

Číslo zákazníka:

**A. Poskytovatel:**

Sprintel s.r.o., Svatoplukova 3725/60a, 796 01 Prostějov, IČO:26974487, DIČ:CZ26974487, tel.588008008, bankovní spojení: Sberbank CZ, a.s., č.ú:4211051500/6800, jehož jménem jedná:

**B. Účastník:**

Příjmení, jméno, titul

Město

Ulice a č.p.

Datum narození

Číslo OP (pasu)

Telefon:

Mobil

E-mail

**Fakturační adresa**

Město

Ulice a č.p.

E-mail

**1. Předmět smlouvy**

- 1.1. Předmětem této smlouvy (dále jen Smlouva) je závazek Poskytovatele zřídit a dále poskytovat Účastníkovi služby elektronických komunikací (dále jen Služby) jejichž parametry jsou uvedené v příloze Specifikace služby a Účastník se touto Smlouvou zavazuje platit cenu za poskytování Služeb uvedené v této příloze.
- 1.2. Podmínky pro poskytování Služeb, stejně jako práva a povinnosti smluvních stran, jsou kromě této Smlouvy stanoveny v dokumentech (viz níže) a), b), c), d) a e) (dále společně jen Dokumenty), které jsou považovány za součást Smlouvy. V případě rozporu mezi Smlouvou a těmito dokumenty mají přednost ustanovení Smlouvy, resp. jejich dodatků, není-li stanoveno jinak. V případě rozporu mezi ustanoveními jednotlivých dokumentů, mají přednost dokumenty v následujícím pořadí:
  - a) Smlouva a Specifikace služby (novější má přednost před starší).
  - b) Aktuální ceník servisních služeb dostupný na [www.sprintel.cz](http://www.sprintel.cz) v sekci "zákaznická podpora", nebo na kontaktním místě Poskytovatele.
  - c) Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále také jen Podmínky).
  - d) Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu dle nařízení EU č. 2015/2120 – dokument je dostupný na [www.sprintel.cz](http://www.sprintel.cz) v sekci "zákaznická podpora", nebo na kontaktním místě Poskytovatele.
  - e) Zásady zpracování osobních údajů
- 1.3. Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou s minimální dobou trvání uvedenou v příloze Specifikace služby.

**2. Vyúčtování a platby za služby**

- 2.1. Vyúčtování za fakturační období je zasláno Účastníkovi formou uvedenou ve Specifikaci služby. Splatnost vyúčtování je 14 dnů. Platby je možné provádět:
  - a) Bezhotovostně – trvalým příkazem, nebo bankovním převodem – variabilní symbol je číslo zákazníka.
  - b) Hotově – na kontaktním místě Poskytovatele (adresa je uvedena na webu Poskytovatele)
- 2.2. Jestliže Účastník nezaplatí vyúčtování nejpozději v den splatnosti, ani po upozornění bez smluvní pokuty pomocí SMS a e-mailu, je Poskytovatel oprávněn za písemné upomínky účtovat poplatek. Za odeslání první písemné upomínky 30. den po splatnosti je účtována částka 200,- Kč, za odeslání druhé písemné upomínky 40. den po splatnosti 500,- Kč, za odeslání třetí písemné upomínky 50. den po splatnosti 1000,- Kč. V případě prodlení s placením vyúčtované ceny delším než 30 dní je Poskytovatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky denně až do zaplacení. V případě soustavného opožděného placení nebo soustavného neplacení ceny za Služby je postupováno dle odstavce 6.5 v dokumentu 1.2 c), kde jsou obsaženy též vysvětlivky uvedených pojmů.
- 2.3. Při opětovném zprovoznění užívání Služby přerušené dle bodu 8 v dokumentu 1.2 c) a po úhradě všech dlužných

plateb, má Poskytovatel nárok na poplatek za opětovné zapojení Služby ve výši 25 % měsíční platby, minimálně však 500,- Kč a náhradu všech nutných nákladů za znovu zprovoznění Služby. Uvedené se netýká důvodů pozastavení uvedených v bodě 8.2 dokumentu 1.2 c).

- 2.4. Poskytovatel je oprávněn upravit výši poplatků či smluvních pokut uvedených v čl. 2.2 a 2.3 podle oficiálně vyhlášené míry inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen (dále jen „CPI“) podle oficiálních údajů Českého statistického úřadu. Takto upravenou výši smluvních pokut Poskytovatel uveřejní na svých webových stránkách [www.sprintel.cz](http://www.sprintel.cz) v sekci „zákaznická podpora“ v ceníku Servisních prací a služeb, na svém kontaktním místě a informuje Účastníka způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování v době a s uvedením jeho práva dle ustanovení odstavce 4.8.
- 2.5. Pokud Účastník zvolil pro vyúčtování účtovací období delší než jeden měsíc a toto vyúčtování nezaplátil ve lhůtě splatnosti ani po 3. upomenutí dle bodu 2.2, přechází období vyúčtování na měsíční a sleva na vyúčtování zaniká.

### 3. Reklamacce

- 3.1. Účastník může uplatnit reklamaci na kvalitu, rozsah nebo vyúčtování poskytované Služby. Reklamaci podává telefonicky, emailem, odesláním požadavku v klientském webovém modulu informačního systému Poskytovatele nebo písemně na adresu nebo telefonní číslo, uvedené na webových stránkách Poskytovatele, nebo ve Smlouvě či jejich přílohách – aktuální kontaktní údaje jsou vždy na webových stránkách. V případě reklamaci podaných telefonicky je Poskytovatel oprávněn požadovat jejich písemné doložení.
- 3.2. Reklamacce musí obsahovat čitelnou a srozumitelnou identifikaci Účastníka a Služby, zákaznické číslo, telefonní číslo, adresu připojení, předmět a popis reklamacce v českém nebo anglickém jazyce a musí být opatřena jménem a podpisem Účastníka nebo jeho zástupce zmocněného k podání reklamacce.
- 3.3. Spočívá-li reklamacce v nesprávném vyúčtování ceny Služby, má Účastník právo uplatnit reklamaci do 2 měsíců od doručení předmětného vyúčtování za poskytnutou Službu, jinak toto právo zanikne.
- 3.4. Reklamaci na poskytovanou Službu je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.
- 3.5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci ve lhůtě do 1 měsíce ode dne jejího doručení. Vyžaduje-li vyřízení reklamacce projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do dvou měsíců ode dne jejího doručení.
- 3.6. Uplatnění reklamacce nemá odkladný účinek na splatnost vyúčtování za poskytnuté Služby. Český telekomunikační úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podání reklamacce má odkladný účinek. Poskytovatel informuje Účastníka o výsledku reklamačního řízení písemně nebo emailem a zároveň ho informuje telefonicky.
- 3.7. V případě, že se prokáže neoprávněnost vyúčtování ceny, je Poskytovatel povinen vrátit Účastníkovi přeplatek nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamacce, a to formou bankovního převodu, dobropisu nebo vyrovnání splatných pohledávek Poskytovatele za Účastníkem, pokud takové existují.
- 3.8. Nesouhlasí-li Účastník s vyřízením podané reklamacce týkající se výše ceny za Služby, je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu – nejpozději však do 1 měsíce od doručení výsledku reklamačního řízení - námitku u Českého telekomunikačního úřadu, jinak právo uplatnit námitku zanikne.
- 3.9. Pokud Služba, nebo její kvalita nebude obnovena v souladu s parametry uvedenými ve Smlouvě, nebo její příloze Specifikace služby, má Účastník nárok na vrácení poměrné částky za období, kdy Služba nedosahovala příslušné kvality. Poskytovatel není povinen hradit Účastníkovi žádnou další náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného či neúplného poskytnutí Služby. Poskytovatel neodpovídá za závady na síti jiných poskytovatelů.
- 3.10. Zákaznická linka: 588008008, v neurgentních případech e-mail: [admin@sprintel.cz](mailto:admin@sprintel.cz), nebo autorizovaný požadavek <http://is.sprintel.cz>.
- 3.11. Sazba při šetření neoprávněné stížnosti na kvalitu Služby, při výjezdu technika: 500Kč/hod.

### 4. Další ujednání

- 4.1. Dodatky ke Smlouvě budou vypracovány na základě požadavku některé ze smluvních stran. Veškeré změny lze provádět pouze písemně, čl. 4.8 Smlouvy tím není dotčen.
- 4.2. Účastník podpisem této Smlouvy potvrzuje, že se seznámil a souhlasí s obsahem Dokumentů dle čl. 1.2.
- 4.3. Smlouvu lze ukončit v souladu s Podmínkami viz dokument 1.2 c), pokud se strany Smlouvy nedohodnou jinak.
- 4.4. Jednotlivé Služby dle přílohy je možné ukončit samostatně v souladu s minimální dohodnutou dobou jejich poskytování. Účastník podpisem této Smlouvy potvrzuje, že mu bylo umožněno uzavření Smlouvy s minimální dobou trvání i na dobu nejdéle 12 měsíců. V této Smlouvě sjednaná minimální doba plnění je ujednána na výslovnou žádost Účastníka.
- 4.5. Službu poskytovanou na dobu neurčitou mohou obě smluvní strany vypovědět, a to i bez udání důvodu. Nedodržení závazku minimální doby trvání se považuje za porušení Smlouvy. V případě výpovědi Služby Účastníkem tak, že Smlouva skončí do tří měsíců od jejího uzavření, se Účastník zavazuje uhradit jednu dvacetinu součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce minimální sjednané doby. V případě výpovědi Služby Účastníkem tak, že Smlouva skončí před uplynutím minimální dohodnuté doby jejího trvání, se Účastník zavazuje uhradit výši nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které mu bylo poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Výpověď musí být

písemná a musí být doručena druhé smluvní straně doporučeným dopisem, nebo do datové schránky. Výpovědní doba činí třicet dnů a počíná běžet prvním dnem po doručení výpovědi druhé straně.

- 4.6. Pokud je koncové přijímací zařízení v majetku Poskytovatele, nebo v pronájmu od Poskytovatele, Účastník jej po uplynutí výpovědní doby bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů, vrátí Poskytovateli. Toto může provést osobně nebo zasláním ve formě balíkové zásilky na kontaktní místo Poskytovatele. Specifikace zapůjčeného zařízení je v montážním listu, jehož kopii obdrží Účastník při montáži. Vyzvednutí přijímacího zařízení je možné objednat přímo u Poskytovatele za poplatek uvedený v ceníku servisních služeb na webu Poskytovatele v sekci „Zákaznická podpora“. Pokud zapůjčené přijímací zařízení nebude Účastníkem vráceno ve stanovené lhůtě a v dobrém stavu s přihlédnutím k běžnému opotřebení, může mu Poskytovatel účtovat smluvní pokutu ve výši 5000,- Kč – tím není dotčeno právo na náhradu škody.
- 4.7. Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící Smlouvu o poskytování stávajících Služeb, při změně technických, provozních, obchodních nebo z organizačních důvodů na straně Poskytovatele za účelem inovací a rozvoje nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. Poskytovatel je oprávněn měnit či rušit jednotlivé tarify stejným způsobem jako Smlouvu. Založí-li taková změna právo Účastníka na ukončení Smlouvy podle čl. 4.8, může Účastník místo toho požádat o změnu tarifu dle své volby.
- 4.8. Poskytovatel uveřejní informaci o takové změně v každé své provozovně a na svých webových stránkách a o tomto uveřejnění informuje Účastníka nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti takové změny. Lhůta může být kratší pouze z důvodů daných platnými právními předpisy nebo jiným legislativním prostředkem. Pokud se jedná o některou změnu jmenovanou v zákoně 127/2005 Sb. v § 63 odstavci 1 písm. c) až p), a r), Poskytovatel o takové změně informuje Účastníka způsobem, který si Účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Účastník bude při obeslání informován o svém právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude akceptovat – projev vůle k ukončení Smlouvy musí být doručen před účinností změn. Právo ukončit Smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy, nebo v případě změny Smlouvy podle odstavce 5, § 63, zákona 127/2005 Sb.
- 4.9. Smluvní strany se podle Zákona o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb. v platném znění dohodly, že veškeré jejich spory vzniklé z této Smlouvy anebo v souvislosti s ní, budou rozhodovány podle zákona č. 127/2005 Sb. a podle českého práva Českým telekomunikačním úřadem nebo příslušnými soudy ČR či jinými příslušnými orgány veřejné moci.
- 4.10. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž Účastník i Poskytovatel obdrží po jednom výtisku.
- 4.11. Podpisem Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavírají níže podepsané strany smluvní vztah, přičemž se smluvní strany dohodly, že se tento vztah bude řídit Všeobecnými obchodními podmínkami společnosti Sprintel s.r.o., které jsou v aktuálním znění oběma stranám známy a strany s jejich zněním souhlasí.

dne

Prostějov dne

---

§JMENO\_KLIANTA\$  
Oprávněný zástupce Účastníka

---

§jednající\_osoba\$  
Oprávněný zástupce Poskytovatele