukova 3725/60a, 796 01 Prostějov, IČO:26974487, DIČ:CZ26974487, tel.588008008, bankovní spojení: UniCredit Bank, č.ú:2106333072/2700, jehož jménem jedná: Ing. Jiří Svozil

B. Účastník:**Obchodní akademie, Prostějov**

Název/obchodní firma

Prostějov, 79601**Palackého 159/18**

Město

Ulice a č.p.

47922117

IČ

DIČ

582345260**774526204****podatelna@oapv.cz**

Telefon:

Mobil

E-mail

Ing. Eva Lošťáková

Jednající osoba

Fakturační adresa**Prostějov, 79601****Palackého 159/18**

Město

Ulice a č.p.

podatelna@oapv.cz

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 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:

a) Smlouva a Specifikace služby (novější má přednost před starší).

b) Aktuální ceník servisních služeb dostupný na www.sprintel.cz v sekci "zákaznická podpora", nebo na kontaktním místě Poskytovatele.

c) Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále také jen Podmínky).

d) Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu dle nařízení EU č. 2015/2120 – dokument je dostupný na www.sprintel.cz v sekci "zákaznická podpora", nebo na kontaktním místě Poskytovatele.

e) Zásady zpracování osobních údajů

1.3. Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou s minimální dobou trvání uvedenou v příloze Specifikace služby.

2. Vyúčtování a platby za služby

2.1. Vyúčtování za fakturační období je zasláno Účastníkovi formou uvedenou ve Specifikaci služby. Splatnost vyúčtování je 14 dnů. Platby je možné provádět:

a) Bezhotovostně – trvalým příkazem, nebo bankovním převodem – variabilní symbol je číslo zákazníka.

b) 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 prodlžení 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 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 jejich 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: 588008008, v neurgentních případech e-mail: admin@sprintel.cz, nebo autorizovaný požadavek <http://is.sprintel.cz>.

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:

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

$$(8760 - \text{doba trvání plánovaných prací v období})$$

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 obnovení 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 z měsíční ceny služby
méně než 18 hod.	0%
18 až 42 hod.	5%
více než 42 a méně než 56 hod.	10%
počet dnů	Násobek 10% 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 obnovení 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 obnovení 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 ujednání 10. VOP 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:

- a) vznikla-li porucha za okolností vylučujících odpovědnost poskytovatele
- b) došlo-li k přerušení provozu na základě předchozí domluvy mezi Poskytovatelem a Účastníkem (např. z důvod upgrade či úpravy systému poskytovatele, periodického servisu)
- c) 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. 5.10 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. Účastník podpisem této Smlouvy potvrzuje, že obdržel dokument „Shrnutí smlouvy“ ve formátu jaký vyžadují právní předpisy EU (čl. 102 odst. 3 Kodexu pro elektronické komunikace), s tímto dokumentem se řádně seznámil a porozuměl jeho obsahu před podpisem Smlouvy.

- 5.4. Účastník prohlašuje, že je malým podnikem, mikropodnikem, nebo neziskovou organizací, a že se vzdává svého práva dle § 63b odst. (1) Zákona o elektronických komunikacích a s uzavřením smlouvy na dobu delší než 24 měsíců souhlasí, vzdává se svého práva dle § 63 odst. (4) a nepožaduje poskytnutí informací dle odstavců 1,2,5 a 9 § 63.
- 5.5. Smlouvu lze ukončit v souladu s Podmínkami, pokud se strany Smlouvy nedohodnou jinak.
- 5.6. Jednotlivé Služby dle přílohy Specifikace služby je možné ukončit samostatně v souladu s minimální dohodnutou dobou jejich poskytování.
- 5.7. 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.
- 5.8. 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.
- 5.9. 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. 5.10, může Účastník místo toho požádat o změnu tarifu dle své volby.
- 5.10. 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.
- 5.11. 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 zaslané Účastníkovi nejpozději jeden měsíc před její plánovanou úpravou. Účastník výslovně souhlasí s postupem uvedeným v tomto ustanovení připojením podpisu k této Smlouvě.
- 5.12. 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.
- 5.13. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž Účastník i Poskytovatel obdrží po jednom výtisku.
- 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 jejím zněním souhlasí.

Prostějov dne

Ing. Eva Lošťáková
Oprávněný zástupce Účastníka

Prostějov dne

Ing. Jiří Svozil
Oprávněný zástupce Poskytovatele