

**Smlouva o poskytování VoIP služeb**  
uzavřena dle zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku ve znění pozdějších předpisů

**Smluvní strany**

1.1. Zákazník:  
Se sídlem/bytem:

Fakturační adresa:

Místo připojení:

Statutární orgán:

IČ/Rodné číslo:

DIČ:

**Zastoupen:**

**tel.:**

**mail.:**

Bankovní spojení:

Č. účtu :

dále jen „Zákazník“

1.2. Provozovatel:

**STEN.cz s.r.o.**

Jednatel:

Renata Jirušová

Se sídlem:

500 03 Hradec Králové, Polní 190/1 – Slezské Předměstí

IČ:

275 03 992

DIČ:

CZ27503992

**Zastoupen:**

Mgr. Josef Jiruše

777 140061

jiruse@sten.cz

Renata Jirušová

777 140062

jirusova@sten.cz

správce

777 140063

spravce@sten.cz

fakturace

777 140064

fakturace@sten.cz

Bankovní spojení: Fio banka Hradec Králové

Č. účtu : **2300095346/2010**

Dále jen „Provozovatel“

níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavírají tuto  
Smlouvu o poskytování datových služeb  
(dále jen „Smlouva“)

## 2. PŘEDMĚT SMLOUVY

2.1. Předmětem této Smlouvy je závazek Provozovatele zajistit prostřednictvím ústředny VoIP (dále jen „ústředny“) zprostředkování hlasových služeb a závazkem Zákazníka je hradit za tyto služby Provozovateli poplatky za podmínek této Smlouvy.

### 2.2. TECHNICKÉ ÚDAJE

SIP server: voip.sten.cz

IP adresu přiděluje server DHCP

Administrační rozhraní ústředny: <https://voip.sten.cz>

Další informace k nastavení naleznete na <http://www.sten.cz/faq>

### 2.3. UŽIVATELSKÉ JMÉNO A HESLO

tel. číslo (login): .....

heslo: .....

## 3. SLUŽBA VoIP

Telefonní číslo: .....

Provozovatel poskytuje přístup k číslům tísňového volání a údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání.

Přenos čísla se bude uskutečňovat, podle Opatření obecné povahy č. OOP/10/10.212-12. Podrobné informace naleznete na stránkách [www.sten.cz/internet/podminky/](http://www.sten.cz/internet/podminky/) Všeobecné obchodní podmínky, bod V. Podmínky přenositelnosti čísel.

### 3.1. Platba poplatků:

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> POST-paid (faktura)             | <input type="checkbox"/> PRE-paid (kredit použitelný na 150 dnů) |
| <input type="checkbox"/> pronájem telefonu značka: ..... |  |
| <input type="checkbox"/> odkup telefonu značka: .....    |  |
| <input type="checkbox"/> vlastní telefon                 |  |

### 3.2. Prodloužení kreditu

Pro případ prodloužení platnosti o dalších 150 dnů, je třeba připsat částku ve výši alespoň 50,- Kč na účet, čímž dojde k automatickému prodloužení u celé výše kreditu, přičemž v tomto období musí být provolána alespoň částka odpovídající celé výši kreditu. Nebude-li provolána alespoň částka odpovídající celé výši kreditu, zbytek neprovolaného kreditu propadne ve prospěch Poskytovatele a služba VoIP již nebude dále poskytována. Po dalších 150 dnech bude telefonní číslo uvolněno pro další zájemce o VoIP.

3.3 Přenos čísla se bude uskutečňovat, podle Opatření obecné povahy č. OOP/10/10.212-12. Podrobné informace naleznete na stránkách [www.sten.cz/internet/podminky/](http://www.sten.cz/internet/podminky/) Všeobecné obchodní podmínky, bod V. Podmínky přenositelnosti čísel.

### 3.4. Způsob zasílání daňových dokladů

- |   |
|---|
| <input type="checkbox"/> elektronicky (e-mailem)    |
| <input type="checkbox"/> poštou + expediční náklady |

- 3.5. Povinnost úhrady služeb vzniká okamžikem připojení Zákazníka k ústředně.
- 3.6. Datum splatnosti se řídí datem na faktuře.
- 3.7. Poplatek za služby při odkupu telefonu nebo při platbě POST-paidu hradí Zákazník na základě faktur vystavených Provozovatelem.  
Jako VS při úhradě uvede Zákazník číslo faktury. Vystavené faktury obsahují náležitosti daňového dokladu ve smyslu § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty a § 13a 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platných zněních.
- 3.8. Při platbě PRE-paidu zasílá zákazník kredit, dle svého uvážení. Jako VS při úhradě kreditu, uvede zákazník své telefonní číslo.
- 3.9. Reklamací na vyúčtování ceny je zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytnuté služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podáním reklamacie nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu.  
Provozovatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamacie.

