

SMLOUVA **o poskytování služeb sítě Hlucin.net č.: ...**

Smlouva byla uzavřena mezi poskytovatelem:

Hlucin.net, s.r.o.,

se sídlem Moravská 1897/ 38a, 748 01 Hlučín

DIČ: cz26840731 IČ : 26840731

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C vložka 50164

Bankovní spojení: FIO , č.ú. : **2000029822/2010**

(dále jen „poskytovatel“)

a zákazníkem :

Jméno / Obchodní firma:

Rodné číslo / datum narození / IČ a DIČ :

Bydliště / sídlo:

místo poskytování služby (je-li odlišné od sídla/bydliště :

Číslo občanského průkazu :

Telefon :

Jednající /zastoupen :

(dále jen „zákazník“)

Předmět smlouvy:

Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele zajisti zákazníkovi poskytování služeb sítě Hlucin.net, tj. připojení k síti Internet prostřednictvím zařízení poskytovatele v dále specifikovaném rozsahu a závazek zákazníka platit poskytovateli za poskytování služeb níže sjednanou cenu.

Zákazníkovi budou poskytovány služby sítě Hlucin.net v rozsahu poskytování jen souvisejících služeb (zejména provoz e-mailových schránek, FTP kont, domén II. a III. řádu apod.). Zákazníkovi bude poskytnuta linka o níže popsané kapacitě pro připojení jeho počítače(ů) do sítě Internet

Platební podmínky:

Zákazník se zavazuje hradit poskytovateli za připojení k Internetu cenu (poplatky) dle platného Ceníku poskytovatele, který je nedílnou součástí této smlouvy, měsíčně vždy k 14. dni v měsíci. Jako variabilní symbol zákazník uvede číslo smlouvy tedy **VS : ...**

Ostatní ujednání:

Smlouva se řídí všeobecnými podmínkami provozu sítě Hlucin.net, které jsou nedílnou součástí smlouvy. Zákazník se zavazuje, že nebude poskytovat dále tuto službu jiným subjektům (netýká se tarifu pro LAN sítě). Záruka na instalovaný materiál je 24 měsíců.

Dodané zařízení (určeno k fakturaci): zákazník tímto stvrzuje jeho převzetí

- Zapůjčené zařízení + 99Kč/měsíčně k ceně Internetu**
- Mikrotik RB SXT Lite5
- ONT netis GP8501G
- Optický převodník ZX-AK-C100S1SC
- UTP kabel CAT5e nad 15m
- Výložník na stěnu / stožár
- Set-top box Arris VIP1113

Ostatní dodané zařízení a materiál:

Technické specifikace (kvalitativní úroveň poskytování služeb):

Přidělená IP adresa:

Jiné přidělení IP adresy:

Kapacita sdílené linky do sítě Internet:

příchozí (stahování) rychlost: M odchozí (odesílání) rychlost: M

Email:

Emailová adresa:

SMTP server: smtp.hlucin.net

Ostatní nastavení PC:

Výchozí brána:

primární DNS: 93.91.240.101

sekundární DNS: 93.91.240.254

- Zákazník souhlasí s pořízením fotodokumentace ANO / NE**
- Zákazník vyžaduje zasílání poštou za poplatek 30Kč za dopis ANO / NE**
- Zákazník vyžaduje zasílání doporučeně poštou za poplatek 50Kč za dopis ANO / NE**
- Zákazník souhlasí s provedením montáže a přebírá instalaci ANO / NE**

**Tato smlouva je sjednána na měsíců na cenu Kč/měsíc vč. DPH.
Po skončení min. plnění smlouva přechází na dobu neurčitou.**

Datum zahájení poskytování služeb:

**Hlucin.net, s.r.o.**
Moravská 48/30, 748 01 Hlučín
IČ 26840731, DIČ CZ26840731
www.hlucin.net Tel.: 7777 549 249, 7777 757 011

Hlucin.net, s.r.o.
poskyvatel

Zákazník

Všeobecné podmínky provozu sítě Hlucin.net

1. Definice

1.1. Síť **Hlucin.net** znamená lokální počítačovou síť provozovanou dle GL 12/R/2000, GL 14/R/2000 a jiných standardních LAN komponent (ethernet ap.)

1.2. **Konečný uživatel** je zákazník, který nějakým způsobem využívá síť **Hlucin.net** pro přístup k síti Internet, datům, programům nebo údajům.

2. Smlouva, její změny a trvání

2.1. Tyto **všeobecné podmínky provozu sítě Hlucin.net** jsou nedílnou součástí **smlouvy o poskytování služeb sítě Hlucin.net**. Součástí smlouvy se mohou stát i jiné přílohy, zejména podrobnější specifikace služby, aktuální ceník a veškeré písemné dodatky k této smlouvě uzavřené.

2.2. **Smlouva se uzavírá na dobu minimálně 12 měsíců** není-li uvedeno ve smlouvě jinak. Po uplynutí minimální doby smlouvy přechází smlouva na dobu neurčitou. **Výpovědní doba je 30 dní a začíná běžet prvním dnem po doručení výpovědi poskytovateli.** Výpověď lze podat pouze písemnou formou na adresu uvedenou ve smlouvě. Po zániku smlouvy jsou obě smluvní strany povinné do 14 kalendářních dnů provést vzájemné vypořádání. Tato smlouva může být změněna pouze dohodou, jež má formu písemného dodatku, podepsaného oběma smluvními stranami. V případě porušení **všeobecných podmínek provozu sítě Hlucin.net** může poskytovatel i zákazník smlouvu vypovědět s okamžitou platností.

2.3. Smlouva je vyhotovena ve 2 výtiscích, z nichž každá strana obdrží po jednom vyhotovení. Všechna vyhotovení mají platnost originálu. Smlouva je platná dnem podpisu obou stran. Splátkový kalendář a faktura za připojení bude doručena emailem nebo na žádost zákazníka poštou /poplatek 30Kč vč DPH/ do jednoho měsíce od podpisu smlouvy.

2.4. **Zákazník je oprávněn ukončit smlouvu před uplynutím doby trvání na kterou je smlouva uzavřena** s výpovědní dobou 30 dní od doručení výpovědi poskytovateli. Poplatek za ukončení smlouvy činí 20% měsíčních paušálů do konce sjednané doby trvání smlouvy. Částka se počítá z ceny bez slevy, která byla poskytnuta při podpisu smlouvy na dobu určitou, a to i zpětně a řídí se ceníkovou cenou.

3. Přístup ke službám a jejich využívání

3.1. Služby poskytované sítí Hlucin.net jsou poskytovány jako veřejné.

3.2. Přístupem ke kterékoli ze služeb zákazník akceptuje **všeobecné podmínky provozu sítě Hlucin.net**. Děle zákazník přijímá odpovědnost za zaplacení příslušných poplatků, jak je stanoveno ve smlouvě a za veškeré své chování na síti **Hlucin.net** i síti Internet.

3.3. Účastníkovi VOIP je umožněn přístup k číslům tísňového volání.

3.4. Umístí-li provozovatel k účastníkovi zařízení související s připojením uživatele do sítě Hlucin.net, nebude-li ve smlouvě uvedeno jinak, zůstává zařízení v majetku připojeného. Ve smlouvě bude uveden typ každého zařízení. Za toto zařízení účastník bere veškerou odpovědnost. **Provozovatel nenese odpovědnost za poškození, zničení či odcizení zařízení předaného zákazníkovi.**

3.5. Účastník je odpovědný za veškerý obsah dat uložených na jeho počítačích připojených do sítě Hlucin.net, jako i za legálnost softwaru, který využívá na svých počítačích. Dále odpovídá i za veškerý obsah svých dat, které si uloží na serverech poskytovatele (např.: pomoci FTP přístupu, e-mailu apod.).

3.6. Účastník bude využívat služeb tak, aby tím nedocházelo k porušování příslušných předpisů, jinak nese odpovědnost z toho vyplývající. Účastník je též odpovědný za obstarání všech povolení potřebných k užívání služby (pokud jsou potřebná).

3.7. Účastník se zavazuje, že se nebude jakýmkoli způsobem pokoušet narušit nebo uvést mimo provoz poskytovatelovy systémy a aplikace (vědomé nadměrné zatěžování systému nad rámec zakoupených služeb, pokusy o proniknutí do zabezpečených systémů apod.).

3.8. Účastník se zavazuje **neposkytnout** prostřednictvím svého **připojení k síti Internet ani k vnitřní síti dalším osobám**, porušením tohoto závazku uhradí účastník správci sítě smluvní **pokutu ve výši 10.000,- Kč**.

3.9. Účastník bude využívat služeb tak, aby tím nedocházelo k porušování práv třetích osob.

3.10. Účastník je povinen užívat službu tak, aby nedošlo k porušení či ohrožení autorských práv poskytovatele.

