

## Smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

Číslo smlouvy:

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku mezi:

**BlučinaNet s.r.o., se sídlem Na Lázních 331,664 56 Blučina, IČ 29378214 , zapsaná v OR vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 76625, tel. číslo +420 530505530 e-mail informace@blucina.net, Fio banka, a.s. 2200617637/2010, OSVĚDČENÍ č.3418 vydaným poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem. V zastoupení jednatelem společnosti Petrem Kubešem (dále jen jako Poskytovatel)**

a

Jméno zákazníka:  
 Ulice:  
 Město:  
 PSČ:  
 Stát:  
 Datum narození:  
 Číslo OP:  
 E-mail:  
 Telefon gsm:  
 (dále jako uživatel)



Poskytovatel přidělil zákazníkovi klientské číslo:

Variabilní symbol pro bezhotovostní platby:

Přístup do uživatelského rozhraní (klientský systém přehledu plateb, nastavení a služeb)

Login:

Heslo:

### I.

#### Popis poskytované služby, zaručená úroveň její kvality a datum zahájení jejího poskytování

Poskytovatel poskytuje uživateli elektronických komunikací spočívající v umožnění přístupu do sítě Poskytovatele s připojením k Internetu a další doplňkové služby, např. veřejnou pevnou IP adresu, přístup k e-mailu, mobilní volání, mobilní internet a další.

Poskytovatel může dále poskytovat uživateli hlasové služby jako veřejně dostupnou telefonní službu. Ta může být poskytována v pevné nebo mobilní síti. Zde je poskytován přístup k číslům tísňového volání včetně údajů o lokalizaci volajícího.

Přístup uživatele je umožněn 24 hodin denně. Poskytovatel si vyhrazuje právo na provozní přerušení přístupu po nezbytně nutnou dobu za účelem oprav výpočetního systému sítě Poskytovatele.

Poskytování služeb uživateli bude zahájeno bez zbytečného odkladu po montáži technického zařízení a po podpisu připojovacího protokolu služby s uvedeným datem zřízení služby.

Kvalita služby a případná možná omezení služby jsou specifikována v příslušném ceníku služeb VOP a Pravidly poskytovaných služeb. Poskytovatel nepřetržitě měří provoz ve svojí síti a na základě měření plánuje změny tak, aby nedošlo k naplnění kapacity připojení.

Uživatel svým podpisem potvrzuje, že se před podpisem této smlouvy seznámil s obsahem Všeobecných podmínek poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací poskytovatele účinných ke dni podpisu smlouvy (dále jen Všeobecné podmínky- VOP), Pravidly poskytovaných služeb a souhlasí s jejich obsahem. Smluvní vztahy založené touto smlouvou se řídí touto smlouvou a dále výše uvedenými dokumenty, přičemž odchýlná ujednání ve smlouvě mají před zněním Všeobecných podmínek přednost. Účastník potvrzuje, že byl seznámen s významem Všeobecných podmínek, Pravidly poskytovaných služeb, jejich význam mu byl dostatečně vysvětlen a účastník jejich význam zná. Nedílnou součástí této smlouvy jsou platné Všeobecné podmínky účinné ke dni podpisu smlouvy, Pravidla poskytovaných služeb, specifikace objednané služby a platný Ceník, které zákazník převzal elektronicky na výše uvedeném emailu, nebo mu byly doručeny do jeho účtu v klientském systému. Nemá-li zákazník uvedený email, má tyto dokumenty uloženy ve svém uživatelském rozhraní v klientském systému ke stažení.

### II

#### Servisní služby a služby zákaznické podpory

Adresa Zákaznického centra je:

BlučinaNet s.r.o., Na Lázních 331, 664 56 Blučina.

kontaktní telefonny:

Obchodní záležitosti: +420 530 505 530, +420 530 505 531,

kontaktní e-mail pro obchodní případy: [obchod@blucina.net](mailto:obchod@blucina.net)

Technická podpora: +420 530 505 533

SMS Brána NONSTOP: +420 7 72 72 8070,

kontaktní e-mail pro poruchy a hlášení závad na dostupnosti nebo kvalitě služby: [poruchy@blucina.net](mailto:poruchy@blucina.net).

Zákaznické centrum poskytuje služby zákaznické podpory a to zejména přijímá hlášení o poruchách sítě nebo o vadě služby, detekuje závadu, zajišťuje poradenství po telefonu při závadách, které je možné odstranit dálkovým přístupem, zajišťuje odeslání technika na místo závady, dále

poskytuje informace jakým způsobem učinit změnu (tarifu, osobních údajů účastníka, způsobu vyúčtování, placení apod.) dálkovým přístupem. Informace o stavu zákaznického účtu, o vyúčtování a další informace podobného typu poskytuje zákaznické centrum jen v případě, že se účastník požadující takové informace prokáže údaji z uzavřené smlouvy, především klientským číslem.

Servisní služby a služby zákaznické podpory lze využívat způsobem: telefonicky – kontaktní telefon 530 505 530, 530 505 533, e-mailem – kontaktní e-mail [servis@blucina.net](mailto:servis@blucina.net), [poruchy@blucina.net](mailto:poruchy@blucina.net). Poskytování služeb zákaznické podpory je bezplatné. V případě servisních služeb má Poskytovatel právo účtovat účastníkovi náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady účastníkem objektivně zjistí, že závada není na straně Poskytovatele, nebo že závadu zavinil účastník, případně, že závada vůbec nenastala.

Obsah sdělení o závadě musí obsahovat identifikaci účastníka, klientské číslo (číslo smlouvy), identifikaci zařízení, na němž se projevuje závada, popis závady, čas, kdy se závada projevila, jméno kontaktní osoby a spojení na kontaktní osobu.

Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně co nejdříve, v souladu se Smlouvou. Nenachází-li se ohlášená porucha nebo závada na straně Poskytovatele, předá Poskytovatel informaci o této poruše či závadě operátorovi, který zajišťuje připojení účastníka k síti elektronických komunikací.

### III.

#### Údaje o způsobu získávání aktuálních informací o všech platných cenách služeb

Veškeré informace o tarifech a cenách za služby zveřejňuje Poskytovatel na svých webových stránkách na adrese: <http://www.blucina.net> nebo v provozovně Poskytovatele na adrese: Blučina, Na Lázních 331, PSČ: 664 56 v platné otevírací době.

### IV.

#### Termíny a způsob vyúčtování ceny za služby a placení

Poskytovatel vystaví účastníkovi po skončení zúčtovacího období, které činí jeden kalendářní měsíc (pokud se smluvní strany nedohodly jinak) základní vyúčtování ceny formou daňového dokladu/faktury k úhradě částky za služby poskytnuté v uvedeném zúčtovacím období.

Na jednom daňovém dokladu/faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované služby a za služby poskytované třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.

Poskytovatel doručí vyúčtování na email účastníka naposledy mu oznámenou, dohodnutým způsobem, a to do patnácti kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Splatnost vyúčtování je 10 (deset) kalendářních dnů od data vystavení, pokud se Poskytovatel a účastník nedohodli jinak.

Způsoby placení vyúčtované ceny jsou: bezhotovostním převodem, v hotovosti v provozovně Poskytovatele. V případě bezhotovostní platby vyúčtované ceny v sídle Poskytovatele platebním terminálem je účastníkovi účtován poplatek ve výši 2% z placené částky za jednu platbu. V případě dalších způsobů placení vyúčtované ceny v hotovosti je poplatek stanoven poskytovateli těchto služeb.

## Smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

Číslo smlouvy:

### V.

#### Uzavření smlouvy, výpovědní doby, podmínky pro obnovení a ukončení služby

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není li ve specifikaci jednotlivé objednané služby uživatelem ujednán závazek ve formě minimální doby užívání služby. Smlouva je taktéž uzavřena i formou „smlouvy uzavřené při použití prostředků komunikace na dálku“ elektronicky, nebo na základě potvrzeného připojovacího protokolu uživatelem. Uživatel může písemně vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta činí 30dní a začíná běžet prvním následujícím dnem po doručení výpovědi Poskytovateli. Je li uživatel vázán závazkem minimální ceny plnění, nebo minimální doby sjednaného závazku doby užívání služby je poskytovatel oprávněn vyúčtovat uživateli penále za předčasné ukončení smlouvy před skončeným závazkem, ostatní náklady spojené s provozem, nebo rozdíl zvýhodněné ceny od ceny běžné za poskytnuté služby. Penále bude vyúčtováno s následujícím vyúčtováním uživateli.