#### **4. PRÁVA A POVINNOSTI PROVOZOVATELE**

- 4.1. Provozovatel se zavazuje zajistit Zákazníkovi dostupnost do ústředny 24 hodin denně 7 dní v týdnu. Pokud zákazník nebude připojen přes síť NET STEN, nemůžeme zajistit bezchybné připojení k ústředně a nejsme schopni zaručit kvalitu telefonních služeb a to především trvalým monitorováním celé sítě.
- 4.2. Provozovatel se zavazuje za úplatu poskytnout Zákazníkovi dle jeho požadavků součinnost při zajištění školení obsluhy, správců a další konzultace při řešení problémů vzniklých s připojením k ústředně.
- 4.3. Provozovatel je oprávněn, aniž by však ovlivnil kvalitu služeb, zaměnit jím u Zákazníka instalovaný hardware za jiný, pokud má Zákazník k hardware v pronájmu.
- 4.4. Provozovatel má právo odepřít Zákazníkovi přístup k ústředně, okamžikem vzniku práva na úhradu smluvní pokuty a to až do okamžiku zaplacení dlužné částky.
- 4.5. Provozovatel poskytuje přístup k číslům tísňového volání a údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání.

#### **5. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA**

- 5.1. Zákazník se zavazuje užívat služeb pouze způsobem, který je v souladu s touto smlouvou, písemnými návody a pokyny, a který nemůže negativně ovlivnit provoz ústředny nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným osobám (např. užívání služeb pro trvalé připojení www nebo jiných serverů).
- 5.2. Zákazník odpovídá za odborné znalosti svých pracovníků a dalších osob, které budou mít z jeho zařízení nebo přes jeho účty přístup k ústředně. Zákazník odpovídá za omezení svých koncových zařízení.
- 5.3. Zákazník je povinen se svým přístupovým heslem přiděleným mu Provozovatelem nakládat jako s důvěrným údajem. Vyžadují-li to technické, provozní nebo organizační důvody, je provozovatel oprávněn přístupové heslo změnit.

#### **6. SERVISNÍ PODMÍNKY**

- 6.1. Provozovatel se zavazuje zajistit telefonní linku, na niž je možné hlásit závady a tyto závady odstranit na své náklady, a to i prostřednictvím třetích osob, v případě, že závada nebyla způsobena Zákazníkem. Pokud provozovatel zjistí, že Zákazník závadu způsobil neoprávněným zacházením se zařízením, uhradí Zákazník nezbytné náklady na jejich odstranění. Závada bude odstraněna do 24 hodin od nahlášení, mimo případy vyšší moci dle článku 10.
- 6.2. Zákazník se zavazuje poskytnout provozovateli veškerou potřebnou součinnost nezbytnou pro odstranění závady nebo pro účelné úpravy prováděné Provozovatelem v rámci pravidelné údržby sítě a její případné rekonfigurace, bez nároku na náhradu nákladů a ztraceného času potřebného pro tuto součinnost.
- 6.3. V případě, že porucha vznikla na straně Provozovatele v síti NET STEN, bude neprodleně odstraněna na jeho náklady. Servis zařízení Zákazníka je zvlášť placenou službou, jehož aktuální cena je uvedena na stránkách [www.sten.cz](http://www.sten.cz).
- 6.4. Pokud provozovatel nedodrží výše uvedený termín odstranění závady, má Zákazník právo požádat o slevu ceny za služby ve výši poměrné části měsíčního poplatku, odpovídající počtu dní, kdy byl provozovatel v prodlení s odstraněním závady. Na základě žádosti o slevu a jejího projednání bude sleva poskytnuta snížením měsíčního poplatku v nejbližším měsíci, kdy bude možné poplatek snížit.