3.11. Účastník se zavazuje poučit všechny, jimž umožní přístup k síti **Hlucin.net** či k síti Internetu, o nepřípustnosti šíření počítačových virů, trojských koňů a podobných programů a právně napadnutelných informací v síti **Hlucin.net** a síti Internet a nepřípustnosti neoprávněného přístupu k cizím informačním zdrojům.

3.12. Účastník se zavazuje, že nebude nijak zasahovat, měnit konfiguraci a nastavení klientského ROUTERU. Každý zákazník má přidělenou IP adresu, která bude po celou dobu provozu viditelná a dostupná provozovateli sítě Hlucin.net pro kontrolu chodu sítě. Účastník je povinen plně spolupracovat na odstranění příčin ohrožující chod sítě a zpřístupnit svou pracovní stanici k případné kontrole nastavení síťových parametrů v pracovní stanici účastníka i v případě podezření nedodržení závazku uvedeného v bodě 3.7.

4. Přenositelnost telefonního čísla

4.1. **Výpověď s přenesením (CAF):** Formulář, kterým Účastník žádá o ukončení smluvního vztahu a přenos telefonního čísla k jinému poskytovateli služeb elektronických komunikací. Účastník řádně vyplněný a podepsaný formulář doručí přejímajícímu poskytovateli.

4.2. Přenositelnost telefonního čísla (§ 34 Zákona) a výběr poskytovatele služeb (§ 70 Zákona) zajišťuje příslušný poskytovatel služby elektronických komunikací, ke které je Koncové zařízení Účastníka připojeno, v souladu s platnými právními předpisy.

4.3. Telefonní číslo bude přeneseno ve lhůtě 4 pracovních dní a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je Výpovědi s přenesením doručena přejímajícími Poskytovateli, případně ve lhůtě delší, byla - li ve formuláři - „Výpověď s přenesením“ taková uvedena.

5. Cena plnění a způsob fakturace

5.1. Ceny jsou platné dle smlouvy. Ceny které nejsou uvedeny ve smlouvě se řídí **aktuálním ceníkem poskytovatele**.

5.2. **Aktivační poplatek**, je cena za zprovoznění a zpřístupnění do sítě Hlucin.net. Při výpovědi, nebo ukončení smlouvy ze strany účastníka nebo ze strany poskytovatele je **aktivační poplatek nevratný**.

5.3. Pokud nebude poskytovatel schopen zajistit provoz služeb po dobu více jak 8 hodin (od nahlášení poruchy) v jednom kalendářním dnu, může zákazník požádat o snížení měsíčního poplatku za nefunkční služby o jednu třicetinu za každý takový den. Bude-li výpadek delší než 10 dní (od nahlášení poruchy) v jednom kalendářním měsíci může zákazník požádat o prominutí celého měsíčního poplatku v daném měsíci. Poskytovatel tyto žádosti vyřídí při dalším fakturačním termínu.

5.4. Splátkový kalendář se smlouvou je zaslán pouze při zřízení smlouvy. Pro další rok je splátkový kalendář přístupný na www.hlucin.net/system pod přihlašovacími údaji, které byly doručeny na e-mail nahlášený při zřízení připojení. V případě změny tarifu je zaslána smlouva a splátkový kalendář pouze emailem ve formátu PDF nebo tištěný, poštou za poplatek.

Podepsané smlouvy a splátkové kalendáře budou zaslány zpět společnosti Hlucin.net emailem nebo poštou.

5.5. Poskytovatel nenese odpovědnost za případné škody, respektive ušlý zisk zákazníka v souvislosti s poskytováním služeb

sítě **Hlucin.net**. Zákazník nemůže na poskytovateli soudně, ani jinou cestou vymáhat jakékoli další náhrady vyplývající z těchto závad.

5.6. Úhrada za služby bude vždy fakturována na začátku období, pokud nebude dohodnuto jinak. Standardní platební období je 1. měsíc.

5.7. Od všech poplatků mohou být odečteny dealerské a jiné slevy oproti aktuálnímu ceníku.

5.8. Všechny **faktury** mají standardní **splatnost 7 dní**. Zákazník se zavazuje uhradit všechny závazky v termínu splatnosti. V případě prodlení s platbou po termínu splatnosti faktury může být zákazník vyzván písemnou upomínkou k zaplacení závazku vůči poskytovateli. **Pokud nedojde k úhradě závazku do 30 dnů od splatnosti faktury**, může poskytovatel ukončit provoz služeb zákazníka. Náklady spojené s touto upomínkou a její evidencí činí poplatek 300,- Kč, který bude fakturován při následujícím fakturačním termínu.