Účastník může ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti změny smlouvy, avšak pouze po doručení informace o změně Všeobecných podmínek nebo Ceníku služeb, jestliže Poskytovatel změnil práva a povinnosti stanovené ve Všeobecných podmínkách v neprospěch účastníka, nebo pokud jsou ceny, uvedené ve změně Ceníku služeb zvýšeny v neprospěch účastníka. Účastník je při splnění shora uvedených podmínek oprávněn ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Toto právo nenáleží účastníkovi v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě obecně závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu.

Výpovědi Smlouvy není dotčena povinnost účastníka uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.

Poskytovatel může od Smlouvy odstoupit (nebo od jednotlivé služby) s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného odstoupení účastníkovi:

- v případě existence důvodného podezření, že účastník zneužívá síť elektronických komunikací nebo užívá službu v rozporu s obecně závaznými právními předpisy a/nebo poskytuje službu mimo objekt místa instalace evidovaný v připojovacím protokolu.

- v případě opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek, nebo všeobecných obchodních podmínek ze strany účastníka.

- v případě, že při zřízení služby, provádění změny služby nebo odstraňování poruch účastník neposkytuje dostatečnou součinnost Poskytovateli v souladu se smlouvou.

- v případě, že při průzkumu realizovatelnosti zřízení (provedení změny) služby nebo při samotném zřízení (provedení změny) služby zjistí, že příslušnou službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů.

- v případě, že nelze službu z technických důvodů nadále provozovat. V takovém případě nemá účastník nárok na zajištění (obnovení) služby od Poskytovatele.

Poskytovatel může vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu s výpovědní lhůtou v délce jednoho měsíce, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi účastníkovi.

Výpověď smlouvy nebo oznámení o odstoupení se považují za doručené okamžikem, kdy adresát zásilku převzme, odmítne převzít, zásilka se vrátí jako nevyzvednutá či nedoručitelná, ačkoliv byla zaslána na adresu uvedenou ve smlouvě. Smlouva nebo jednotlivá služba může být ukončena také dohodou smluvních stran.

Smlouva bude ukončena okamžikem ukončení poskytování poslední jednotlivé služby.

Při ukončení smlouvy je účastník povinen vrátit bez zbytečného prodlení Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele, nejpozději však do 14 dnů od ukončení účinnosti smlouvy. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 45 (čtyřiceti pěti) kalendářních dnů po jejím ukončení.

Poskytovatel nebo účastník jsou oprávněni odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud druhá smluvní strana bude omezena na své svéprávnosti, její oprávnění k podnikání vztahující se k předmětu smlouvy pozbude platnosti, bude vůči ní zahájeno insolvenční řízení nebo vstoupí do likvidace, nebo bude na účastníka uvalena nucená správa.

Poskytovatel uzavírá s uživatelem na doplňkové služby, mimo jiné na telefonní služby, smlouvu i za použití prostředků komunikace na dálku. Účastník je v případě uzavření smlouvy na poskytování telefonních služeb povinen uvést, zda nesouhlasí s uvedením jeho osobních nebo identifikačních údajů v účastnickém seznamu v souladu s § 41 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích.

### VI.

#### Reklamační na poskytované služby a reklamační vyúčtovaných cen za služby

Účastník je oprávněn uplatnit reklamaci na rozsah, cenu a kvalitu služeb v souladu s Reklamačním řádem. Reklamační se uplatňuje ve lhůtě stanovené zákonem č. 127/2005 Sb. a to nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtované ceny za poskytnutou službu, nebo ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. V případě písemné reklamační bude reklamační zaslána na adresu provozovny Poskytovatele, na Lázních 331, 664 56 Blučina, v případě reklamační zasílané elektronickou poštou bude reklamační zaslána na adresu: reklamační@blucina.net. Reklamační musí obsahovat minimálně tyto údaje: identifikaci účastníka, klientské číslo nebo číslo smlouvy, identifikaci služby dle smlouvy, ke které je uplatněna reklamační, předmět reklamační, přesný popis, podpis účastníka nebo jeho oprávněného zástupce, pokud má reklamační písemnou formu.

Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou reklamační stanoveným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do třiceti kalendářních dnů ode dne doručení reklamační.

Poskytovatel je povinen na každou uplatněnou reklamační týkající se rozsahu, ceny a kvality poskytovaných služeb vyrozumět písemně účastníka o uznání nebo neuznání reklamační.

V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení reklamační, může účastník podat námitku u Českého telekomunikačního úřadu.

Poskytovatel služby neodpovídá za poruchy a závady vzniklé mimo jeho zařízení a jeho síť elektronických komunikací, nebo vyšší mocí a tyto závady nejsou předmětem reklamační.

### VII.

#### Smluvní pokuty

Ocitne-li se účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby, nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn účtovat mu ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady smluvní pokutu ve výši 0,2 % z dlužné částky denně. Smluvní pokutu je účastník povinen zaplatit bez zbytečného odkladu. Právo Poskytovatele, domáhat se náhrady škody z titulu prodlení účastníka s platbou dlužných částek, není zaplacením smluvní pokuty dotčeno.

Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat účastníkovi náklady spojené s rozesíláním upomínek a vymáháním pohledávek. Tyto náklady je účastník povinen uhradit ve lhůtě stanovené ve vyúčtování těchto nákladů. Za jakoukoliv písemnost Poskytovatele nebo advokáta zplnomocněného Poskytovatelem odeslanou účastníkovi v souvislosti s upomínáním o úhradu dlužné částky a vymáháním této částky, je účastník povinen uhradit Poskytovateli náklady ve výši poštovného účtovaného Poskytovateli nebo advokátovi zplnomocněnému Poskytovatelem držitelem poštovní licence. Za sestavení a odeslání upomínek o zaplacení dlužné částky se zavazuje účastník uhradit Poskytovateli mimo poštovného paušální náklady ve výši 400,- Kč. Pokud sestaví upomínku o zaplacení dlužné částky advokát zplnomocněný Poskytovatelem, zavazuje se účastník uhradit Poskytovateli mimo poštovného i paušální náklady ve výši 2500,- Kč.

Jestliže účastník přes písemnou žádost Poskytovatele, odeslanou Poskytovatelem na adresu účastníka uvedenou v záhlaví této smlouvy, nevrátí veškerá zařízení Poskytovatele poskytnutá účastníkovi ve lhůtě do 14-ti dnů ode dne odeslání takové žádosti, zavazuje se za každý započatý měsíc prodlení s vrácením zařízení uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (nejvýše však celkem 5.000,- Kč) až do data vrácení zařízení. Poskytovatel je oprávněn uživateli účtovat aktivací poplatek 1500,-Kč zpětně za službu, která byla vázána minimální dobou závazku užití služby uživatelem pouze v případě, pokud uživatel tuto službu se závazkem ukončí podáním výpovědi poskytovateli před datem sjednaným v závazku. Uživatel současně souhlasí s pokutou poskytovatele uživateli dle zák. 127/2005 č. § 63/1 písm. p) ve výši 1/5 z ceny za službu za každý měsíc před koncem sjednaného závazku do konce smluvené doby závazku.

### VIII.

#### Náhrada újmy

1) Poskytovatel odpovídá pouze za předvídatelnou újmu vzniklou prokazatelně účastníkovi zaviněním Poskytovatele, nejvýše však ve výši dvacet tisíc korun českých (20.000,- Kč), s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona a případů uvedených v bodu 3), kdy Poskytovatel není povinen hradit účastníkovi (uživateli) újmu. Pokud by však k újmě dle tohoto bodu došlo úmyslným jednáním nebo z hrubé nedbalosti Poskytovatele, je poskytovatel povinen uhradit takovou újmu v prokázané skutečné výši.

2) Příslušnou částku dle předchozího bodu 1) použije Poskytovatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek účastníkem. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo pokud k vyrovnání určené náhrady za újmu uvedená částka nepostačuje, poskytne Poskytovatel účastníkovi bezplatně službu ve výši příslušné částky (eventuálně sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada újmy poskytnuta po skončení platnosti smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.

3) V případě neposkytnutí nebo vadného poskytnutí služby podle smlouvy je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit závadu a přiměřeně snížit cenu, resp. vrátit neoprávněně účtované a inkasované částky (nebo rozdíl mezi neoprávněně

## Smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

Číslo smlouvy:

vyúčtovanou cenou a skutečnou cenou za poskytnutou službu). Poskytovatel tedy není povinen uhrazovat účastníkům, resp. uživatelům služby, náhradu škody v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného poskytnutí služby.

4) Účastník odpovídá pouze za předvídatelnou újmu prokazatelně vzniklou Poskytovateli zaviněním účastníka, nebo za újmu způsobenou Poskytovateli třetí osobou, které účastník umožnil tuto újmu způsobit, nejvýše však ve výši dvacet tisíc korun českých (20.000,- Kč), s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona. Pokud by však k újmě dle tohoto bodu došlo úmyslným jednáním nebo z hrubé nedbalosti účastníka, je účastník povinen uhradit takovou újmu v prokázané skutečné výši.

5) Účastník odpovídá za újmu, která vznikne Poskytovateli, pokud přes předchozí upozornění Poskytovatelem pokračuje v činnosti, která byla Poskytovatelem označena za zneužívání služby.

6) Účastník je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu i za újmu způsobenou uživatelem, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání služby, pokud uživatel přes předchozí upozornění účastníka Poskytovatelem pokračuje v činnosti, která byla Poskytovatelem označena za zneužívání služby.

7) Jakmile účastník uzná nebo Poskytovatel prokáže újmu dle 4), 5) nebo 6), zaplatí účastník náhradu újmy v plné výši do třiceti (30) kalendářních dnů bankovním převodem na účet Poskytovatele.

8) Pro účely zákona č. 513/1991 Sb. se újmou dle tohoto článku (popř. dle jiných článků tohoto dokumentu) rozumí škoda.

### IX.

#### Řešení sporů

Případné spory budou přednostně řešeny dohodou smluvních stran. Nedojde-li k dohodě obou stran nebo jejich zmocněnců, předloží spor některá ze stran nebo obě strany neprodleně k rozhodnutí Českému telekomunikačnímu úřadu.

Každá strana má právo po vyčerpání opravných prostředků ve správním řízení v daném sporu obrátit se na příslušný soud v České republice postupem stanoveným v zákoně č. 127/2005 Sb.

### X.

#### Ustanovení o spotřebiteli

1) Má-li účastník postavení spotřebitele, potvrzuje, že mu ve smyslu § 1811 občanského zákoníku Poskytovatel sdělil veškeré údaje podle § 1811 odst. 2), písm. a) až i) občanského zákoníku.

2) Má-li účastník postavení spotřebitele, potvrzuje, že mu ve smyslu § 1820 občanského zákoníku Poskytovatel sdělil v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy veškeré údaje podle § 1820 odst. 1), písm. a) až j) občanského zákoníku.

3) Má-li účastník postavení spotřebitele, výslovně žádá Poskytovatele, aby započal s plněním své povinnosti ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy podle § 1823 občanského zákoníku.

4) Má-li účastník postavení spotřebitele, má právo odstoupit od smlouvy uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání nebo od smlouvy uzavřené při použití prostředků komunikace na dálku ve lhůtě 14-ti dnů podle § 1829 odst. 1) občanského zákoníku. Uzavírá-li se, nebo mění smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo připojení k veřejné komunikační síti za použití prostředku komunikace na dálku, je Poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření smlouvy nebo její změny poskytnout účastníkovi informace podle § 63 odstavce 1) zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích písemně, a to v elektronické nebo listinné formě. Lhůta pro odstoupení účastníka od smlouvy nebo její změny uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání nebo při použití prostředků komunikace na dálku začíná běžet dnem následujícím po dni předání těchto informací.

### XI.

#### Změna smluvních podmínek

Tato smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každá ze stran obdrží po jednom. Veškeré dodatky této smlouvy mohou být uzavřeny pouze písemnou formou a odsouhlasené oběma smluvními stranami. Smluvní strany si tuto smlouvu přečetli, souhlasí s jejím obsahem a prohlašují, že je ujednána svobodně a obsahu rozumí, na důkaz čehož smluvní strany připojují své podpisy.

V Blučině dne: \$DATE\$  
Podpis razítko poskytovatele:

Za uživatele:

dne:

podpis,(razítko): .....

Za poskytovatele ověřil:

Potvrzuji, že jsem ověřil totožnost uživatele popř. jeho oprávněného zástupce a že Smlouva byla podepsána přede mnou.

(Jméno a příjmení zaměstnance Poskytovatele, popř. oprávněného zástupce Poskytovatele, který ověřil totožnost účastníka, popř. oprávněného zástupce účastníka dle platných osobních dokladů či výpisu z obchodního rejstříku účastníka).

Dokument zpracoval: \$ADMIN\_NAMES