

# Smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřeli účastníci:

## Číslo smlouvy / zákaznické konto:

### Firma / jméno:

Sídlo / adresa:

Identifikační číslo (rodné číslo):

DIČ:

Statutární orgán:

Kontaktní osoba:

Telefon:

E-mail:

jako **Objednatel (dále jen „objednatel“)**

### Firma:

Sídlo:

Identifikační číslo:

DIČ:

Bankovní spojení:

Statutární orgán:

Telefon:

E-mail:

Registrace:

jako **Poskytovatel (dále jen „poskytovatel“)**

### TOPNET Services s.r.o.

Dr. Svěráka 2065/13, 680 01 Boskovice

262 31 212

CZ26231212

182185455/0300, Československá obchodní banka a.s.

Josef Opálka, jednatel společnosti

516 452 013

info@topnet.cz

obchodní rejstřík vedený Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 38657

smlouvu o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací podle zákona č. 127/2005 Sb., Zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „smlouva“):

## 1. Předmět smlouvy

- 1.1. Na základě této smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytovat objednateli připojení do celosvětové sítě internet a jiné služby v rozsahu, který je uveden v příloze č. 1 této smlouvy (dále jen „poskytované služby“). Příloha č. 1 je nedílnou součástí této smlouvy.
- 1.2. Objednatel se touto smlouvou zavazuje za poskytované služby poskytovateli řádně a včas platit sjednanou odměnu a souhlasí s aktivačním poplatkem a podmínkami, při jejichž splnění poskytovatel nebude tento aktivační poplatek po objednateli požadovat.
- 1.3. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn uvedené služby poskytovat.
- 1.4. Poskytovatel objednateli touto smlouvou bezplatně poskytuje také telekomunikační koncové zařízení pro příjem internetu a jeho distribuci v domácí síti, které zůstává po celou dobu trvání smlouvy majetkem poskytovatele - jedná se zejména o venkovní jednotku (anténu), WIFI router a příslušenství (dále jen “telekomunikační koncové zařízení”). Telekomunikační koncové zařízení poskytovatel objednateli poskytne zdarma za předpokladu, že bude smlouva trvat po celou sjednanou dobu. V případě předčasného ukončení platí bod 6.3. této smlouvy.
- 1.5. Poskytovatel provede aktivaci připojení, včetně montáže a instalace telekomunikačního koncového zařízení pro příjem internetu za aktivační poplatek dle článku 2 této smlouvy.

## 2. Aktivační poplatek za zřízení služby

- 2.1. Aktivační poplatek představuje nárok poskytovatele na zaplacení jeho nákladů spojených s instalací připojení pro objednatele, zejména cestovné, instalace, montáž u objednatele v koncovém bodě a konfigurace připojení, včetně jeho udržování v provozu po celou dobu trvání této smlouvy.
- 2.2. Aktivační poplatek nezahrnuje cenu telekomunikačního koncového zařízení - venkovní jednotky a WIFI routeru, které jsou stanoveny v ceníku služeb a v příloze č. 1 této smlouvy.

- 2.3. Konkrétní výše aktivačního poplatku se odvíjí od objednatel zvoleného druhu připojení (kabelové nebo bezdrátové s možnostmi více frekvenčních pásem - viz. ceník služeb poskytovatele) a je stanovena v příloze č. 1 k této smlouvě.
- 2.4. Pokud objednatel uzavře s poskytovatelem tuto smlouvu o připojení v délce na dobu určitou 24 měsíců, poskytovatel objednatele považuje za tzv. zvýhodněného zákazníka, který aktivační poplatek při dodržení dále uvedených podmínek nehradí (dále jen: "prominutí aktivačního poplatku"). Podmínkou prominutí aktivačního poplatku je však trvání této smlouvy po celou sjednanou dobu 24 měsíců.
- 2.5. Jestliže je z důvodů na straně objednatele tato smlouva předčasně ukončena (tedy před uplynutím sjednané doby určité 24 měsíců), ať již výpovědí ze strany objednatele, dohodou obou smluvních stran na základě předchozího písemného návrhu objednatele k uzavření takové dohody nebo výpovědí poskytovatele zapříčiněné objednatelem (zejména pokud objednatel nehradí sjednané platby řádně a včas nebo prokazatelně využívá poskytované služby v rozporu s právními předpisy), není splněna podmínka pro prominutí aktivačního poplatku a objednatel je povinen uhradit celou výši aktivačního poplatku sjednaného v příloze č. 1 (dále jen: "zánik prominutí aktivačního poplatku"), a to na základě faktury vystavené poskytovatelem s lhůtou splatnosti 14 kalendářních dnů.
- 2.6. V případě smrti objednatele před uplynutím sjednané doby určité 24 měsíců prominutí aktivačního poplatku nezaniká, poskytovatel v tomto případě nebude požadovat zpětné uhrazení aktivačního poplatku. Úmrtí objednatele je nutno poskytovateli oznámit a prokázat předložením úmrtního listu.