5.9. V případě, že poskytovatel má opakované problémy s vymáháním svých závazků na zákazníkovi, nebo klient porušuje **všeobecné podmínky provozu sítě Hlucin.net**, má poskytovatel právo učinit sankční opatření (přerušení poskytování služeb apod.).

6. Servisní podmínky

6.1. Poskytovateli bude dána vždy příležitost napravit jakýkoli nedostatek v některé službě dříve, než dojde k porušení jeho povinností dle smlouvy. Zákazník dovolí poskytovateli přijmout všechna příslušná opatření k obnovení služby.

6.2. Testem na funkčnost služeb je u datových služeb ověření spojení přes TCP/IP protokol (ping nebo traceroute) a ověření funkčnosti služeb (http, pop3, ftp, smtp apod.).

6.3. Provozovatel sítě Hlucin.net nenese žádnou odpovědnost za funkčnost části sítě internet či jiných sítí provozovaných jinými provozovateli či za výpadky v důsledku „vyšší moci“. Provozovatel dále nenese odpovědnost za vznik poruch, nefunkčnost nebo závady, ke kterým došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zásahu či zacházení ze strany účastníka nebo jiné neoprávněné osoby.

6.4. Poskytovatel neodpovídá z této smlouvy za závady na počítačové síti zákazníka. Počítačovou síť zákazníka se rozumí všechna zařízení a kabeláž včetně klientského routeru pro připojení k síti Hlucin.net, který je předán zákazníkovi k užívání. Cena práce a dopravy se řídí platným ceníkem provozovatele.

6.5. **Poskytovatel odstraní poruchu** v poskytování služby **do 24 hodin** od jejího **nahlášení** zákazníkem na .

7. Reklamac

7.1. **Reklamac na vyúčtování** ceny se řídí 127/2005 Sb. zákonem o elektronických komunikacích. Reklamací je zákazník oprávněn uplatnit **bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců** ode dne dodání vyúčtování, jinak právo zanikne. **Reklamací nutno podat písemně na adresu poskytovatele**. Poskytovatel vyřídí reklamací do 1 měsíce ode dne doručení.

7.2. V případě **nesrovnalostí ve vyúčtování** a provozu služby **rozhoduje výpis z provozu zařízení** poskytovatele.

7.3. Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit částečně nebo i zcela poskytování služby z důvodu plánované údržby sítě, **každou neděli** v rozmezí **od 00:00 do 12:00 CET**. Pokud bude poskytovatel plánovat údržbu sítě na jiný termín, než je uvedeno je povinen na to zákazníka upozornit 3 dny předem.

8. Závěrečná ustanovení

8.1. Změna smluvních podmínek je zákazníkovi zaslána pomocí emailu a zveřejněním na internetových stránkách poskytovatele, nejméně jeden měsíc před platností všeobecných podmínek.

8.2. V případě **změn všeobecných podmínek**, které vedou ke **zhoršení postavení účastníka** může zákazník **odstoupit od smlouvy** dnem nabytí účinnosti těchto změn **bez sankcí**. **Právo ukončit smlouvu** podle tohoto ustanovení **nevzniká**, pokud dojde ke **změně smlouvy** na základě **změny právní úpravy** nebo v případě změny smlouvy **rozhodnutím správního úřadu**.

8.3. Jsou-li některá ustanovení smlouvy považována za neplatná, nelegální nebo neproveditelná, nemá to vliv na platnost, legálnost a proveditelnost ostatních ustanovení.

8.4. Tato smlouva se řídí zákony ČR a veškeré spory mezi smluvními stranami náleží do výhradní soudní pravomoci soudů v ČR.

8.5. Spory vzniklé při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací řeší poskytovatel primárně dohodou. Není-li to možné, postupuje se při řešení sporů podle příslušných ustanovení právních předpisů ČR. Spory mezi poskytovatelem a zákazníkem týkající se povinností uložených zákonem o elektronických komunikacích nebo na jeho základě rozhoduje v souladu s § 129 odst. 1 ZEK ČTÚ na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu.