## 7. SHROMAŽĎOVÁNÍ A UŽITÍ INFORMACÍ

- 7.1. Provozovatel vede aktuální evidenci svých Zákazníků obsahující osobní a zprostředkovací data, která zpracovává manuálně a automaticky a je oprávněn je užívat v souladu s právním řádem ČR i pro účely provozování a ochrany sítí, poskytování datových a hlasových služeb a služeb s nimi souvisejících, pro účely nabízení obchodu a služeb, pro marketingové a obchodní účely, a pro účely vyplývající z příslušných právních předpisů nebo sjednané se Zákazníkem, a to vše v rozsahu, v jakém byla poskytnuta Zákazníkem. Provozovatel je oprávněn nadále zpracovávat jméno, příjmení a adresu Zákazníka i po vypořádání práv a povinností z tohoto smluvního vztahu pro účely nabízení obchodu a služeb, ledaže by subjekt údajů, který je fyzickou osobou, prokazatelně doručil správci sítě svůj písemný nesouhlas.
- 7.2. Provozovatel je oprávněn poskytnout data dle bodu 7.1. pouze těm osobám, které Provozovatele zastupují nebo jinak oprávněně chrání jeho zájmy, event. se podílejí zejména na vytváření, nabízení, úpravě, poskytování a provozování datových služeb a služeb s nimi souvisejících či na provozování a údržbě systémů, prostřednictvím kterých se takové služby subjektům údajů poskytují.
- 7.3. Provozovatel se zavazuje, že s údaji vedenými v evidenci dle bodu 7.1. bude nakládat pouze v souladu s tímto článkem, bude zajišťovat jejich náležitou ochranu a kromě případů uložených nebo umožněných zákonem nebo dohodnutých se subjektem údajů je nebude sdělovat třetím osobám. Práva a povinnosti správců, zpracovatelů a subjektů osobních údajů jsou obsaženy v obecně závazných právních předpisech.
- 7.4. Zákazník souhlasí s tím, aby jej Provozovatel informoval o svých nových službách a produktech.

## 8. DOBA PLATNOSTI SMLOUVY, UKONČENÍ SMLOUVY

- 8.1. Smlouvu lze oboustranně vypovědět bez udání důvodu písemnou výpovědí. Smlouva se sepisuje na dobu neurčitou s dvouměsíční výpovědní lhůtou, která běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Poskytování služeb končí posledním dnem výpovědní lhůty.
- 8.2. Poruší-li některá ze stran hrubým způsobem smluvní povinnost a nesplní-li ji ani v dodatečně přiměřené lhůtě k tomu stanovené v písemné výzvě, je druhá strana oprávněna od Smlouvy písemně odstoupit. Smlouva se ruší k prvnímu dni měsíce následujícího po měsíci, v němž byl doručen druhé smluvní straně písemný projev vůle o odstoupení od Smlouvy. V případě zrušení Smlouvy je Zákazník povinen provozovateli vrátit veškerá zařízení, která v souvislosti s touto smlouvou případně od něho měl k dispozici a jsou ve vlastnictví Provozovatele. Náhrada škody tím není dotčena.
- 8.3. Za hrubé porušení Smlouvy ze strany Zákazníka se považuje zejména:
  - porušení povinnosti úhrady ceny za služby a sjednaných smluvních pokut
  - nedodržování povinností dle článku 5. Smlouvy
- 8.4. Za hrubé porušení Smlouvy ze strany Provozovatele se považuje zejména porušení článku 7. Smlouvy.
- 8.5. Odstoupení od Smlouvy nezbavuje Zákazníka povinnosti uhradit provozovateli dlužnou částku ceny služeb a smluvních pokut. V případě, že Zákazník požádá o obnovení poskytování služeb a uhradí veškeré dlužné částky, je provozovatel oprávněn náúčtovat Zákazníkovi nezbytné náklady, spojené s tímto obnovením služeb.
- 8.6. Provozovatel může demontovat vlastním nákladem zřízená kabelová vedení v obvyklých prostorách nebo prostorách ubytoven Zákazníka. Zákazník se zavazuje poskytnout při této demontáži nezbytnou součinnost bez nároku na náhradu ztráty času, potřebného pro tuto součinnost.

## 9. SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

- 9.1. Veškeré spory budou nejdříve řešeny dohodou. V případě, že Zákazník řádně a včas neprovede úhradu sjednané ceny za služby ani po upozornění prostřednictvím e-mailové zprávy, je provozovatel oprávněn vyúčtovat zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 1500,- Kč. V případě nezaplacení úhrady sjednané ceny služby nebo smluvní pokuty je Provozovatel oprávněn přerušit poskytování sjednaných služeb a odstoupit od Smlouvy. Za další aktivaci služby bude účtován poplatek dle aktuálního ceníku.
- 9.2. V případě odcizení, poškození či zničení hardware Provozovatele instalovaného jím v bytě, či v prostorách firmy se Zákazník zavazuje k finanční úhradě ve prospěch Provozovatele ve výši pořizovací ceny hardware.