### 3. Cena poskytovaných služeb

- 3.1. Cena poskytovaných služeb je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy.

### 4. Práva a povinnosti poskytovatele

- 4.1. Poskytovatel se zavazuje:
  - a) Umístit u objednatele soubor zařízení a kabelových svodů sloužících pro připojení do sítě internet a vlastní sítě, blíže specifikovaný v příloze č. 1 této smlouvy, který tímto na dobu trvání této smlouvy objednateli dává do užívání.
  - b) Umožnit objednateli nepřetržitý, časově neomezený přístup do sítě internet; na své náklady odstranit u objednatele vady, které brání řádnému poskytování poskytovaných služeb, za předpokladu, že mají původ v technickém zařízení poskytovatele nebo v jeho činnosti.
  - c) Dodržovat cenová ujednání této smlouvy po celou dobu její platnosti.
  - d) Umožnit objednateli telefonické hlášení poruch poskytovaných služeb ve dnech pondělí – sobota v době od 8:00 do 18:00 hodin a v neděli a státních svátcích v době od 8:00 do 16:00 hodin.
  - e) Po předchozí dohodě s objednatelem poskytnout objednateli i další servisní práce a služby podpory, které nejsou předmětem této smlouvy (dále jen "nadstandardní služby"), a to dle seznamu uvedeném v ceníku služeb poskytovatele. Za nadstandardní služby je objednatel povinen uhradit poskytovateli cenu, pro danou službu uvedenou v aktuálním ceníku služeb poskytovatele.

### 5. Práva a povinnosti objednatele

- 5.1. Objednatel se zavazuje:
  - a) Využívat poskytované služby v souladu s platnými právními předpisy.
  - b) V případě skončení smlouvy a poskytování služeb umožnit k poslednímu dni trvání smluvního vztahu a není-li to možné, pak bez zbytečného odkladu, demontáž poskytovatelem umístěného zařízení.
  - c) Dodržovat pokyny poskytovatele týkající se provozu používaného zařízení.
  - d) Hradit řádně a včas platby za poskytované služby. Platba je uhrazena včas, pokud je nejpozději v den její splatnosti v celé výši připsána na bankovní účet poskytovatele.
  - e) Bez zbytečného odkladu poskytovatele písemně, e-mailem na adresu [info@topnet.cz](mailto:info@topnet.cz) nebo telefonicky na servisní číslo **731 413 488** upozornit na vady poskytovaných služeb. Při oznamování vad je objednatel povinen se identifikovat mimo jiné také prostřednictvím sdělení čísla této smlouvy.
  - f) Po celou dobu trvání smlouvy zajistit poskytovateli přístup k jeho zařízení sloužícímu k plnění závazků poskytovatele z této smlouvy.
  - g) Poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost při plnění smlouvy.
- 5.2. Objednatel má právo na:
  - a) Bezplatné odstranění vad poskytovaných služeb, jejichž příčina je na straně poskytovatele nebo ve funkci či povaze zařízení, které poskytovatel k poskytování služeb používá.
  - b) Využívání veškerých možností vyplývajících z poskytovaných služeb, jestliže to bylo mezi smluvními stranami smlouveno nebo vzhledem k povaze služeb se jedná o užívání obvyklé.
  - c) Vrácení poměrné části ceny zaplacené za poskytované služby, pokud mu tyto služby nebyly z důvodů na straně poskytovatele v období, za které platil, poskytnuty po dobu delší než šest hodin za den.

- d) Vrácení celého poplatku za nefungující službu v daném měsíci, jestliže dojde z důvodů na straně poskytovatele k přerušení služeb na dobu nejméně deseti dnů po sobě jdoucích v kalendářním měsíci.

