

Smlouva o službě elektronických komunikací



Číslo smlouvy: 38167-20250515	Uzavřena dne: 15.5.2025	Fakturační pd: 1.6.2025
--------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

uzavřena v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. mezi společnostmi **JM-Networks, s.r.o.**, Hněvkovského 1387/2, 149 00, Praha 4, IČ: 24276855, zapsaná v OR vedeného u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 199232 (dále jen **POSKYTOVATEL**) a **Zákazníkem**.

Fakturační údaje:

Příjmení/Název společnosti: Pedagogicko-psychologické poradna pro Prahu 11 a 12	Imenná/fakturační: 	IČ: 48135834
Adresa (ulice, číslo popisné, psč, obec): Kupeckého 576/17, Praha, 14900	DIČ: Telefon: 777143003 272916650 777146362	

Umístění přípojného bodu (pokud se liší od fakturační adresy):

Adresa (ulice, číslo popisné, psč, obec): Kupeckého 576/17	Kontaktní informace na této adrese:
--	-------------------------------------

Služby:

Internetová konektivita	200/200 Mbit, agregace 1:1, SLA 99,5 %	2420 Kč s DPH (2000 Kč bez DPH)
Celková cena 2420 Kč s DPH měsíčně (2000 Kč bez DPH)		

Aktivační poplatek:

☒ Bez poplatku	☐ S jednorázovým poplatkem (bez DPH): _____ Kč
--	---

Způsob zaslání faktur/výzev k úhradě:

☒ Ve formátu PDF na tento email:	
--	--

Frekvence plateb:

☒ Měsíčně předem	☐ Čtvrtletně předem	☐ Pololetně předem	☐ Ročně předem
--	--	---	---------------------------------------

Platba na účet na základě vystavené faktury. První platba dle první vydané faktury.

Platnost smlouvy:

☒ Na neurčito (výpovědní lhůta činí 30 kalendářních dní a začíná běžet dnem doručení výpovědi poskytovateli)	☐ Se závazkem (s nejkratší dobou trvání 24 měsíců)
---	--

Přihlašovací údaje do zákaznického portálu si můžete vytvořit na <https://portal.jmnetworks.cz/>.

Smlouva o službě elektronických komunikací



1. Předmět smlouvy

- Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Zákazníkovi dohodnuté služby elektronických komunikací, případně i další služby, za podmínek dohodnutých touto Smlouvou, v souladu s Všeobecnými obchodními podmínkami Poskytovatele. Parametry služeb Internet a na základě další smluvní dokumentace Poskytovatele a Závazek Zákazníka čerpat a využívat tyto služby za podmínek dohodnutých touto Smlouvou, v souladu s Všeobecnými obchodními podmínkami Poskytovatele. Parametry služeb Internet a na základě další smluvní dokumentace Poskytovatele a za to řádně a včas platit Poskytovateli dohodnutou cenu, která vychází z platného Ceníku Poskytovatele, nebo může být stanovena individuálně.
- Poskyvatel je oprávněn v souladu s Všeobecnými obchodními podmínkami a dle platné legislativy jednostranně změnit jakoukoli v součást smluvní dokumentace, včetně Ceníku.
- Nedílnou součástí této Smlouvy je další smluvní dokumentace, tedy kromě případných dodatků k této Smlouvě zejména Všeobecné obchodní podmínky Parametry Služby Internet, Prohlášení o zpracování osobních údajů, Ceník služeb, seznam druhů poskytovaných služeb (včetně popisu služeb), programová nabídka, a Platební a dopravní podmínky.

