

## Smlouva č.....

### o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

uzavřená podle ustanovení § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, a ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

mezi

#### 1. Vegacom a.s.

IČO: 257 88 680  
DIČ: CZ25788680  
sídlo: Praha 4 – Lhotka, Novodvorská 1010/14, PSČ 142 01  
zastoupená: Mgr. Ladislavem Beranem, předsedou představenstva  
Ing. Liborem Povejšilem, členem představenstva  
Hariclií Monou Sandescu, členkou představenstva  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn.: B 6070  
bank. spojení: Komerční banka, a.s., číslo účtu: 1546390287/0100

(dále jen „**Poskytovatel**“)

a

#### 2. ....

IČO: .....  
DIČ: CZ.....  
sídlo: .....  
zastoupená: ....., .....  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném ..... soudem v ....., sp. zn.: .....  
bank. spojení: ....., číslo účtu: .....

(dále jen „**Uživatel**“)

(Poskytovatel a Uživatel společně dále jen „**smluvní strany**“ a jednotlivě dále jen „**smluvní strana**“)

### I. Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Účastníkovi službu nebo služby specifikované v písemných číslovaných Specifikacích k této Smlouvě (dále jen jako „Služba“) a za podmínek v nich stanovených.
2. Účastník se zavazuje za tuto Službu platit Poskytovateli částku stanovenou a odsouhlasenou oběma smluvními stranami ve Specifikaci k této Smlouvě.

### II. Práva a povinnosti obou smluvních stran

1. Smluvní strany se zavazují dodržovat Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společností Vegacom a.s. (dále jen „Všeobecné obchodní podmínky“ nebo „VOP“) a ujednání ve Specifikaci Služby.

2. Obě smluvní strany jsou povinny aktivně a bez zbytečného prodlení informovat druhou stranu o veškerých změnách a vzniku skutečností, které by mohly ovlivnit platnost Smlouvy nebo jednotlivých jejích ustanovení nebo možnost, kvalitu a termíny plnění závazků vyplývajících ze Smlouvy.
3. Poskytovatel a Účastník si vzájemně odpovídají za případné škody, které způsobí jeden druhému úmyslně nebo zanedbáním povinností. Pokud bylo službu možno využít jen částečně, anebo vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost neodkladně odstranit závadu a přiměřeně snížit cenu Služby dle VOP.

### **III. Povinnosti Poskytovatele**

1. Poskytovatel je povinen poskytovat Účastníkovi Službu v rozsahu a za podmínek uvedených ve Smlouvě a Specifikaci k této Smlouvě, a to nepřetržitě po všechny dny v roce.
2. Poskytovatel je povinen udržovat telekomunikační infrastrukturu své sítě ve stavu a kvalitě, aby odpovídaly příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným ve Smlouvě, zejména mít platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná pro provoz v České republice.
3. Poskytovatel je povinen v případě omezení či nefunkčnosti poskytované Služby sjednávat nápravu bez zbytečného odkladu.

### **IV. Povinnosti Účastníka**

1. Řádně a včas platit cenu za sjednanou Službu.
2. Využívat Službu způsobem, který je v souladu se Smlouvou a pokyny Poskytovatele. Využívat Službu pouze prostřednictvím koncových zařízení nebo jiných zařízení splňujících standardizované technické požadavky a provozní standardy a podmínky stanoveným obecně závaznými právními předpisy.
3. Poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost potřebnou pro plnění předmětu Smlouvy.
4. Neprodleně oznamovat Poskytovateli veškeré závady, které se vyskytly při využívání Služby a poskytnout mu potřebnou součinnost při jejich odstraňování. Kontakty jsou uvedeny v čl. VII. odst. 6 této Smlouvy.

### **V. Platební podmínky**

1. Cena za poskytovanou Službu je stanovena dle rozsahu poskytované Služby a je uvedena ve Specifikaci. Zpoplatňování Služby se zahajuje ode dne, který je stanoven pro různé případy jednotlivě ve Všeobecných obchodních podmínkách, zpravidla ode dne zahájení řádného poskytování Služby.
2. Úhrada ceny za poskytnutou Službu se provádí měsíčně na základě faktury zaslané Poskytovatelem. Účastník se zavazuje zaplatit sjednanou cenu na účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této Smlouvy. Jako variabilní symbol je povinen uvést číslo faktury, pokud nebude mezi Poskytovatelem a Účastníkem pro daný případ dohodnut jiný variabilní symbol. Doba splatnosti faktury je 14 dnů ode dne doručení faktury Účastníkovi.
3. Za dobu omezení nebo přerušování Služby z důvodu na straně Účastníka je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu ceny v plném rozsahu.

### **VI. Doba trvání smlouvy, výpověď**

1. Tato Smlouva se sjednává na dobu určitou 12 měsíců, pokud Specifikace nestanoví jinak.
2. Pokud Účastník po uplynutí této doby písemně nesdělí, že trvá na ukončení Smlouvy, nebo nedojde k jiné dohodě mezi smluvními stranami, mění se doba trvání Smlouvy na dobu neurčitou.
3. Smlouvu lze vypovědět písemně ve výpovědní době, která činí 30 dnů a začíná běžet ode dne doručení výpovědi druhé smluvní straně. Poskytování Služby končí posledním dnem výpovědní doby.

4. Poskytovatel je oprávněn kdykoli změnit své VOP a Ceníky. Změnu je Poskytovatel povinen Účastníkovi oznámit alespoň 1 měsíc před nabytím účinnosti změny. Nesouhlasí-li Účastník s novými VOP nebo Ceníkem, je oprávněn tuto Smlouvu vypovědět do 7 dnů od okamžiku oznámení změn. Smlouva v takovém případě zaniká dnem pozbytí platnosti původních VOP nebo Ceníku.

## VII. Hlášení závad, reklamace, kontakty

1. Pokud dojde k závadě poskytované Služby, je Účastník povinen tuto závadu bez zbytečného odkladu nahlásit Poskytovateli přes kontakty uvedené níže. Po nahlášení je Poskytovatel povinen závadu opravit co nejdříve v závislosti na okolnostech a rozsahu závady. V případě, že je ve Specifikaci Služby sjednáno „SLA“ (tzv. minimální zajišťovaná kvalita služby) je Poskytovatel povinen zahájit opravu během sjednané reakční doby.
2. Odpovídá-li za závadu Služby Účastník nebo se oznámení Účastníka ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi náklady, jež mu v souvislosti s odstraněním takové závady vznikly.
3. Reklamací na poskytovanou Službu je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby. Reklamacie se uplatňuje písemně.
4. Reklamací na vyúčtování ceny je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování, není-li vyúčtování ceny dodáváno, pak ode dne poskytnutí služby. Podání reklamacie nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu; Český telekomunikační úřad je v odůvodněných případech oprávněn rozhodnout, že odkladný účinek má. Reklamacie je Účastník povinen uplatnit u Poskytovatele písemně.
5. Poskytovatel je povinen reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamacie.
6. Kontakty Poskytovatele:
  - Informace a změny Služeb, kontaktů, fakturace, platby, reklamace vyúčtování, reklamace služby tel.: +420 266 147 470, e-mail: hotline@vegacom.cz, pracovní doba: 8,00 – 16,00 h
  - Podpora, technické informace, hlášení závad Služby v pracovní dobu, atd. tel.: +420 266 147 470, e-mail: hotline@vegacom.cz, pracovní doba: 8,00 – 16,00 h
  - Závady Služby v mimopracovní dobu, so-ne, svátky tel.: +420 266 147 470, e-mail: hotline@vegacom.cz
7. Při hlášení závad Služby, reklamaci, hlášení změny adres a jiných údajů, jakožto i při jakékoliv jiné komunikaci s Poskytovatelem je Účastník povinen nejprve nahlásit číslo Smlouvy.

## VIII. Sankční ustanovení

1. Pro případ prodlení Účastníka s úhradou jakéhokoli finančního závazku dle této Smlouvy se sjednává smluvní pokuta ve výši 0,05% denně z dlužné částky za každý den prodlení.
2. Pokud bude Účastník v prodlení se zaplacením ceny za Službu více jak 20 kalendářních dní po lhůtě splatnosti, Poskytovatel jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu v délce 1 týden ode dne doručení upozornění. Po uplynutí náhradní lhůty může Poskytovatel omezit poskytování Služby a znovu jej zahájit po zaplacení dlužné částky.
3. V případě ukončení Smlouvy na dobu určitou před uplynutím sjednané doby z důvodů, které zavinil svým jednáním Účastník, má Poskytovatel nárok na smluvní pokutu ve výši vypočtené jako jedna pětina součinu počtu měsíců, které chyběly do vypršení smlouvy, a měsíční platby podle čl. I. písm. 2. této Smlouvy.
4. Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec z důvodu na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu. To neplatí v případech:

- vznikla-li porucha za okolností vylučujících odpovědnost Poskytovatele,
  - vzniklo-li podezření na porušení zákona o elektronických komunikacích, nebo na protiprávní jednání Účastníka,
  - došlo-li k přerušení provozu na základě předchozí domluvy mezi smluvními stranami.
5. V případě, že je ve Specifikaci Služby sjednáno „SLA“ a Poskytovatel sjednanou dostupnost Služby nedodrží, je povinen zaplatit Účastníkovi smluvní pokutu ve výši procentního podílu měsíčního paušálu, který je pro konkrétní služby a dostupnost stanoven ve Všeobecných obchodních podmínkách.

### **IX. Další ujednání**

1. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou Specifikace Služby a Všeobecné obchodní podmínky. Odchylná ujednání ve Specifikaci mají přednost před zněním této Smlouvy a odchylná ujednání v této Smlouvě mají přednost před zněním VOP.
2. Smluvní strany se dohodly, že veškeré spory, které vzniknou z plnění této smlouvy, budou řešit přednostně smírným jednáním. Spory, které se týkají Služeb elektronických komunikací, má pravomoc rozhodovat mimosoudně Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)). Spory týkající se technických zařízení (hardware) a má pravomoc rozhodovat Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).
3. Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva ve znění jejích příloh odpovídá jejich vážné a svobodné vůli, což stvrzují vlastnoručními podpisy. Tato Smlouva se uzavírá ve dvou vyhotoveních, přičemž každá smluvní strana obdrží jedno z nich.

V Praze dne .....

za Poskytovatele

za Účastníka

.....

.....