## **6. Platební podmínky a smluvní pokuty**

- 6.1. Objednatel (podnikatel, státní nebo vládní organizace, právnická osoba) hradí cenu poskytovaných služeb měsíčně za předchozí kalendářní měsíc na základě poskytovatelem vystaveného a objednateli do klientské zóny doručeného daňového dokladu (faktury) a to ve lhůtě do patnáctého dne měsíce následujícího po kalendářním měsíci, za který je cena poskytovaných služeb fakturována. Objednatel (fyzická osoba - smlouva uzavřená na rodné číslo objednatele) hradí cenu poskytovaných služeb měsíčně na základě poskytovatelem vystaveného písemného předpisu plateb, který má objednatel dostupný ve své klientské zóně. Klientská zóna je dostupná na adrese [www.topnet.cz](http://www.topnet.cz) v sekci přihlášení. Je-li objednatel v prodlení s úhradou ceny poskytované služby, je povinen poskytovateli z nezaplacené částky uhradit smluvní pokutu ve výši 0,05% za každý i jen započatý den prodlení. K zavinění objednatele za porušení smluvní povinnosti, na niž dopadá tato smluvní pokuta, se přitom nepřihlíží.
- 6.2. Poskytovatel má právo přerušit poskytování služeb v případě, že objednatel je v prodlení s placením ceny nebo jiné peněžité částky po dobu delší než 15 kalendářních dnů, přičemž objednatel nemá nárok na snížení fakturované částky z důvodu takového přerušení poskytování služeb. Za opětovné připojení po uhrazení dluhu se sjednává poplatek dle ceníku služeb poskytovatele.
- 6.3. Pokud nastane zánik závazku z této smlouvy výpovědí, nebo dohodou smluvních stran před uplynutím sjednané doby 24 měsíců, smí být v případě smlouvy uzavřené se spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, úhrada za služby požadována pouze, pokud smlouva skončí do 3 měsíců ode dne jejího uzavření, a nesmí být vyšší než jedna dvacatina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy.

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

- 7.1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou 24 kalendářních měsíců počínaje dnem, ve kterém objednatel v souladu s bodem 6.3 všeobecných podmínek v elektronické klientské zóně odsouhlasil smlouvu, všeobecné podmínky, sjednaný tarif včetně možností jeho změn a informace o ochraně osobních údajů. Po uplynutí doby uvedené v předchozí větě se doba trvání této smlouvy automaticky mění na dobu neurčitou.

Doba trvání této smlouvy se nezmění na dobu neurčitou, pokud objednatel před uplynutím 24 kalendářních měsíců písemně sdělí poskytovateli, že trvá na prodloužení smlouvy pouze na dobu určitou dalších 24 měsíců. V takovém případě se smlouva prodlouží pouze na dobu určitou - dalších 24 kalendářních měsíců. Toto sdělení je objednatel povinen poskytovateli oznámit prostřednictvím klientské zóny nejpozději do 16:00 hodin posledního pracovního dne předcházejícího uplynutí lhůty 24 kalendářních měsíců.

Doba trvání této smlouvy se nezmění na dobu neurčitou a smlouva zanikne uplynutím 24 měsíců dle věty první tohoto bodu, pokud ve lhůtě těchto 24 měsíců alespoň jedna ze smluvních stran této smlouvy písemně sdělí druhé smluvní straně svůj nesouhlas se změnou smlouvy na dobu neurčitou - v takovém případě bude smluvní vztah ukončen posledním dnem již započatého 24. kalendářního měsíce. Toto sdělení je smluvní strana povinna oznámit druhé smluvní straně prostřednictvím klientské zóny nejpozději do 16:00 hodin posledního pracovního dne předcházejícího uplynutí lhůty 24 kalendářních měsíců.

- 7.2. Objednatel i poskytovatel je oprávněn tuto smlouvu písemně vypovědět i bez uvedení důvodů. Výpovědní doba činí 30 kalendářních dnů a počíná běžet ode dne následujícího po prokazatelném doručení výpovědi druhé smluvní straně. Výpověď se doručuje prostřednictvím elektronické klientské zóny nebo doporučeným dopisem.

- 7.3. Pokud objednatel v případě uzavření smlouvy na dobu určitou 24 měsíců vypoví tuto smlouvu před koncem sjednaného období, je povinen poskytovateli do 10 kalendářních dnů ode dne ukončení smlouvy vrátit venkovní jednotku, a to ve stavu, v jakém ji od poskytovatele převzal, s přihlédnutím k obvyklému opotřebení.

V případě bezdrátového připojení v pásmu 60 GHz není objednatel oprávněn provést sám demontáž venkovní jednotky, ale je povinen u poskytovatele objednat demontáž venkovní jednotky za poplatek podle ceníku služeb poskytovatele.

Pokud má objednatel sjednané bezdrátové připojení v pásmu 5 GHz nebo bezdrátové připojení - optiku, je oprávněn sám provést demontáž venkovní jednotky na své náklady bez asistence poskytovatele nebo si může u poskytovatele objednat demontáž venkovní jednotky za poplatek podle ceníku služeb poskytovatele.