8.6. Uzavřením nové smlouvy, ve které jsou dohodnuty nové podmínky poskytování dosavadních služeb, zaniká smlouva stará.

Průvodní dopis k splátkovému kalendáři

Dobrý den,

zasíláme Vám smlouvu a splátkový kalendář. Splátkový kalendář a smlouva jsou zasílány ve dvou exemplářích. Jeden exemplář splátkového kalendáře a smlouvy podepište a zašlete nám zpět na naši adresu **Hlucin.net, s.r.o., Moravská 1897, Hlučín, 748 01**. Veškeré dokumenty k připojení (smlouva, faktury, splátkové kalendáře, výpisy telefonních hovorů, statistika přenosu dat apod.) jsou k dispozici na našich WWW stránkách v zabezpečeném systému na adrese <http://www.hlucin.net/system>. Přístup do systému Vám byl zaslán emailem při vystavení smlouvy na emailovou adresu, kterou jste uvedli technikům při instalaci. Pokud jste neuvedli email nebo jste jej změnilí prosíme o jeho zaslání s číslem smlouvy na adresu podpora@hlucin.net. Pro změnu přihlašovacích údajů nás kontaktujte na prihlaseni@hlucin.net.

Pro úhradu splátek použijte jako VS číslo smlouvy (1-6 místné číslo). VS je velmi důležitý údaj pro dohledání Vašich plateb. Pokud nebude VS uveden, nebo bude uveden špatně, nebude možno Vaši platbu automaticky spárovat s Vašimi splátkami. Proto prosíme věnujte správnosti vyplnění VS zvýšenou pozornost. Pro úhradu měsíčních splátek doporučujeme použít trvalý převodní příkaz z Vašeho bankovního účtu.

V případě nefunkčnosti připojení k internetu si prosím zkontrolujte stav svého počítače zda nedošlo k odpojení kabelu připojující počítač k našemu zařízení (stav síťový kabel byl odpojen je špatně), zda není zařízení pro příjem vypnuto z el.proudu nebo jestli jste v poslední době neinstalovali nějaký SW, který mohl poškodit Váš operační systém nebo síťové připojení, zda nebyl Váš počítač napaden virem, velmi často se také stává že nedopatřením uživatel zakáže síťové připojení (někdy je toto i důsledkem napadení počítače virem, spywarem, addwarem apod.).

Při bouřkách doporučujeme zařízení odpojit od elektrické sítě. Předjedete tím možnému poškození zařízení a Vašeho počítače.

Pracovní doba kanceláře : 8:00-12:00 a 13:00-16:00 v pracovní dny.

Hlášení závad :

+420 737 666 126 - od 00:00 do 8:00 POUZE POMOCÍ SMS
+420 737 666 126 - od 8:00 do 16:00 VOLÁNÍ nebo POMOCÍ SMS
+420 737 666 126 - od 16:00 do 00:00 POUZE POMOCÍ SMS
podpora@hlucin.net

Prosíme o pochopení v případě, že se někdy na dané telefony nedovoláte. Není to způsobeno tím, že bychom nechtěli hovory přijímat, ale snažíme se neustále vylepšovat naše služby a to má za následek naše vysoké pracovní vytížení (neustále provádíme montáže, jednáme s dodavateli, řešíme případné problémy a ne vždy je možné telefonát přijmout). Proto je zaslání SMS tím nejvhodnějším nahlášením závady. Naši technici Vás budou v případě nahlášení problému kontaktovat. Při hlášení závady oznamte číslo smlouvy, stručný popis problému, případně jaké kroky jste již podnikli k tomu aby byl problém odstraněn (nejčastěji stačí restartovat počítač, vypnout a zapnout naše zařízení apod.).

Ceník

Bezdrátový internet	rychlost	cena
WiFi 5 Ghz TURBO	10/5 Mbit	300,00 Kč
WiFi 5 Ghz TURBO	20/10 Mbit	400,00 Kč
WiFi 5 Ghz TURBO	30/10 Mbit	500,00 Kč

tento typ připojení je možný pouze ve vybraných lokalitách

Bytové domy	Rychlost	Cena
Optický kabel (Gpon)	100/100 Mbit	300,00 Kč
Optický kabel (Gpon)	250/250 Mbit	400,00 Kč
Optický kabel (Gpon)	500/500 Mbit	500,00 Kč

Ceny jsou uvedeny jako měsíční paušál včetně DPH. Rychlosti jsou uvedeny v Mbit/s(M) nebo Kbit/s(K). Před lomítkem je rychlost stahování, za lomítkem je rychlost odesílání dat.

S pozdravem

Tým společnosti Hlucin.net