

Číslo smlouvy:	Uzavřená dne:	Fakturace od:
----------------	---------------	---------------

uzavřena v souladu se zákonem c. 127/2005 Sb. mezi společnostmi

**JM-NETWORKS s.r.o.**, Hněvkovského 1387/2, 149 00, Praha 4, IČ: 24276855, zapsaná v OR vedeného u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 199232 (dále jen **POSKYTOVATEL**) a Zákazníkem

Titul:	Příjmení/Název společnosti:	Jméno/Zastoupená:	IČ:
Ulice, číslo popisné/číslo orientační:			DIČ:
PSČ:	Obec:	Část obce:	Telefon:

(dále jen **UMÍSTĚNÍ přípojného bodu**)**Fakturační adresa**, není-li shodná s umístěním:

Titul:	Příjmení/Název společnosti:	Jméno/Zastoupená:	IČ:
Ulice, číslo popisné/číslo orientační:			DIČ:
PSČ:	Obec:	Část obce:	Telefon:

(dále jen **ZÁKAZNÍK**)**SLUŽBY**

<i>Název tarifu</i>	
<i>Internetová konektivita a přístupová technologie</i>	<i>Mbit/s kabelová/optická přípojka/802.11xx</i>
<i>SLA</i>	<i>99 %</i>
<i>Maximální agregace</i>	<i>1:1</i>
<b>Cena</b>	<b>Kč</b>

\*uvedené ceny jsou za jeden kalendářní měsíc bez DPH

**Aktivační poplatek**

<input checked="" type="checkbox"/> Bez poplatku	<input type="checkbox"/> X Kč *
--	---------------------------------

\*jednorázový nevratný poplatek bez DPH

**Zapůjčená zařízení**

Název	SN:
-------	-----

**Způsob zasílání faktur/výzev k úhradě**

<input checked="" type="checkbox"/> Elektronicky ve formátu .pdf na e-mail: <b>zdarma</b>
---

Platby probíhají pouze bezhotovostně na účet POSKYTOVATELE, který je uvedený na vydané faktuře.

**Souhrn plateb**

Jednorázový poplatek*	X Kč	Měsíční platba	Kč
-----------------------	------	----------------	----

\*uvedené ceny jsou za jeden kalendářní měsíc bez DPH

**Frekvence plateb**

<input type="checkbox"/> Měsíčně předem	<input type="checkbox"/> Čtvrtletně předem	<input type="checkbox"/> Pololetně předem	<input type="checkbox"/> Ročně předem
---	--	---	---------------------------------------

**Platnost smlouvy**

<input type="checkbox"/> Na dobu neurčitou (Výpovědní lhůta činí 30 kalendářních dní a začíná běžet dnem doručení výpovědi poskytovateli.)	<input type="checkbox"/> Na dobu určitou s dobou trvání _____ měsíců.
--	---

**Přihlašovací údaje\***

--	--

\*Přihlašovací údaje do zákaznického portálu si můžete vytvořit na <https://portal.jmnetworks.cz/>.

**1. Předmět smlouvy**

- 1.1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Zákazníkovi dohodnuté služby elektronických komunikací, případně i další služby, za podmínek dohodnutých touto Smlouvou, v souladu s Všeobecnými obchodními podmínkami Poskytovatele, Parametry služeb Internet a na základě další smluvní dokumentace Poskytovatele a závazek Zákazníka čerpat a využívat tyto Služby za podmínek dohodnutých touto Smlouvou, v souladu s Všeobecnými obchodními podmínkami Poskytovatele, Parametry služeb Internet a na základě další smluvní dokumentace Poskytovatele a za to řádně a včas platit Poskytovateli dohodnutou cenu, která vychází z platného Ceníku Poskytovatele, nebo může být stanovena individuálně.
- 1.2. Poskytovatel je oprávněn v souladu s Všeobecnými obchodními podmínkami a dle platné legislativy jednostranně změnit jakoukoliv součást smluvní dokumentace, včetně Ceníku.
- 1.3. Nedílnou součástí této Smlouvy je další smluvní dokumentace, tedy kromě případných dodatků k této Smlouvě zejména Všeobecné obchodní podmínky Parametry Služby internet, Prohlášení o zpracování osobních údajů, Ceník služeb, seznam druhů poskytovaných služeb (včetně popisu služeb), programová nabídka, a Platební a dopravní podmínky.

