

Číslo smlouvy ABLE agency, s.r.o.: **«cislosmlouvy»** uzavřená dne: **«datum»**
SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

uzavřená v souladu se zákonem 127/2005 Sb.

 mezi **ABLE agency, s.r.o.**, Petra Jilemnického čp. 361, 679 04 Adamov, IČ: 25524402, zapsaná v OR KS BRNO oddíl C, vložka 30366, jednatel Bc. Romanem Pilátem, MBA (dále jen „POSKYTOVATEL“)

a ÚČASTNÍKEM
«jmeno» «jmeno2» «jmeno3» «sro1» «sro2»
«adresa», «adresa1» «adresa2»
 datum narození: **«datnar»** RČ: **«rc»** OP: **«obcprukaz»**
 IČ: **«ic»** DIČ: **«dic»**
Korespondenční adresa:
«doruculice», «doruc_mesto» «dorucpsc»

Služba Pevné připojení k internetu/název tarifu	Inzerovaná rychlost připojení down/up	Měsíční cena
«sluzba»	«rychlstaz»	«cena»,00
Přidělené IP «ip» Datum: «datum»	agr. «agregace»	Kč s DPH
AKCE:	«akce»	

Smlouva se uzavírá:	na «doba_trvani_smlouvy» měsíců (je-li doba 0 měsíců jedná se o smlouvu na dobu neurčitou)
---------------------	---

Kontaktní údaje:

Emailová adresa:	Telefonní číslo:
«email»	«telefon»
(není-li vyplněno, prosím vyplňte)	(není-li vyplněno, prosím vyplňte)

Charakteristika služby, dostupnost

 Limit stažených dat: **«fup»**

 Minimální rychlost: 30 % inzerované rychlosti (**«M_30pct»/«M_30pct»** kbits)

 Běžně dostupná rychlost: 60 % inzerované rychlosti (**«M_60pct»/«M_60pct»** kbits)

 Maximální rychlost: 100 % inzerované rychlosti (**«M_100pct»/«M_100pct»** kbits)

 Inzerovaná rychlost: 100 % (**«M_100pct»/«M_100pct»** kbits)

Dostupnost služby je 24 hodin denně, po celý rok.

Minimální nabízená úroveň kvality: 95% za jeden kalendářní měsíc.

Minimální zaručená úroveň kvality: 95% za jeden kalendářní měsíc.

Uvedené rychlosti se poskytovatel poskytovatel účastníkovi zavazuje poskytovat. Při plnění povinností z nařízení EU č. 2015/2120 a na základě VO-S/1/08.2020 -9 poskytovatel výše uvedené rychlosti pevného připojení k internetu přesně specifikuje v dokumentu Definice rychlostí služeb, který tvoří součást smlouvy.

Ve znění výše uvedených nařízení jsou definovány nové odchylky od rychlostí poskytovaných služeb. Pokud budete při užívání služeb poskytovatele ABLE agency, s.r.o. sledovat velké trvajících nebo velké opakujících se odchylky od běžně dostupné rychlosti download nebo upload, považujte tyto odchylky za poruchu či vadu služby považujte tyto odchylky za poruchu či vadu služby a neprodleně nás kontaktujte. Budeme s vámi řešit jako závadu a její reklamaci dle čl. III Všeobecných podmínek.

Účastník prohlašuje že:

- a) se seznámil s obsahem Všeobecných podmínek služeb elektronických komunikací sítě ADA-NET (dále jen "VP"), tyto obdržel, bere na vědomí, že jsou součástí této smlouvy a zavazuje se VP aktuálně platné dodržovat; VP i tato smlouva mohou být poskytovatelem měněny postupem ve VP uvedeným v souladu s platnými právními předpisy;
- b) se seznámil s aktuálně platným ceníkem poskytovatele;
- c) v okamžiku uzavření této smlouvy nedluží za ostatní služby mu poskytované poskytovatelem;
- d) byl seznámen s možnou potřebou doplňkových zařízení pro využívání objednaných služeb;
- f) souhlasí s tím, že žádost o zrušení tematických televizí uvedených na smlouvě nelze podat před uplynutím 3 kalendářních měsíců ode dne účinnosti smlouvy či žádosti o objednání této tematické televize;
- g) potvrzuje, že mu bylo umožněno uzavření smlouvy na dobu 12 měsíců. V případě, že smlouva byla uzavřena na dobu přesahující 12 měsíců, činí se tak na výslovnou žádost účastníka;
- h) v případě, že však smlouva byla uzavřena na dobu určitou a byla zrušena z důvodů na straně účastníka před uplynutím sjednané doby určité (např. z důvodu podání výpovědi účastníkem před uplynutím doby určité, odstoupením od smlouvy poskytovatelem pro porušování smluvních povinností účastníkem ap.) tak, že účinnost ukončení smlouvy nastane dříve, než by uplynula doba, na kterou byla smlouva uzavřena, je účastník povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu (jako odškodnění/vyrovnání za ušlé platby a náklady vynaložené v souvislosti se vznikem smluvního vztahu (dále jen "smluvní pokuta"). Výše smluvní pokuty je určena jako jedna pětina součtu pravidelných měsíčních plateb nebo jedna pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy (tedy za období mezi účinností ukončení smlouvy a koncem sjednané doby trvání smlouvy);
- i) s osobními údaji smluvních stran bude nakládáno dle příslušných ustanovení GDPR.

V Adamově dne: «datum»



v.r. Roman Pilát

jménem Poskytovatele ABLE agency, s.r.o.: Bc. Roman Pilát, jednatel

v.r. «podpisuje»

za Uživatele «podpisuje»

pohledávku pokud je platba řádně identifikována zejména variabilním a specifickým symbolem; v případě nedostatečné identifikace částečné platby je poskytovatel oprávněn takovou platbu započítat na pohledávku nejdříve splatné (nejstarší), s čímž účastník výslovně souhlasí. Rovněž platby uhrazené účastníkem na základě trvalého příkazu k úhradě je poskytovatel oprávněn použít přednostně pro úhradu nejdříve splatných pohledávek účastníka, pokud účastník nespécifikoval, pro úhradu které pohledávky je platba určena.

6. Jestliže právnická či podnikající fyzická osoba má s poskytovatelem uzavřeno více smluv na více služeb a je jí na základě dohody s poskytovatelem zasláno jediné vyúčtování ohledně všech jí poskytovaných služeb, je poskytovatel oprávněn v případě neuhrazení celé částky uvedené na takovém vyúčtování omezit účastníkovi poskytování všech služeb na takovém vyúčtování uvedených, případně veškeré zde uvedené služby odpojit.

7. Uživatel je povinen platit zejména tyto ceny a poplatky za poskytované služby: aktivací poplatek, pravidelné měsíční ceny za služby, hovorné, nájemné za užívání zařízení k využívání služeb, vratnou kauci na služby a další ceny dle smlouvy či jiných smluvních ujednání a platného Ceníku.

9. Forma plateb cen za služby i poplatků, jakož i druhy či parametry poskytovaných služeb mohou být měněny na základě žádosti účastníka. Návrh na takovou změnu je smluvní strana povinna druhé smluvní straně oznámit nejméně 30 dnů předem, kdy má k navrhované změně dojít a to osobně na ZC, písemně doporučenou poštou zaslou na ZC, příp. telefonicky. Tyto změny nelze provádět zpravidla častěji než jedenkrát za 1 kalendářní měsíc. Tenýž postup platí u změn objednaných služeb dle aktuální nabídky poskytovatele s tím, že tuto změnu nelze provést častěji než jedenkrát v kalendářním měsíci a změna bude zpravidla zrealizována nejpozději k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla žádost doručena, pokud není uvedeno u jednotlivých služeb jinak. Změna tematických televizí (poskytovaných za tzv. tv body) bude poskytovatelem provedena na základě žádosti účastníka zpravidla v průběhu dne následujícího po dni podání žádosti a to pouze za podmínky zachování stávajícího počtu tv bodů; takovou změnu nelze provést častěji než po uplynutí jednoho měsíce následujícího po dni provedení poslední změny. Smlouva na tematické televize poskytované za Kč se uzavírá vždy na dobu určitou v délce uvedené na smlouvě či dodatku. Konkrétní možnosti změn u jednotlivých služeb i postup těchto změn jsou uvedeny v platném ceníku poskytovatele, případně v přehledu druhů služeb a dále na www.ada-net.cz.

10. Pokud účastník uhradil poskytovateli předem ceny za služby a služby následně v souvislosti s ukončením smlouvy způsobem dohodnutým mezi smluvními stranami již nevyužíval, má právo na vrácení poměrné části zaplacených cen; tato část bude vrácena na základě písemné žádosti účastníka, ne však dříve, než po vystavení posledního vyúčtování poskytovatelem.

ČL. VI

SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto VP na jinou osobu.
2. Smluvní strany se zavazují řešit spory týkající se předmětu smlouvy přednostně mimo soudní, rozhodčí či správní řízení, tj. o takové vyřešení se vždy pokusit. Správním orgánem příslušným k řešení sporů ze smlouvy je Český telekomunikační úřad, případně soud a to v případech, kdy mezi stranami nebyla sjednána rozhodčí doložka. V případě sjednání rozhodčí doložky je příslušný k řešení sporů ze smlouvy dohodnutý rozhodce či rozhodčí soud.
3. Smluvní strany se zavazují zachovávat vzájemně mlčenlivost o skutečnostech důvěrné povahy a důvěrných informacích, které se dozvěděly v souvislosti se smlouvou a její realizací, jakož i v průběhu jednání a takové informace nesdělovat či nepřístupňovat třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany (s výjimkami stanovenými platnými právními předpisy).
4. Skutečností smlouvou a těmito VP výslovně neupravené se řídí příslušnými pr. předpisy, zejména ZoEK, obchodním a občanským zákoníkem.
5. Smlouvu a tyto VP je poskytovatel oprávněn jednostranně měnit či doplňovat. O změně smluvních podmínek poskytovatel vyrozumí účastníka nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny na infostránkách, zveřejněním na www.ada-net.cz a v každé své provozovně. Nové VP vždy ruší a v plném rozsahu nahrazují VP předcházející a to počínaje dnem účinnosti nových (posledních) VP.
6. Smluvní strany se dohodly a podpisy smlouvy výslovně potvrzují, že poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti z této smlouvy převést na třetí osobu i bez souhlasu účastníka.
7. Poskytovatel je oprávněn veškeré informace a údaje, včetně údajů osobních, provozních, příp. lokalizačních, týkající se účastníka i uživatele užívat pouze v souladu s platnými právními předpisy ČR. Poskytovatel se zavazuje nepřístupnit tyto informace třetím osobám, s výjimkami třetích osob spolupracujících na základě smluvního vztahu s poskytovatelem, včetně ekonomických, právních, obchodních či jiných poradců a spolupracujících společností, jejichž předmětem činnosti je vymáhání dlužných pohledávek, a s výjimkami stanovenými zákonem nebo s výjimkou souhlasu uživatele s takovým zpřístupněním. Správcem osobních údajů uživatele je poskytovatel.
8. Ujednání uvedená ve smlouvě mají v případě rozporu vždy přednost před ustanoveními VP.
9. V případě rozporu mezi českým zněním a jakýmkoliv cizojazyčným zněním VP má vždy přednost české znění.
10. Tyto VP se vyhotovují ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno obdrží poskytovatel a jedno účastník.
11. Tyto VP nabývají účinnosti 22.5.2018. .

V Adamově dne 22.5.2018

ABLE agency, s.r.o.

Bc. Roman Pilát, MBA, jednatel společnosti

Součástí smlouvy o poskytování pevného připojení k Internetu společnosti ABLE agency, s.r.o.

Definice rychlostí služeb

dle nařízení EU č. 2015/2120 spolu s příslušnými ustanoveními směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/22/ES dle Sdružení evropských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací a na základě VO-S/1/08.2020-9

Dosahovaná kvalita a rychlost poskytované služby přístupu k Internetu závisí na mnoha faktorech, a to na obecných faktorech technických, tedy ovlivnitelných ze strany poskytovatele, dále neovlivnitelných ze strany poskytovatele, ani ze strany zákazníka, stejně tak i na faktorech, které zákazník může přímo ovlivnit.

Mezi faktory ovlivňující kvalitu a rychlost poskytované služby přístupu k Internetu patří: využívaná technologie datového připojení a její technologické a technické charakteristiky, povětrnostní podmínky a nepříznivé počasí, úroveň pokrytí signálem WiFi, nastavení a vytížení WiFi sítě, technické zařízení, které zákazník používá, charakter budovy, ve které zákazník službu využívá, poloha koncového zařízení, frekvenční pásmo WiFi, cesta šíření signálu, náhodná koncentrace uživatelů apod.

Maximální rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, kterou je stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii (bezdrátové připojení radiovým přijímačem s anténou/optické připojení FTTH/připojení FTTX) a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost je na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu a ovlivňujícími faktory, viz níže.

- U bezdrátového připojení jsou ovlivňujícími faktory povětrnostní podmínky a nepříznivé počasí (silný déšť, vítr, sníh), nastavení a vytížení WiFi sítě, poloha koncového zařízení vzhledem k terénu, zalesnění, cesta šíření signálu v zastavěných oblastech, náhodná koncentrace uživatelů, pak nastavení a vytížení domácí WiFi sítě účastníka, koncové zařízení, které účastník používá.
- U připojení optického (FTTH/ FTTX) jsou ovlivňujícími faktory technické poškození trasy optického či metalického kabelu, porucha síťových zařízení poskytovatele, dále pak nastavení a vytížení domácí WiFi sítě účastníka, koncové zařízení, které účastník používá.

Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Jako jednotku uvádíme kilobity za sekundu (např. kbit/s). Ověření reálně dosažitelnosti hodnoty maximální rychlosti vychází ze standardu ITU-T Y.1564. Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$$\begin{aligned} R_{\max}(\text{download}, L 4) &\rightarrow R_{\max}(\text{download}, L 2) \geq \\ &\geq 95 \% \text{ IRCIR+EIR}(\text{download}), \\ R_{\max}(\text{upload}, L 4) &\rightarrow R_{\max}(\text{upload}, L 2) \geq \\ &\geq 95 \% \text{ IRCIR+EIR}(\text{upload}), \end{aligned}$$

kde

R_{\max} je maximální rychlost, L 4 je transportní vrstva RM ISO/OSI, L 2 je spojová vrstva RM ISO/OSI, IRCIR+EIR je výsledná informační rychlost dle ITU-T Y.1564 odpovídající vstupnímu parametru v podobě definované hodnoty maximální rychlosti R_{\max} (L 1).

Inzerovaná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat. Poskytovatel inzerovanou rychlost uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, touto hodnotou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s účastníkem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$$R_{\text{inzer}}(\text{download}, L 4) \leq R_{\max}(\text{download}, L 4),$$

$$R_{\text{inzer}}(\text{upload}, L 4) \leq R_{\max}(\text{upload}, L 4),$$

kde

R_{inzer} je inzerovaná rychlost, R_{\max} je maximální rychlost, L 4 je transportní vrstva RM ISO/OSI.

Běžně dostupná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může účastník předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá.

Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$$BDR(\text{download}, L 4) \geq 60 \% R_{\text{inzer}}(\text{download}, L 4),$$

$$BDR(\text{upload}, L 4) \geq 60 \% R_{\text{inzer}}(\text{upload}, L 4),$$

kde

BDR je běžně dostupná rychlost, R_{inzer} je inzerovaná transportní vrstva RM ISO/OSI.

Minimální rychlosti se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se poskytovatel smluvně zavázal účastníkovi poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$R_{min}(\text{download}, L4) \geq 30\% R_{inzer}(\text{download}, L4)$
a zároveň
 $SDR(\text{download}, L4) \geq R_{min}(\text{download}, L4)$,

$R_{min}(\text{upload}, L4) \geq 30\% R_{inzer}(\text{upload}, L4)$ a
zároveň
 $SDR(\text{upload}, L4) \geq R_{min}(\text{upload}, L4)$,

kde

SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, R_{min} je minimální rychlost, R_{inzer} je inzerovaná rychlost, L 4 je transportní vrstva RM ISO/OSI.

Ve smyslu definice a specifikace odchylky, tato dle všeobecného oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9 definována takto:

Za **velkou trvajícím odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$SDR(\text{download}, L4) < BDR(\text{download}, L4)$
a zároveň
 $TBDR(\text{download}) > 70$ minut

nebo

$SDR(\text{upload}, L4) < BDR(\text{upload}, L4)$
a zároveň
 $TBDR(\text{upload}) > 70$ minut,

kde

SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, BDR je běžně dostupná rychlost, L 4 je transportní vrstva dle RM ISO/OSI a TBDR označuje délku intervalu překročení hodnoty běžně dostupné rychlosti odpovídající času zahájení měřicího procesu, kdy hodnota skutečné přenosové rychlosti je nižší než definovaná hodnota běžně dostupné rychlosti.

Za **velkou opakující se odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$SDR(\text{download}, L4) < BDR(\text{download}, L4)$,
a zároveň
 $\exists t_1, t_2, t_3: TBDR(\text{download}) \geq 3,5$ minuty
a zároveň
 $(t_3 - t_1) \leq (90 \text{ minut} - T_{TestB})$,

nebo

$SDR(\text{upload}, L4) < BDR(\text{upload}, L4)$,
a zároveň
 $\exists t_1, t_2, t_3: TBDR(\text{upload}) \geq 3,5$ minuty
a zároveň
 $(t_3 - t_1) \leq (90 \text{ minut} - T_{TestB})$,

kde

SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, BDR je běžně dostupná rychlost, L 4 je transportní vrstva dle RM ISO/OSI, t_x ($x \in N^+$) označuje čas zahájení testu, při kterém klesla hodnota skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti, TBDR označuje délku intervalu překročení hodnoty běžně dostupné rychlosti odpovídající času zahájení měřicího procesu, kdy hodnota skutečně dosahované rychlosti je nižší než definovaná hodnota běžně dostupné rychlosti, T_{TestB} je délka jednoho testu v rámci měřicího procesu.