2. Další ujednání

- Smlouva je sjednána na dobu viz bod platnosti smlouvy, s tím, že platnost smlouva nabývá podpisem smluvními stranami smlouvy a účinností dle VOP. Po uplynutí doby sjednaného závazku přechází smlouva automaticky na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou dle platných Všeobecných obchodních podmínek společnosti JM-NETWORKS, s.r.o. a této smlouvy.
- Smluvní strany svým podpisem stvrzují, že veškeré údaje uvedené v této smlouvě jsou pravdivé a že jsou si vědomy právních důsledků nepravdivých údajů.
- V případě, že v době platnosti a účinnosti Smlouvy Poskyvatel od této Smlouvy odstoupí pro neplacení poplatků Zákazníkem, případně kvůli jinému podstatnému porušení povinností Zákazníka dle VOP, je povinen Zákazník v souladu s VOP JM-NETWORKS, s.r.o. vrátit zapůjčená zařízení Poskytovateli. V případě, že nedojde k vrácení zařízení v souladu s VOP, je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli cenu poskytnutého zařízení dle Ceníku a dále smluvní pokutu ve výši 5000,- Kč včetně DPH za poskytnutá zařízení po uplynutí lhůty pro vrácení zapůjčených zařízení na základě dokladu vystaveného Poskytovatelem. Zaplacením smluvní pokuty není omezeno právo JM-NETWORKS, s.r.o. na úhradu dlužných poplatků za poskytnuté služby před ukončením smlouvy a náhradu škody (neop. v případě poškození zapůjčených zařízení Zákazníkem).
- Tuto Smlouvu lze ukončit v souladu s ustanoveními Všeobecných obchodních podmínek Poskytovatele.
- Odhodlná ujednání ve smlouvě mají přednost před zněním Všeobecných podmínek.
- Změna Všeobecných podmínek může být Objednatel oznámena formou přílohy ve vyúčtování služeb (faktura), případně běžnými komunikačními prostředky, které poskytovatel ve vztahu k Objednateli běžně používá.
- Objednatel je oprávněn změny Všeobecných podmínek nebo ceníku ve lhůtě 1 měsíc od oznámení změny poskytovatelem odmítnout a závazek z tohoto důvodu vypovědět dle dosud platných Všeobecných podmínek, a to obecně dle ustanovení § 1752 zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku a konkrétně dle ustanovení zákona 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích.
- Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech a každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.

3. Mimosoudní řešení sporů

- Zákazník, který je spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení sporu podle zákona 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele. V případě sporu o služby elektronických komunikací je místem mimosoudního řešení sporu Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz), v případě sporů netýkajících se služeb elektronických komunikací je místem mimosoudního řešení sporu Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

4. Prohlášení účastníka

- Zákazník prohlašuje, že se seznámil s obsahem této Smlouvy i s další smluvní dokumentací Poskytovatele dostupných na adrese www.jmnetworks.cz a že informace uvedené ve smluvní dokumentaci mu byly sděleny v dostatečném předstihu před uzavřením Smlouvy.
- Zákazník prohlašuje, že měl možnost výše uvedené dokumenty prostudovat i bez přítomnosti zástupce Poskytovatele a že mu byly případné dotazy uspokojivě zodpovězeny.
- Zákazník prohlašuje, že se seznámil s aktuálním Ceníkem Poskytovatele a bere jej na vědomí a že bez výhrady smluvní dokumentaci akceptuje.
- Zákazník prohlašuje, že v okamžiku uzavření této Smlouvy nedílně Poskyvatel za jiné služby a že byl informován o zpracování svých osobních údajů v souladu s Prohlášením o zpracování osobních údajů a platnou legislativou.
- Zákazník prohlašuje, že není mikropodnikem, malým podnikem nebo neziskovou organizací, případně se zřeká práv připsaných spotřebiteli v § 63 zákona č. 374/2021 Sb.

V dne

V Praze dne

Mgr.
Dagmar
Boučková
Zákazník

Doklad podpisu
Mgr. Dagmar
Boučková
Datum: 2025.05.21
Číslo: 123456789

Poskyvatel

JM-NETWORKS
Hněvkovského 1387/2
140 00, Praha 4 - Chodov
IČ: 24276855 DIČ: CZ24276855

Smlouva o službě elektronických komunikací



Příloha č.1 - Proces odstranění poruch

Procesy zde popsané slouží k rychlému určení příčin poruchy a k rychlému obnovení funkcionality dotčených služeb. Popisují zejména komunikaci mezi Poskytovatelem a Zákazníkem v případě výskytu poruchy.

1. Proces odstranění poruchy

V případě výskytu poruchy poskytovaných služeb komunikuje Zákazník s infocentrem Poskytovatele níže popsaným způsobem. Komunikace je možná v českém jazyce. Vzájemná komunikace probíhá zejména telefonicky nebo e-mailem, jako průkazná jsou akceptována hlášení podaná na telefonní čísla uvedená v čl. 2. této přílohy.

- Hlášení o poruše od Zákazníka – provádí Zákazník. Zákazník v případě zjištění poruchy služby sdělí Poskytovateli: identifikační údaje o Zákazníkovi; jméno odpovědného zaměstnance Zákazníka, který hlášení zadal; telefonní číslo; volitelně číslo poruchy (identifikace poruchy) či evidence Zákazníka; čas zjištění poruchy; kódy služeb (dle předávacího protokolu) v poruše a popis poruchy.
- Potvrzení obdržení hlášení o poruše – provádí Poskytovatel. Zákazník potvrzuje, že obdržel a porozuměl hlášení o poruše.
- Hlášení o poruše – provádí Poskytovatel. Poskytovatel, po vymezení poruchy ve své síti informuje Zákazníka o předpokládané příčině poruchy a předpokládané době odstranění poruchy.
- Odstranění poruchy – provádí Poskytovatel. Poskytovatel provede odstranění poruchy.
- Opětovné hlášení o poruše – provádí Poskytovatel. V případě, že dojde k překročení předpokládané doby odstranění poruchy nebo bylo na základě nových skutečností zjištěno, že doba potřebná pro odstranění poruchy bude delší, než bylo původně předpokládáno, Poskytovatel informuje o nových skutečnostech Zákazníka. Obsah zprávy koresponduje s původním hlášením o poruše, navíc jsou uvedeny následující údaje: vysvětlení důvodu prodloužení doby odstranění poruchy; předpokládané trvání prodloužení doby odstranění poruchy a v případě potřeby i žádost o součinnost Zákazníka při odstranění poruchy.
- Potvrzení opětovného hlášení o poruše – provádí Zákazník. V případě písemné komunikace Zákazník potvrdí příjem opětovného hlášení o poruše.
- Hlášení o odstranění poruchy – provádí Poskytovatel. Po odstranění poruchy informuje Poskytovatel Zákazníka o: času odstranění poruchy; době trvání poruchy a příčině poruchy.
- Potvrzení hlášení o odstranění poruchy – provádí Zákazník. V případě písemné komunikace Zákazník potvrzuje příjem hlášení o odstranění poruchy.

2. Kontaktní informace

Infocentrum slouží pro ohlašování poruch a předávání požadavků na servisní podporu či součinnost Poskytovatele. Je dostupné nepřetržitě 24 hodin denně všechny dny v roce. Veškeré hovory uskutečněné prostřednictvím níže uvedených telefonních linek jsou nahrávány. V případě nesrovnalostí týkajících se nahlášení poruchy Zákazníkem je rozhodující nahlášení poruchy zaznamenané na dispečerském záznamovém zařízení Poskytovatele.

- Telefon: +420 211 222 194
- E-mail: support@jmnetworks.cz

Příloha č.2 - Sanice za nedodržení SLA

- V případě, že dostupnost služby bude v kalendářním měsíci nižší než sjednaná dostupnost služby, je Zákazník oprávněn požadovat snížení měsíční ceny o 1/720 za každou započatou hodinu trvání výpadku služby. Dále je Zákazník oprávněn požadovat uhrazení smluvní pokuty ve výši uvedené v následující tabulce. Požadavek na snížení měsíční ceny či na uhrazení smluvní pokuty musí Zákazník uplatnit písemně nejpozději v následujícím kalendářním měsíci, jinak tento nárok zaniká. Dobou trvání výpadku se rozumí doba od nahlášení výpadku služby do ukončení výpadku služby. Tímto závazku se Poskytovatel zavazuje v případě, že byl výpadek způsoben zaviněným jednáním Zákazníka. Částka o kterou má být snížena měsíční cena; bude buď odepčena od nejbližší následující fakturované měsíční ceny Poskytovatele, nebo dobrovolně vrácena bezhotovostním převodem na bankovní účet Zákazníka. Smluvní pokutu uhradí Poskytovatel Zákazníkovi na základě faktury – daňového dokladu s termínem splatnosti 14 dní od doručení Poskytovatelem nepopírá žádným způsobem za škodu vzniklé na provozu Zákazníka, které mohou vzniknout v souvislosti s výpadkem služby a Zákazník toto bere na vědomí.
- Ze snížení dostupnosti poskytované služby se nepovažují případy kdy:
 - dostupnost služby klesla pod sjednanou hranici v důsledku porušení povinností Zákazníka vyplývajících z platných Všeobecných podmínek;
 - dostupnost služby klesla pod sjednanou hranici v důsledku věcného nevydání povolení správních orgánů (např. havarijní výměr, dopravní opatření apod.) či jakýchkoli dalších povolení dotčených třetích stran, jejichž získání je nezbytné pro provedení opravy či výměny zařízení Poskytovatele, která slouží k poskytování výše uvedených služeb a jejichž porucha či poškození způsobilo snížení dostupnosti výše uvedených služeb;
 - se jedná o „vyšší moc“ přičemž za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli povinné strany, pokud brání ve splnění povinností, přičemž nelze požadovat, aby povinná strana tuto překážku nebo její následky překonala či odvrátila, a to ani vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. O dobu, po kterou vyšší moc trvá, se též prodlužují lhůty k plnění podle této smlouvy. Za „vyšší moc“ smluvní strany považují zejména: vzpoury nebo civilní nepokoje, válečné operace, případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí, blesky, exploze, či sesuvy půdy.
- Zákazník zaplatí Poskytovateli náhradu škody vzniklé v případě provedení nesprávného zásahu do svěřených technických prostředků.
- Zákazník dále zaplatí Poskytovateli částku 1000,- Kč za každou započatou hodinu od nástupu servisní čety Poskytovatele na místo poruchy, k němuž došlo na základě požadavku Zákazníka a který se následně ukázal jako nepodstatný tj. porucha prokazatelně nebyla sledována ve službě Poskytovatele.
- Měsíční dostupnost služby je definována jako tzv. relativní dostupnost služby dle níže uvedeného vztahu

Smlouva o službě elektronických komunikací



Dm = $\frac{(T_{\text{dost}} - T_{\text{nedost}})}{T_{\text{dost}}} \cdot 100$ ozn: Dm je měsíční dostupnost služby v % T_{dost} je součet všech průběhových časů dob nedostupnosti za sledované období T_{nedost} je celková doba po kterou byla dostupnost sledována, nebo též doba provozování služby Závěrečné ustanovení Na poskytování služby se pro obě smluvní strany vztahují ustanovení platných Všeobecných podmínek.	Kvalita služby: Poskytovatel garantuje Zákazníkovi minimální měsíční dostupnost služby na úrovni 99%. Výše smluvních pokut v případě nižší dostupnosti služby je stanovena takto: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Měsíční dostupnost služby</th><th>Pokuta z měsíčního poplatku</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>99,5% a vyšší</td><td>0%</td></tr> <tr> <td>99,3% - 99,4%</td><td>15%</td></tr> <tr> <td>97,5% - 98,4%</td><td>35%</td></tr> <tr> <td>96,5% - 97,4%</td><td>50%</td></tr> <tr> <td>95,5% - 96,4%</td><td>80%</td></tr> <tr> <td>nižší než 95%</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table>	Měsíční dostupnost služby	Pokuta z měsíčního poplatku	99,5% a vyšší	0%	99,3% - 99,4%	15%	97,5% - 98,4%	35%	96,5% - 97,4%	50%	95,5% - 96,4%	80%	nižší než 95%	100%
Měsíční dostupnost služby	Pokuta z měsíčního poplatku														
99,5% a vyšší	0%														
99,3% - 99,4%	15%														
97,5% - 98,4%	35%														
96,5% - 97,4%	50%														
95,5% - 96,4%	80%														
nižší než 95%	100%														

Smlouva o službě elektronických komunikací



Příloha č.2 - Zápůjčky

RBLHGG-60ad

SN: 90C709F39D67, DRM: 9997, cena: 4000 Kč