## 10. VYŠŠÍ MOC

- 10.1. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlžení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost (dále jen „vyšší moc“). Za vyšší moc se považuje překážka, jež nezávisle na vůli povinné smluvní strany jí brání ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku překážky předvídala. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve

v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejich hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto povinnosti spojeny.

- 10.2. Jestliže vznikne situace zapříčiněná vyšší mocí, příslušná smluvní strana okamžitě písemně uvědomění druhou smluvní stranu o takové skutečnosti a její příčině. Pokud nebude písemně dohodnuto jinak, bude smluvní strana pokračovat v realizaci svých závazků podle smlouvy dle svých nejlepších schopností a bude hledat veškeré rozumné alternativní prostředky pro realizaci té části plnění, které nebrání vyšší moc.

## 11. SPOLEČNÁ UJEDNÁNÍ

- 11.1. Zákazník a Provozovatel jsou povinni si vzájemně oznámit jakoukoliv změnu, ke které došlo po podpisu této Smlouvy a která by mohla změnit podmínky vyplývající z této Smlouvy (zejména změnu adresy bydliště, sídla, právní formy apod.).
- 11.2. Obě strany se dohodly, že hlášení poruch a sdělování dalších důležitých skutečností, kromě změn ustanovení této Smlouvy, bude prováděno elektronickou poštou, prostřednictvím provozovatele poštovních služeb. Telefonicky toto mohou ze strany Zákazníka i Provozovatele činit pouze pověřené osoby, uvedené bodě 1.1. a 1.2. Smlouvy. Za písemné úkony (ve smyslu právních úkonů) ze strany Provozovatele se považují i právní úkony doručené druhou smluvní straně elektronickou poštou i zprávou SMS. V pochybnostech o tom, zda služba byla poskytnuta nebo zda byl úkon (zpráva, výzva, upomínka atp.) proveden, je rozhodující výpis z provozu systému Provozovatele.
- 11.3. Zákazník není oprávněn bez předchozího souhlasu Provozovatele převést svá práva a povinnosti na třetí osobu. Provozovatel je oprávněn jednostranně převést veškerá práva a povinnosti plynoucí z této Smlouvy na třetí osobu a to i bez předchozího souhlasu Zákazníka.
- 11.4. Všechny závazky, ujednání, povinnosti a práva vyplývající z této Smlouvy se budou vztahovat a budou závazné i pro právní zástupce, právní nástupce a postupníky zde uvedených stran jako pro strany samé a všude, kde se tato smlouvy zmiňuje o kterékoliv ze stran, bude toto platit i pro právní zástupce, právní nástupce a postupníky takové strany jako by šlo o ně samé.
- 11.5. Provozovatel a Zákazník se dohodli, že odborné záležitosti týkající se plnění Smlouvy včetně naléhavých poruch za ně budou s druhou smluvní stranou projednávat písemně pověřením zmocněnci uvedení v článku 1 Smlouvy.

## 12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 12.1. Tuto Smlouvu lze měnit pouze písemnou formou, prostřednictvím číslovaných dodatků, odsouhlasených a podepsaných oběma smluvními stranami. K návrhům dodatků této Smlouvy se smluvní strany zavazují vyjádřit písemně do 8 dnů od doručení návrhu dodatku druhé straně. Po stejnou dobu je tímto návrhem vázána strana, která jej podala. Platnosti a účinnosti nabývá dodatek dnem podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran.
- 12.2. Práva a povinnosti výslovně touto smlouvou neupravené se řídí příslušnými ustanoveními Obchodního zákoníku a souvisejícími předpisy v platném znění.
- 12.3. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami. Skutečný termín zahájení poskytování služby započne v den, kdy bude služba dostupná Zákazníkovi.
- 12.4. Obě smluvní strany prohlašují, že se seznámily s celým textem Smlouvy včetně jejich příloh, jež tvoří nedílnou součást Smlouvy a s celým obsahem Smlouvy souhlasí. Současně prohlašují, že tato Smlouva nebyla sjednána v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek.
- 12.5. Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, přičemž každý z nich má povahu originálu. Každá ze smluvních stran obdrží po jednom.

**Datum připojení do sítě NET STEN:** .....

V Hradci Králové dne .....

Za Zákazníka:

Za Provozovatele: