

Smlouva o připojení k internetu a všeobecných podmínkách

Poskytovatel: **IT-PRO s.r.o.**
sídlo: Šlejharova 36, 509 01 Nová Paka
IČ: 287 86 921
zastoupená jednatelem doc. Ing. Vladimírem Soběslavem, Ph.D.
(dále jen zhotovitel)

a

Uživatel: **xxx**
sídlo: **xxx**
IČ: **xxx**
zastoupená jednatelem **xxx**
(dále jen objednatel)

uzavírají tuto smlouvu následovně:

1. Základní ustanovení – platnost

Tyto všeobecné podmínky pro poskytování elektronických služeb, dále jen „Podmínky“, platí pro poskytování těchto služeb účastníkům, dále jen „uživatelům“, firmou IT-PRO s.r.o., dále jen „poskytovatelem“ zapsaném v rejstříku firem pod IČO 28786921, se sídlem Šlejharova 36, PSČ 509 01, Nová Paka. Služby jsou poskytovány v souladu s povolením Českého telekomunikačního úřadu pro poskytování elektronických komunikací, ustanovením § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ustanovením § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku a s nařízením evropského parlamentu a rady (EU) 2015/2120, které se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu a mění směrnice 2002/22/ES o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací a nařízení (EU) č. 531/2012 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii.

Všeobecné podmínky platí pro všechny zákazníky, kteří využívají internetové služby a je jim fakturována částka za poskytování připojení k internetu dle příslušného tarifu. Tyto všeobecné podmínky upravují práva a povinnosti poskytovatele a uživatele.

Uživatelem nebo účastníkem je fyzická nebo právnická osoba, která je uživatelem poskytovaných služeb. Službou je telekomunikační služba umožňující uživateli připojení k síti Internet, kterou provozuje poskytovatel ve své síti a kterou poskytuje uživateli na základě jeho využití. Využitím se rozumí objednávka služeb nebo první faktura

zaplacená účastníkem. Tímto aktem vzniká smluvní vztah na dobu neurčitou mezi uživatelem a poskytovatelem služeb, který se řídí na základě těchto všeobecných podmínek. Smluvní vztah je možné ukončit výpovědí doručenou na adresu dodavatele nebo emailem na **info@it-pro.cz**. Poskytovatel si vyhrazuje právo ukončit poskytování služeb, zvláště pak při porušení všeobecných podmínek.

Telekomunikační zařízení je v majetku poskytovatele, pokud nebylo fakturováno uživateli při zřízení služby. Pomocí tohoto zařízení poskytovatel poskytuje své služby. Na obchodní tajemství se vztahují příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., obchodního zákoníku. Technickým zařízením uživatele je jakékoliv zařízení, které uživatel používá pro připojení na telekomunikační zařízení poskytovatele a za které nenese poskytovatel žádnou odpovědnost, není-li součástí komplexní dodávky infrastruktury pro uživatele. Komplexní dodávkou se rozumí, že poskytovatel spravuje síťové prvky, kabeláž a případně i koncová zařízení uživatele na základě pravidelného servisu. Tarifem je konkrétní služba uvedená v ceníku a definovaná názvem, specifickými parametry služby a cenou. Individuálně vyjednané parametry služeb jsou uváděny ve fakturaci.

Zákaznické a servisní telefonní číslo poskytovatele je +420 608 067 568. Dále jen „Linka technické podpory“. Zodpovědným a hlavním správcem sítě je Jan Bouchner. Poskytovatel zajišťuje jeho zastoupení v případě neschopnosti.

2. Zařízení pro poskytování služeb

Pokud je připojení k síti Internet realizováno prostřednictvím technického zařízení, které je majetkem uživatele, poskytovatel nenese odpovědnost za funkčnost či provoz tohoto zařízení, riziko nebezpečí vzniku škody na věci – zařízení nese vždy uživatel. Uživatel je povinen poskytnout potřebnou součinnost při měření signálu v místě instalace a při zprovoznění technického zařízení.

Uživatel je povinen si zabezpečit, pokud si smluvní strany nedohodnou jinak, hardwarové a softwarové prostředky (včetně jejich instalace) potřebné k poskytování služby dle pokynů poskytovatele a v souladu se všeobecnými podmínkami poskytování služeb, jejichž součástí jsou i tyto všeobecné obchodní podmínky.

3. Práva a povinnosti smluvních stran

Poskytovatel je povinen za cenu dle ceníku uvedeného na internetových stránkách poskytovatele www.it-pro.cz zřídit a poskytovat službu v souladu se všeobecnými podmínkami o poskytování služeb.

Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit všeobecné podmínky, ceník a reklamační řád, měnit podmínky poskytování služeb či jejich poskytování ukončit. Uvedené změny je oprávněn provést v případě změny právních předpisů, zavedení nových služeb a technologií nebo z důvodu změny podmínek na trhu elektronických komunikací. O změnách budou účastníci informováni v přiměřeném předstihu elektronickou formou, přičemž je to poskytovatel, který je výhradně oprávněn určit, resp. stanovit, že došlo k těmto změnám a stanovit současně den, od kterého se tyto změny budou smluvně dotýkat jednotlivých uživatelů.

Uživatel má právo, v případě změn všeobecných podmínek, vypovědět využívané služby s okamžitou platností a to způsobem, definovaným v části vznik, trvání a zánik smlouvy, tj. tak aby byl poskytovatel prokazatelně informován.

Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování služby po nezbytně nutnou dobu ze závažných technických, provozních nebo zákonných důvodů. Tyto důvody budou poskytovatelem oznámeny uživatelům elektronickou formou, nebo na ní upozorní na svých internetových stránkách www.it-pro.cz nebo e-mailem. Poskytovatel je oprávněn kdykoliv bez náhrady ukončit nebo změnit podmínky akčních nabídek. Dále je oprávněn kdykoliv jednostranně ukončit poskytování jakéhokoli tarifu na základě písemného oznámení uživatelům, využívajícím uvedený tarif nejméně jeden měsíc předem. Každý uživatel má v tomto případě možnost změnit tarif nebo požádat o ukončení smluvního vztahu.

Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel nenese odpovědnost za obsah a využití poskytovaných služeb, nebo za informace dostupné v síti Internet, ani za přenos dat prostřednictvím sítě Internet, přestože jsou tyto informace přístupné prostřednictvím služeb dodávaných poskytovatelem. Uživatel se zavazuje poskytovat potřebnou součinnost poskytovateli pro poskytování služeb uživateli. Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelů uskutečněných operací v rámci sítě poskytovatele i mimo ni, zejména pak z důvodu určených zákonnými úpravami a povinností poskytovat součinnost Policii ČR a dalším oprávněným složkám. Uživatel využíváním služeb uděluje souhlas poskytovateli s případným měřením objemu přenesených dat technickými prostředky uživatele.

Uživatel bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě Internet není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny nebo ztraceny, dále bere na vědomí, že při užívání objednaných služeb nebo jiných služeb on-line, existují či mohou existovat určité aplikace, prostřednictvím kterých mohou třetí osoby získat přístup k počítači uživatele. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vyplývající nebo jinak se vztahující k takovému přístupu třetích osob k počítači uživatele nebo k jakékoliv ztrátě dat uživatele umístěných na jeho počítači ani za případné užívání takových aplikací uživatelem. Uživatel je výlučně odpovědný za provedení zálohování dat na svém počítači a poskytovatel nenese jakoukoliv odpovědnost za to, zda uživatel takové zálohování provedl či nikoliv.

Uživatel je povinen užívat poskytovaných služeb v souladu s právními předpisy, zdržet se jakýchkoliv jednání, která porušují etická pravidla chování na síti Internet, zejména se uživatel zavazuje nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming atp.). Nepodnikat žádné pokusy o průnik do jiných datových sítí, pro které nemá oprávnění k přístupu, či služeb, k jejichž užívání není oprávněn, uživatel nesmí připojením svých hardwarových prostředků generovat neúměrnou zátěž sítě.

Uživatel se zavazuje užívat objednané služby výhradně pro svou vlastní potřebu a není oprávněn k jakémukoliv jinému využití dodávaných služeb bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele, zejména není uživatel oprávněn umožnit komerční užívání služeb třetím osobám. Dále se zavazuje chránit veškerá hesla a bezpečnostní kódy související s dodávanými službami. Za porušení některé z těchto povinností, uvedených v předcházejících větách tohoto odstavce těchto všeobecných obchodních podmínek pro připojení k internetu, je uživatel povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5000,- Kč (slovy: pět tisíc korun) za každé takové porušení samostatně, a to bezhotovostně ve prospěch poskytovatele na bankovní účet číslo 1107882319/0800, vždy ve lhůtě do sedmi dnů ode dne takového porušení.

Poskytovatel se zavazuje zabezpečit propustnost datové sítě dle charakteru objednaných služeb v souladu s všeobecnými podmínkami poskytování služeb.

4. Odstraňování poruch a závad

Při poskytování služeb může docházet k občasným snížením kvality, dočasnému omezení, případně přerušení poskytování objednaných služeb. V případě nedodržení deklarované kvality služeb, viz sekce „10. Kvalita připojení a deklarované vlastnosti poskytovaných služeb“, je uživatel oprávněn reklamovat u poskytovatele službu.

Poskytovatel je povinen informovat uživatele o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidelnostech v poskytování služby, které jsou mu v dostatečném předstihu známy, a to elektronickou formou, nebo publikovat na svých stránkách www.it-pro.cz.

Uživatel je povinen bez zbytečného odkladu ohlásit poruchy v dodávce služeb na lince technické podpory poskytovatele. Poskytovatel odpovídá za poruchy svého telekomunikačního zařízení, na které je uživatel připojen a zavazuje se odstranit jeho případné poruchy nejpozději do dvou pracovních dnů od jejich ohlášení, je-li to technicky možné a pokud mu v tom nebrání objektivní důvody (obecně závazné právní předpisy, v období krizových stavů, přerušení dodávky elektrické energie, apod.).

Bude-li porucha na straně poskytovatele takového charakteru, že způsobí přerušení dodávky služby po dobu delší než jeden pracovní den od ohlášení poruchy uživatelem, bude uživateli na základě jeho písemné nebo telefonické žádosti odečtena poměrná část jeho pravidelného poplatku po dobu přerušení dodávky služby ode dne ohlášení poruchy poskytovateli, avšak nejdříve po prvních 24 hodinách výpadku, a to zpravidla v následujícím zúčtovacím období, ledaže toto přerušení dodávky služby bylo způsobeno okolnostmi, za které poskytovatel neodpovídá (zejména vyšší moc, zavinění třetí osobou atp.). Poskytovatel neodpovídá za škodu či ušlý zisk, který uživateli vznikl z důvodu, že služba byla poskytnuta vadně, či nebyla poskytnuta vůbec. Doba výpadku služby se počítá od okamžiku, kdy uživatel výpadek ohlásil poskytovateli, avšak nejdříve po prvních 24 hodinách výpadku. Za ohlášení výpadku je považováno telefonické ohlášení nebo zaslání SMS na linku technické podpory poskytovatele (nikoliv fax, e-mail, atd.). Na vrácení poplatku nárok nevzniká, pokud byl výpadek způsoben nefunkčností zařízení uživatele či jinou chybou ze strany uživatele, či osobou které to uživatel umožnil a to i z nedbalosti.

Poskytovatel neodpovídá za stav a poruchy technického zařízení uživatele, kterým se uživatel připojuje na telekomunikační zařízení poskytovatele, včetně nastavení parametrů. Poskytovatel neručí za kvalitu služeb poskytovaných jinými poskytovateli služeb elektronických komunikací. Poskytovatel neodpovídá za zhoršení kvality služeb vlivem fyzikálních vlivů. Poskytovatel je oprávněn ze závažných technických nebo provozních důvodů omezit nebo přerušit poskytování služeb na dobu nezbytně nutnou. Přerušení poskytování služby, špatná kvalita přenosu nebo zpracování nepřesných osobních či jiných údajů nemají vliv na povinnosti uživatele vůči poskytovateli vyplývající z těchto všeobecných obchodních podmínek.