Jestliže objednatel do 10 kalendářních dnů ode dne ukončení smlouvy za podmínek výše uvedených neobjedná demontáž venkovní jednotky nebo ji poskytovateli nevrátí, je poskytovatel oprávněn po objednateli požadovat uhrazení poměrné části hodnoty venkovní jednotky podle přílohy č. 1.

- 7.4. Pokud objednatel v případě uzavření smlouvy na dobu určitou 24 měsíců vypoví tuto smlouvu před koncem sjednaného období, je oprávněn si ponechat WIFI router, pokud zaplatí poměrnou část jeho ceny stanovené v příloze č. 1 nebo může WIFI router poskytovateli do 10 kalendářních dnů ode dne ukončení smlouvy v sídle poskytovatele vrátit ve stavu, v jakém ho od objednatele převzal, s přihlédnutím k obvyklému opotřebení. V případě, kdy objednatel do 10 kalendářních dnů ode dne ukončení smlouvy WIFI router nevrátí, bude vůči objednateli požadováno uhrazení jeho poměrné hodnoty. WIFI router demontuje vždy objednatel.
- 7.5. V případě smrti objednatele před uplynutím doby určité, na kterou byla tato smlouva sjednána, se vrátí veškeré poskytnuté zařízení poskytovateli za podmínek uvedených v čl. 2.6 této smlouvy.

## **8. Ochrana osobních údajů**

- 8.1. Objednatel touto smlouvou poskytuje poskytovateli ke zpracování své osobní údaje, a to zejména své jméno, příjmení/obchodní firmu, rodné číslo/IČO/DIČ, adresu trvalého nebo i přechodného pobytu/sídlo. Zpracování těchto osobních údajů za účelem identifikace smluvních stran a komunikace mezi smluvními stranami je nezbytné k uzavření a plnění závazků smluvních stran z této smlouvy, jejich poskytnutí stanoví zákon o elektronických komunikacích. Zpracování těchto osobních údajů je zákonné, k jejich zpracování není nutný výslovný souhlas objednatele a objednatel není oprávněn jejich poskytnutí odmítnout. V případě odmítnutí jejich poskytnutí nemůže být tato smlouva uzavřena.
- 8.2. Objednatel touto smlouvou poskytuje poskytovateli ke zpracování také své další osobní údaje, a to telefonní číslo a e-mailovou adresu. Zpracování těchto osobních údajů za účelem vzájemné komunikace mezi poskytovatelem a objednatel v záležitostech týkajících se služeb poskytovaných na základě této smlouvy je oprávněným zájmem poskytovatele a splňuje podmínky zákonnosti jejich zpracování. Ke zpracování těchto osobních údajů není nutný výslovný souhlas objednatele.

## **9. Uplatnění reklamace**

- 9.1. Objednatel má vůči poskytovateli právo na uplatnění reklamace vad poskytované služby a reklamace vyúčtování cen za poskytnuté služby.
- 9.2. Reklamace vad poskytované služby musí obsahovat minimálně tyto údaje:
- identifikaci objednatele, číslo smlouvy, označení příslušné služby, ke které je uplatněna reklamace
  - předmět reklamace, přesný a konkrétní popis závady
  - podpis objednatele.
- 9.3. Reklamace vyúčtování cen za poskytnuté služby musí obsahovat minimálně tyto údaje:
- identifikaci objednatele, číslo smlouvy, označení příslušného vyúčtování, ke kterému je uplatněna reklamace
  - předmět reklamace, přesný a konkrétní popis důvodu reklamace
  - podpis objednatele.
- 9.4. Uplatnění reklamace dle bodu 9.2 i bodu 9.3 nemá odkladný účinek na povinnost objednatele uhradit ve lhůtě splatnosti uvedené na daňovém dokladu nebo v předpisu plateb cenu za poskytnutou službu ve výši platné v době poskytnutí služeb.
- 9.5. Reklamace dle bodu 9.2 i bodu 9.3 se uplatňují písemně u poskytovatele. Reklamaci lze předat objednateli v jeho sídle, zaslat poštou na adresu sídla objednatele nebo zaslat elektronickou poštou na adresu info@topnet.cz.
- 9.6. Reklamaci je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě stanovené zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, tj. do 2 měsíců od dodání daňového dokladu, případně od vzniku rozhodné skutečnosti (např. závady v poskytování služby), jinak právo zanikne.
- 9.7. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení reklamace.
- 9.8. V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, budou objednateli do 1 měsíce od vyřízení reklamace vráceny zaplacené částky za reklamované poskytované služby nebo částky chybně vyúčtované, a to způsobem dle výslovného určení objednatele. Přeplatek nebo již zaplacené částky mohou být ze strany poskytovatele započteny na úhradu pohledávek za objednatel.

## **10. Závěrečná ustanovení**

- 10.1. Objednatel byl seznámen s tím, že obsah této smlouvy tvoří kromě přílohy č. 1 k této smlouvě, která specifikuje poskytovanou službu, také Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb sítě TOPNET Internet, informace o ochraně osobních údajů v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady EU č. 2016/679 a ceník služby, který je k dispozici v elektronické formě na webových stránkách poskytovatele www.topnet.cz a dále v listinné formě v sídle poskytovatele. Všechny tyto dokumenty tvoří jeden nedílný celek. Objednatel potvrzuje, že se s těmito dokumenty před podpisem této smlouvy náležitě seznámil a s jejich obsahem souhlasí.
- 10.2. Právní vztah mezi smluvními stranami založený touto smlouvou se řídí především zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.

- 10.3. Tato smlouva reflektuje Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), které je účinné ode dne 25.05.2018.
- 10.4. Tato smlouva je objednateli dostupná v jeho klientské zóně, kde ji má po celou dobu trvání smluvního vztahu k dispozici v elektronické podobě s možností jejího tisku.
- 10.5. Objednatel i poskytovatel prohlašují, že jsou oprávněni tuto smlouvu uzavřít, že tato smlouva obsahuje jejich svobodnou a vážnou vůli, že její obsah navzájem projednali a že dosáhli úplné shody.

V Boskovicích dne

.....  
Objednatel

.....  
Poskytovatel

## Specifikace služeb

### Objednatel

Číslo smlouvy:

Firma / jméno:

Sídlo / adresa:

### Tarif

Místo instalace

Druh připojení: Bezdrátové připojení ve frekvenčním pásmu 5 GHz

Typ zařízení: Venkovní jednotka pro příjem signálu v pásmu 5 GHz

Tarif/služba: Home Connect 30/5

Rychlost stahování dat:	<b>inzerovaná</b>	<b>maximální</b>	<b>běžně dostupná</b>
-------------------------	-------------------	------------------	-----------------------

	30 Mbit	30 Mbit	30 Mbit
--	---------	---------	---------

Rychlost odesílání dat:	<b>inzerovaná</b>	<b>maximální</b>	<b>běžně dostupná</b>
-------------------------	-------------------	------------------	-----------------------

	5 Mbit	5 Mbit	5 Mbit
--	--------	--------	--------

**Velká opakující se odchylka** Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti (download i upload) v intervalu delším, nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 min.

**Velká trvající odchylka** Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu (download i upload) v intervalu delším než 70 min.

**Způsob měření** Rychlost se měří na LAN portu koncového bodu operátora (před wifi routerem)

**FUP** Bez omezení

**Cena** 295,00 Kč včetně DPH za měsíc

**Splatnost** 15. den v měsíci

**Aktivační poplatek** Aktivační poplatek dle objednaného typu připojení "Bezdrátové připojení ve frekvenčním pásmu 5 GHz" činí 2 500,00 Kč včetně DPH. Při dodržení smluvené doby trvání smlouvy 24 měsíců je tento poplatek objednateli odpuštěn. Při předčasném ukončení smlouvy zaniká zvýhodnění zákazníka a objednatel je povinen uhradit aktivační poplatek v plné výši, včetně zařízení instalovaných poskytovatelem dle platného ceníku služeb poskytovatele.

**Cena koncového zařízení** Cena použitého koncového zařízení je 2 900,00 Kč včetně DPH, toto zařízení zůstává po celou dobu majetkem poskytovatele. Jestliže po ukončení smlouvy objednatel zařízení nevrátí do 10 dnů, či neumožní poskytovateli demontáž zařízení, je poskytovatel oprávněn po objednateli požadovat uhrazení poměrné části hodnoty koncového zařízení.

**OKU kód zákazníka** Z\*\*\*\*p\*\*\*\*\*

Informace pro spotřebitele o právu na paušální náhradu při přenesení služby dle § 34 odst.11 a § 34a) odst.11 zákona o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb. a Vyhlášky č.529/2021 Sb. najdete ke stažení a pozdějšímu uchování na stránkách [www.topnet.cz](http://www.topnet.cz) v sekci dokumenty.

V Boskovicích dne

Objednatel

Josef Opálka, jednatel  
Poskytovatel