**2. Další ujednání**

- 2.1. Smlouva je sjednána na dobu viz bod platnost smlouvy, s tím, že platnost smlouva nabývá podpisem smluvními stranami smlouvy a účinnosti dle VOP. Po uplynutí doby sjednaného závazku přechází smlouva automaticky na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou dle platných Všeobecných obchodních podmínek společnosti JM-NETWORKS, s.r.o. a této smlouvy.
- 2.2. Smluvní strany svými podpisy stvrzují, že veškeré údaje uvedené v této smlouvě jsou pravdivé a že jsou si vědomy právních důsledků nepravdivých údajů.
- 2.3. V případě, že v době platnosti a účinnosti Smlouvy Poskytovatel od této Smlouvy odstoupí pro neplacení poplatků zákazníkem, případně kvůli jinému podstatnému porušení povinností zákazníka dle VOP, je povinen zákazník v souladu s VOP JM-NETWORKS, s.r.o. vrátit zapůjčená zařízení Poskytovateli. V případě, že nedojde k vrácení zařízení v souladu s VOP, je zákazník povinen uhradit Poskytovateli cenu poskytnutého zařízení dle Ceníku a dále smluvní pokutu ve výši 5000,-Kč včetně DPH za poskytnutá zařízení po uplynutí lhůty pro vrácení zapůjčených zařízení na základě dokladu vystaveného Poskytovatelem. Zaplacením smluvní pokuty není omezeno právo JM-NETWORKS, s.r.o. na úhradu dlužných poplatků za poskytnuté služby před ukončením smlouvy a náhradu škody (např. v případě poškození zapůjčených zařízení Zákazníkem).
- 2.4. Tuto Smlouvu lze ukončit v souladu s ustanoveními Všeobecných obchodních podmínek Poskytovatele.
- 2.5. Odchylná ujednání ve smlouvě mají přednost před zněním všeobecných podmínek.
- 2.6. Změna všeobecných podmínek může být objednateli oznámena formou přílohy ve vyúčtování služeb (faktuře), případně běžnými komunikačními prostředky, které poskytovatel ve vztahu k objednateli běžně používá.
- 2.7. Objednatel je oprávněn změnu všeobecných podmínek nebo ceníku ve lhůtě 1 měsíc od oznámení změny poskytovatelem odmítnout a závazek z tohoto důvodu vypovědět dle dosud platných všeobecných podmínek, a to obecně dle ustanovení § 1752 zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku a konkrétně dle ustanovení zákona 127/2005 Sb o elektronických komunikacích.
- 2.8. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech a každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.

**3. Mimosoudní řešení sporů**

Zákazník, který je spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení sporu podle zákona 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele. V případě sporu o Služby elektronických komunikací je místem mimosoudního řešení sporu Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)), v případě sporů netýkajících se služeb elektronických komunikací je místem mimosoudního řešení sporu Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

**4. Prohlášení účastníka**

- 4.1. Zákazník prohlašuje, že se seznámil s obsahem této Smlouvy i další smluvní dokumentace poskytovatele JM-NETWORKS, s.r.o. dostupných na adrese [www.jmnetworks.cz](http://www.jmnetworks.cz), tyto má k dispozici, že informace uvedené ve smluvní dokumentaci mu byly sděleny v dostatečném předstihu před uzavřením Smlouvy, měl možnost je prostudovat i bez přítomnosti zástupce Poskytovatele a případné dotazy mu byly uspokojivě zodpovězeny a nejasnosti vysvětleny, že se seznámil s aktuálním Ceníkem Poskytovatele a bere jej na vědomí a bez výhrady smluvní dokumentaci akceptuje, což stvrzuje svým podpisem.
- 4.2. Zákazník prohlašuje, že v okamžiku uzavření této Smlouvy nedluží za ostatní služby jemu poskytované JM-NETWORKS, s.r.o. nebo JM-NET z.s. a je informován o zpracování svých osobních údajů ze strany JM-NETWORKS, s.r.o. v souladu s Prohlášením o zpracování osobních údajů a platnou legislativou.