5. Poplatky a platební podmínky

Uživatel bude připojen k síti internet prostřednictvím telekomunikační sítě poskytovatele s daným tarifem bez omezení množství přenesených dat a rychlostí připojení garantovanou v síti poskytovatele s tím, že zřízení služby a pravidelné poplatky je uživatel povinen hradit na bankovní účet poskytovatele nejpozději do 15-tého dne kalendářního měsíce a zejména pak dle vystavení faktury poskytovatelem. Způsob a interval platby pravidelných poplatků mohou být měněny dohodou smluvních stran.

Návrh na změnu způsobu nebo intervalu plateb pravidelných poplatků je smluvní strana povinna navrhnout druhé smluvní straně písemným či elektronickým oznámením ve lhůtě nejméně 30 dnů před zamýšlenou účinností

navrhované změny. K akceptaci navrhované změny druhou stranou dojde na základě elektronického či písemného souhlasu a jeho doručením navrhovateli.

Uživatel je povinen uhradit fakturu nejpozději do data splatnosti uvedeného na faktuře (15-tého dne kalendářního měsíce). Faktura je uhrazena připsáním fakturované částky se správným variabilním symbolem na účet poskytovatele. V případě prodlení uživatele s úhradou fakturovaných částek, zavazuje se uživatel zaplatit poskytovateli úroky z prodlení z dlužných částek, a to ve výši 0,10 % denně i za každý započatý den prodlení bezhotovostně ve prospěch čísla účtu poskytovatele na základě vystavené faktury.

Poskytovateli náleží po dobu platnosti smluvního vztahu, tj. po dobu od zahájení využívání služeb až do řádného ukončení poskytování služeb, nárok na úhradu pravidelných poplatků na základě ceníku bez ohledu na to, zda uživatel skutečně využíval objednané služby.

6. Pozastavení služby

V případě nedodržení některého z bodů těchto Všeobecných podmínek uživatelem je poskytovatel oprávněn přerušit uživateli poskytování telekomunikačních služeb až do doby zjednání nápravy. O rozsahu, termínu a způsobu pozastavení poskytované služby rozhoduje poskytovatel a uživatele o tom včas informuje. Poskytovatel obnoví poskytování služby 1 pracovní den po zjednání nápravy uživatelem.

Pozastavení poskytování služeb dle Všeobecných podmínek bude provedeno na žádost uživatele, pokud podá žádost o pozastavení služeb a to buď písemně, nebo osobně u správce sítě poskytovatele. V takovém případě bude poskytování služby a účtování poplatků za služby pozastaveno v den, který nastane později a to: den nahlášení této skutečnosti, den vrácení koncového zařízení poskytovateli, pokud je ve vlastnictví poskytovatele, den uhrazení veškerých splatných závazků uživatele poskytovateli. Tímto dnem přestane poskytovatel účtovat uživateli jakékoliv poplatky. Pozastavení služby nelze provést telefonickým hovorem, nebo SMS. Žádosti uživatele o pozastavení služby není poskytovatel povinen vyhovět.

7. Vznik, trvání a zánik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi uživatelem a poskytovatelem vzniká dnem objednáním služeb nebo podpisu smlouvy, jejichž návrh je uveden na webových stránkách společnosti v sekci poskytování internetu. Poskytovatel stvrzuje akceptaci smluvního vztahu vystavením faktury za poskytované služby. Uživatel stvrzuje akceptaci smluvního vztahu a smluvních podmínek platbou faktury za využívané služby. Smluvní vztah je doporučen písemnou formou s akceptací ústní dohody. Za písemnou formu potvrzení se v tomto případě považuje též přijetí objednávky e-mailovou zprávou bez zaručeného elektronického podpisu. Na fakturách jsou uvedeny informace o umístění smluvních podmínek. Smluvní vztah mezi uživatelem se řídí podle všeobecných podmínek umístěných na internetových stránkách www.it-pro.cz.

V případě prodlení uživatele s platbou, které trvá déle než 15 dnů, má poskytovatel právo ukončit smluvní vztah. Odstoupení je účinné doručením odstoupení uživateli. Rovněž uživatel je oprávněn smluvní vztah vypovědět v případě, že neakceptuje návrh na změnu pravidelných poplatků. Výpovědní lhůta je 1 měsíc a začíná plynout dnem následujícím po dni, kdy byla poskytovateli doručena písemná výpověď uživatele. Poskytovatel je oprávněn, vyjma výše uvedeného, poskytování služeb písemným oznámením zaslaným uživateli pokud:

- uživatel poruší povinnosti stanovené ve všeobecných obchodních podmínkách či platných právních předpisech, zejména opakovaně včas a řádně neuhradí všechny faktury ve lhůtě splatnosti, na

majetek uživatele je prohlášen konkurz či byl zamítnut návrh na prohlášení konkurzu pro nedostatek majetku nebo uživatel vstoupil do likvidace,

- uživatel – fyzická osoba zemře nebo uživatel – právnická osoba zanikne,
- poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb,
- jiné technické důvody na straně poskytovatele znemožní poskytování služeb po dobu delší než 30 dnů a nedojde-li k jiné dohodě smluvních stran
- uživatel poskytne poskytovateli nepravdivé osobní či jiné údaje a prohlášení, případně nenahlásí jejich změnu nebo bezdůvodně odmítá poskytovateli součinnost
- uživatel používá služby protiprávním způsobem nebo způsobem odporujícím těmto všeobecným podmínkám či podmínkám stanoveným pro příslušnou službu
- ukončení smluvního vztahu je účinné doručením písemného odstoupení poskytovateli
- uživatel je oprávněn ukončit smluvní vztah v případě, že poskytovatel přestane dodávat objednané služby po dobu delší než 30 dnů.
- ukončení poskytování služeb a smluvního vztahu je účinné doručením písemného odstoupení uživatele poskytovateli

8. Poskytnutí a zpracování osobních údajů a jiných údajů a jejich ochrana

Poskytovatel je zpracovatelem poskytnutých údajů klientů, kterými jsou právnické či fyzické osoby. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o uživateli, nutné pro evidenci v systému, a užívat je v souladu s právním řádem České republiky, zejména v souladu se zákonem č. 101/2002 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů, v platném znění a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen: "GDPR").

Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje klientů, které jsou nezbytné pro provoz a zajištění servisu a fungování připojení k Internetu, respektive plnění služby. Jedná se zejména o údaje nutné pro fakturaci služeb, evidenci v systému nutných pro provoz služby, předávání údajů státní orgánům či Policii ČR, které vyplývají ze zákonných či jiných povinností kladených na poskytovatele. Poskytovatel je dále oprávněn, dle GDPR, oslovit klienta v případě oprávněného zájmu ve smyslu marketingových či obchodních sdělení. Uživatel je oprávněn vyjádřit nesouhlas s těmito aktivitami. Nesouhlas je evidován u poskytovatele a vede k zamezení zasílání těchto informací. Uživatel výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonní hovor s operátorem na lince technické podpory poskytovatele může být monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů poskytovatele.

9. Hlášení výpadku a neoprávněný výjezd

Před nahlášením výpadku provede uživatel nejdříve uvedené kroky:

1. Restart či vypnutí a zapnutí el. energie přírodního prvku (zpravidla zařízení UBIQUITY nebo MIKROTIK)
2. Po cca 2 minutách restart dalších prvků
3. Vypnutí a zapnutí počítače
4. Teprve poté kontaktovat podporu

V případě, že uživatel tyto kroky neprovedl, vystavuje se nebezpečí hrazení nákladů spojených s neoprávněným výjezdem, zejména pokud je závada v zařízení uživatele.

Výpadek služeb hlásí uživatel následovně:

v čase 8:00 – 20:00 hod telefonicky na číslo +420 608 067 568

v čase 20:00 – 8:00 hod formou SMS +420 608 067 568

Poskytovatel zahájí kroky potřebné k odstranění nahlášené závady v pracovní dny nejpozději do 8 hodin a mimo pracovní dny nejpozději do 16 hodin od nahlášení závady.

V případě výjezdu k nahlášenému výpadku, kdy bude zjištěna závada na straně uživatele (nefunkční PC z důvodu napadení viry, nebo jiný problém na straně uživatele), je poskytovatel oprávněn požadovat úhradu za servisní úkony dle domluvené taxy.

10. Kvalita připojení a deklarované vlastnosti poskytovaných služeb

Poskytovatel je povinen udržovat své telekomunikační zařízení v takovém technickém a provozním stavu, aby služba byla poskytována v nejvyšší obvyklé kvalitě a v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) a s nařízením evropského parlamentu a rady (EU) 2015/2120, které se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu a mění směrnice 2002/22/ES o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací a nařízení (EU) č. 531/2012 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii. Poskytovatel uvádí informace o kvalitě veřejně dostupné služby elektronických komunikací připojení k internetu ve všeobecných podmínkách, respektive smluvním zajištění poskytované služby.

Společnost IT-PRO s.r.o. poskytuje zejména bezdrátový internet za pomoci tzv. WI-FI technologií reprezentující různé přenosové technologie, které jsou na webových stránkách v sekci poskytování internetu uvedeny v seznamu rozhraní. Poskytovatel poskytuje jak inzerované základní rychlosti tarifů na webových stránkách, ale také rychlosti vyjednané individuálně jejichž rychlost či tarif je uvedena přímo na faktuře/smlouvě. Poskytované rychlosti nejsou symetrické a plně garantované, uplatňuje se na ně agregace. Z tohoto důvodu uvádíme obecná pravidla pro stanované rychlosti, které jsou ovlivněny mnoha faktory.

Inzerované rychlosti tarifů a jejich ceny:

Aktuální rychlosti tarifů se po uzavření smlouvy mohou změnit, zpravidla zrychlením daného tarifu.

Změna struktury tarifů ve smyslu snižování rychlosti či kvality daného tarifu je nepřipustná bez informování uživatele, jemuž zavdává právo okamžitě vypovědět smlouvu o poskytování služeb.

1. **Free** – rychlost **512 kbps / 512 kbps** – cena **zdarma**
 - **Minimální rychlost je 153,6 kbps.**
 - **Běžná rychlost je 384 kbps.**
 - **Maximální rychlost je 512 kbps.**
2. **Mini** – rychlost **8 Mbps / 8 Mbps** – cena **200,- Kč**
 - **Minimální rychlost je 2,4 Mbps.**
 - **Běžná rychlost je 6 Mbps.**
 - **Maximální rychlost je 8 Mbps.**
3. **Standard** – rychlost **16 Mbps / 16 Mbps** – cena **300,- Kč**
 - **Minimální rychlost je 4,8 Mbps.**
 - **Běžná rychlost je 12 Mbps.**
 - **Maximální rychlost je 16 Mbps.**
4. **VIP** – rychlost dle požadavků – cena **od 500,- Kč** (třeba doplnit do finální smlouvy)
 - **Minimální rychlost 30 % jeho deklarované rychlosti.**
 - **Běžná rychlost tarifu 75% % jeho deklarované rychlosti.**
 - **Maximální rychlost tarifu 100 % jeho deklarované rychlosti.**

Zvolený tarif, jeho rychlost a cena:

XXXXXX

Kvalitativní parametry:

- **Minimální rychlostí se rozumí** nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se 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, resp. vkládání dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti.
- **Maximální rychlostí se rozumí** rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variací způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.

- **Běžně dostupnou rychlostí se rozumí** 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. Inzerovaná rychlost = 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.
- **Detekovaná změna výkonu služby** je taková změna, kdy poklesne rychlost stahování či odesílání pod běžně dostupnou rychlost stahování či odesílání. Velká trvající odchylka = taková odchylka, která spočívá v souvislé detekovatelné změně výkonu služby k přístupu k internetu po souvislou dobu delší než 70 minut.
- **Velká trvající odchylka**, za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) 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.
- **Velká opakující se odchylka**, za velkou opakující se odchylku 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.
- Velké odchylky od inzerované rychlosti stahování nebo odesílání dat mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu. To se projeví delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo odesílání dat v aplikacích, které využívají internet, a v nejhorším případě až nefunkčností takových aplikací a služeb.
- **V případě velkých odchylek od běžně dostupné rychlosti stahování nebo odesílání dat, má účastník právo danou datovou službu reklamovat.**

Zpomalením stahování/nahrávání či výkonu a kvality jiné služby v internetu může znamenat její přetížení, při současném dodržení kvalitativní parametrů poskytované linky. Kvalita připojení je ovlivněna mnoha faktory a místy, přes které služba prochází. Na straně poskytovatele se jedná zejména o aktuální stav a vytížení aktivních a pasivních prvků, fyzikálních či bezpečnostních mechanismů působících na jednotlivých vrstvách dle relačního modelu ISO/OSI. Na straně uživatele služby se jedná zejména o stav výpočetní techniky, vliv různých aplikací, vlastní výbavy, souběžného vytěžování více aplikací atp. Před reklamováním kvality připojení je třeba, aby uživatel omezil externí vlivy, které mohou ovlivňovat kvalitu připojení na jeho straně udržování aktuálního stavu HW a SW techniky včetně patřičných bezpečnostních prvků. Před započítáním reklamace kvality je doporučeno restartovat vlastní zařízení, ponechat spuštěné pouze to, na kterém bude prováděn test a souběžně omezit vliv ostatních aplikací (např. vypnout stahování dat na svém počítači), aby bylo měření relevantní.

11. Společná a závěrečná ustanovení

- Změna smluvních podmínek může být uskutečněna ústní dohodou s poskytovatelem. Přesto je však z důvodu prokazatelnosti a archivace doporučeno zadávat změny emailem či telefonicky na kontakty uvedené ve všeobecných podmínkách.
- Pokud se některé ustanovení těchto všeobecných podmínek o poskytování služeb ukáže jako neplatné, nebude to mít vliv na poskytování služeb nebo všeobecných obchodních podmínek jako celku. Smluvní strany se zavazují sjednat nové ustanovení, které nahradí stávající ustanovení a které co nejlépe odpovídá původnímu účelu.
- Smluvní vztah o poskytování služeb vzniká jako smlouva nepojmenovaná podle ustanovení § 269 Zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník. Právní režim obchodního zákoníku se podle § 262 odst. 1 obchodního zákoníku sjednává i pro případ, že uživatel není podnikatelem.
- Pro doručování písemností platí, nebyl-li uživatel zastižen, ačkoli místem doručení je adresa, kterou naposledy jako adresu svého sídla nebo provozovny, nebo pobytu, sdělil poskytovateli, považuje se za okamžik doručení.
Smluvní vztah může být měněn písemnou či elektronickou dohodou smluvních stran.
- Vztahy touto smlouvou neupravené se řídí obecně platnými právními předpisy ČR, zejména příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a ustanoveními zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích ve znění pozdějších předpisů.
- Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom.
- Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před podpisem přečetly, porozuměly jejímu obsahu a s obsahem souhlasí.

V Nové Pace dne X. X. 20XX

V Nové Pace dne X. X. 20XX

.....
IT-PRO s.r.o.
zast. doc. Ing. Vladimírem Soběslavem, Ph.D.
Poskytovatel

.....
XXX
zast. XXX
Uživatel

Příloha číslo 1. – certifikát ISO 27001



Certifikát č.: TCB 18/02/127222

tayllorcox.com
ensure your certification

Certifikát

Systém managementu bezpečnosti informací

IT-PRO s.r.o.

IČ: 287 86 921

Šlejharova 36, 509 01 Nová Paka, Česká republika

Pobočka: Krátká 502, 509 01 Nová Paka, Česká republika

byl prověřen a shledán shodným s požadavky normy

ISO/IEC 27001:2013

pro následující rozsah služeb a činností:

**Komplexní dodávky informačních technologií zahrnující
implementaci software a hardware.**

Návrh, vývoj a technická podpora informačních systémů.

Služby pro infrastrukturu technologických a řídicích systémů.

Datum prvotní certifikace: 26.2.2018

Datum certifikace: 26.2.2018

Platnost certifikátu do: 25.2.2021

Ředitelka společnosti



Místo a datum vystavení certifikátu: Praha, 26.2.2018

Certifikát je platný s prohlášením o aplikovatelnosti ze dne 8.2.2018.



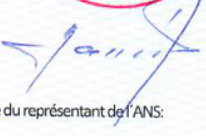
Certifikát byl vystaven společností **TAYLLORCOX s.r.o.**

Na Florenci 1055/35, Staré Město - Praha 1, CZ 110 00, info@tayllorcox.com, www.tcox.cz

Pro ověření platnosti tohoto certifikátu volejte: +420 222 553 101

Member of: TAYLLORCOX UK Ltd., 75 King William St., EC4N, London, United Kingdom, info@tayllorcox.com

Příloha číslo 2. – prověrka NBÚ

NÁRODNÍ BEZPEČNOSTNÍ ÚŘAD ČESKÉ REPUBLIKY (NATIONAL SECURITY AUTHORITY OF THE CZECH REPUBLIC/ AUTORITÉ NATIONALE DE LA SÉCURITÉ DE LA RÉPUBLIQUE TCHÈQUE) Pošt. příhr. 49 150 06 Praha 56 Národní bezpečnostní úřad České republiky vydává podle § 121 zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti (The National Security Authority of the Czech Republic issues according to Section 121 of Act No. 412/2005 Coll., on protection of classified information and security capacity / L'Autorité Nationale de la Sécurité de la République tchèque délivre d'après l'article 121 de la Loi n°. 412/2005 Recueil des lois, relative à la protection des informations classifiées et d'aptitude de sécurité) OSVĚDČENÍ podnikatele (CERTIFICATE of Facility Security Clearance / CERTIFICAT d'habilitation d'entreprise) Číslo / Number / Numéro: 002300 Držitel osvědčení / Holder of certificate / Possesseur du certificat: IT-PRO s.r.o. IČ: 287 86 921 Šlejharova 36, 509 01 Nová Paka Toto osvědčení umožňuje přístup k utajované informaci nejvýše stupně utajení (This certificate allows access to classified information up to the level / Ce certificat permet l'accès aux informations classifiées jusqu'au niveau) DŮVĚRNÉ/CONFIDENTIAL/CONFIDENTIEL DEFENSE (stupeň utajení / Level of classification / Niveau de classification) Forma přístupu / Form of access / Forme d'accès: <i>Na základě tohoto osvědčení má podnikatel podle § 20 odst. 1 zákona č. 412/2005 Sb., přístup k utajované informaci:</i> <i>b) která u něho nevzniká, ani mu není poskytována, ale ke které mají přístup zaměstnanci podnikatele nebo osoby jednající jménem podnikatele nebo za podnikatele, a to v souvislosti s výkonem pracovní nebo jiné činnosti pro podnikatele na základě smlouvy.</i> <i>This certificate allows access of the facility to classified information according to Section 20(1) of Act No. 412/2005 Coll.:</i> <i>b) is not originated by or released to the facility, but which is accessible by employees of the facility or persons acting on behalf of or for the facility, in connection with performance of work or other activities for the facility on the basis of the contract.</i> <i>D'après l'article 20.1 de la Loi n°. 412/2005 Recueil des lois, ce certificat permet l'accès à l'information classifiée à l'entreprise:</i> <i>b) quand celle-ci ne se produise pas ou elle ne lui est pas fournie, mais à la quelle ont l'accès les employés de l'entreprise ou les personnes agissant au nom ou pour l'entreprise conformément à leurs travail ou autre activité pour l'entreprise suite au contrat.</i> Datum vydání / Date of issue / Date de délivrance: 15.3.2017 Platnost do / Valid until / Validité jusqu'à: 14.3.2026  otisk úředního razítka / Official stamp / Cachet officiel: podpis oprávněného zástupce / Signature of the NSA's authorized representative / Signature du représentant de l'ANS: 
--

Příloha číslo 3. – deklarace souladu s GDPR

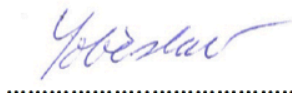
DEKLARACE SOULADU S OBECNÝM NAŘÍZENÍM O OCHRANĚ OSOBNÍCH ÚDAJŮ – GDPR PRO SPOLEČNOST:

IT-PRO S.R.O

Společnosti IT-PRO s.r.o. se sídlem Šlejharova 36, 509 01 Nová Paka, IČO 28786921 tímto prohlášením deklaruje, že přijala příslušná organizační a technická opatření pro zajištění ochrany osobních údajů ve smyslu zákona o ochraně osobních údajů/GDPR a souvisejících legislativních norem, kde IT-PRO je v roli zpracovatele osobních údajů.

V Nové Pace dne 1. 3. 2018

**Ing. Vladimír Soběslav, Ph.D.,
jednatel společnosti**


.....