V Praze dne .....

.....  
Zákazník

.....  
Poskytovatel

## Příloha č. 1 Proces odstranění poruchy

Procesy zde popsané slouží k rychlému určení příčin poruchy a k rychlému obnovení funkcionality dotčených služeb. Popisují zejména komunikaci mezi Poskytovatelem a Zákazníkem v případě výskytu poruchy.

### 1 Proces odstranění poruchy

V případě výskytu poruchy poskytovaných služeb komunikuje Zákazník s infocentrem Poskytovatele níže popsaným způsobem. Komunikace je možná v českém jazyce. Vzájemná komunikace probíhá zejména telefonicky nebo e-mailem. Jako průkazná jsou akceptována hlášení podaná na telefonní čísla uvedená v čl. 2. této přílohy.

#### 1.1 Hlášení o poruše od Zákazníka – provádí Zákazník

Zákazník v případě zjištění poruchy služby sdělí Poskytovateli: identifikační údaje o Zákazníkovi; jméno odpovědného zaměstnance Zákazníka, který hlášení zadal; telefonní číslo; volitelně číslo poruchy (identifikace poruchy) dle evidence Zákazníka; čas zjištění poruchy; kódy služeb (dle předávacího protokolu) v poruše a popis poruchy.

#### 1.2 Potvrzení obdržení hlášení o poruše – provádí Poskytovatel

Poskytovatel potvrzuje, že obdržel a porozuměl hlášení o poruše.

#### 1.3 Hlášení o poruše – provádí Poskytovatel

Poskytovatel, po vymezení poruchy ve své síti informuje Zákazníka o předpokládané příčině poruchy a předpokládané době odstranění poruchy.

#### 1.4 Odstranění poruchy – provádí Poskytovatel

Poskytovatel provede odstranění poruchy.

#### 1.5 Opětovné hlášení o poruše – provádí Poskytovatel

V případě, že dojde k překročení předpokládané doby odstranění poruchy nebo bylo na základě nových skutečností zjištěno, že doba potřebná pro odstranění poruchy bude delší, než bylo původně předpokládáno, Poskytovatel informuje o nových skutečnostech Zákazníka. Obsah zprávy koresponduje s původním hlášením o poruše, navíc jsou uvedeny následující údaje: vysvětlení důvodu prodloužení doby odstranění poruchy; předpokládané trvání prodloužení doby odstranění poruchy a v případě potřeby i žádost o součinnost Zákazníka při odstranění poruchy.

#### 1.6 Potvrzení opětovného hlášení o poruše - provádí Zákazník

V případě písemné komunikace Zákazník potvrdí příjem opětovného hlášení o poruše.

#### 1.7 Hlášení o odstranění poruchy – provádí Poskytovatel

Po odstranění poruchy informuje Poskytovatel Zákazníka o: času odstranění poruchy; době trvání poruchy a příčině poruchy.

#### 1.8 Potvrzení hlášení o odstranění poruchy – provádí Zákazník

V případě písemné komunikace Zákazník potvrzuje přijetí hlášení o odstranění poruchy.

### 2 Kontaktní informace

NCC slouží pro ohlašování poruch a předávání požadavků na servisní podporu či součinnost Poskytovatele. Je dostupné nepřetržitě 24 hodin denně všechny dny v roce.

Veškeré hovory uskutečněné prostřednictvím níže uvedených telefonních linek jsou nahrávány. V případě nesrovnalostí týkajících se nahlášení poruchy Zákazníkem je rozhodující nahlášení poruchy zaznamenané na dispečerském záznamovém zařízení Poskytovatele.

- Telefon: +420211222194
- E-mail: support@jmnetworks.cz

## Příloha č. 2 sankce za nedodržení SLA

1. V případě, že dostupnost služby bude v kalendářním měsíci nižší než sjednaná dostupnost služby, je Zákazník oprávněn požadovat snížení měsíční ceny o 1/720 za každou započatou hodinu trvání výpadku služby. Dále je Zákazník oprávněn požadovat uhrazení smluvní pokuty ve výši uvedené v následující tabulce. Požadavek na snížení měsíční ceny či na uhrazení smluvní pokuty musí Zákazník uplatnit písemně nejpozději v následujícím kalendářním měsíci, jinak tento nárok zaniká. Dobou trvání výpadku se rozumí doba od nahlášení výpadku služby do ukončení výpadku služby. Tohoto závazku se Poskytovatel zbavuje v případě, že byl výpadek způsoben zaviněným jednáním Zákazníka. Částka o kterou má být snížena měsíční cena bude buď odečtena od nejbližší následující fakturované měsíční ceny Poskytovatele, nebo dobrovolně vrácena bezhotovostním převodem na bankovní účet Zákazníka. Smluvní pokutu uhradí Poskytovatel Zákazníkovi na základě faktury – daňového dokladu s termínem splatnosti 14 dní od doručení. Poskytovatel neodpovídá žádným způsobem za škody vzniklé na provozu Zákazníka, které mohou vzniknout v souvislosti s výpadkem služby a Zákazník toto bere na vědomí.

2. Za snížení dostupnosti poskytované služby se nepovažují případy kdy:

- dostupnost služby klesla pod sjednanou hranici v důsledku porušení povinností Zákazníka vyplývajících z platných Všeobecných podmínek
- dostupnost služby klesla pod sjednanou hranici v důsledku včasného nevydání povolení správních orgánů (např. havarijní výměr, dopravní opatření apod.) či jakýchkoliv dalších povolení dotčených třetích stran, jejichž získání je nezbytné pro provedení opravy či výměny zařízení Poskytovatele, která slouží k poskytování výše uvedených služeb a jejichž porucha či poškození zapříčinilo snížení dostupnosti výše uvedených služeb,
- se jedná o „vyšší moc“ přičemž za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli povinné strany, pokud brání ve splnění povinností, přičemž nelze spravedlivě požadovat, aby povinná strana tuto překážku nebo její následky překonala či odvrátila, a to ani vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. O dobu, po kterou vyšší moc trvá, se též prodlouží lhůty k plnění podle této smlouvy. Za „vyšší moc“ smluvní strany považují zejména, vzpory nebo civilní nepokoje, válečné operace, případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí, blesky, exploze, či sesuvy půdy.

3. Zákazník zaplatí Poskytovateli náhradu škody vzniklé v případě provedení neoprávněného zásahu do svěřených technických prostředků.

4. Zákazník dále zaplatí Poskytovateli částku 1000,- Kč za každou započatou hodinu od nástupu servisní čety Poskytovatele na místo poruchy, k němuž došlo na základě požadavku Zákazníka a který se následně ukázal jako neopodstatněný, tj. porucha prokazatelně nebyla shledána ve službě Poskytovatele.

5. Měsíční dostupnost služby je definovaná jako tzv. relativní dostupnost služby dle níže uvedeného vztahu:

$$D_m = \frac{(T_{ok} - T_{err})}{T_{ok}} \cdot 100$$

kde:  $D_m$  je měsíční dostupnost služby v %

$T_{err}$  je součet všech poruchových časů dob nedostupnosti za sledované období

$T_{ok}$  je celková doba po kterou byla dostupnost sledována, nebo též doba provozování služby

Měsíční dostupnost služby	Pokuta z měsíčního poplatku za dotčenou službu
99% a vyšší	0 %
98 % - 98,9 %	15 %
97 % - 97,9 %	35 %
96 % - 96,9 %	50 %
95 % - 95,9 %	80 %
nižší než 94,9 %	100 %

### Závěrečné ustanovení

Na poskytování služby se pro obě smluvní strany vztahují ustanovení platných Všeobecných podmínek.

### Kvalita služby

Poskytovatel garantuje Zákazníkovi minimální měsíční dostupnost služeb na úrovni 99%. Výše smluvních pokut v případě nižší dostupnosti služby je sjednána takto: