

## Všeobecné obchodní podmínky

### 1. Úvod

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP) upravují definici pojmů poskytování telekomunikačních služeb, dále podmínky, za nichž MIRAMO spol. s r.o. poskytuje na základě uzavřené smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a zároveň upravují některé postupy související s poskytováním služeb, případné změny, reklamace a ukončení smlouvy.

### 2. Poskytovatel:

Společnost MIRAMO spol. s r.o., se sídlem 742 55 Albrechtický 265, IČ: 43960987, DIČ: CZ43960987, zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ostravě pod sp.zn. C C2354 (dále jen poskytovatel).

### 3. Uživatel:

Fyzická nebo právnická osoba využívající služeb poskytovatele na základě smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen uživatel).

### 4. Služba:

Rozumí se služba elektronických komunikací poskytovaná poskytovatelem uživateli na základě smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a těchto VOP, není-li stanoveno jinak.

### 5. Uzavření smluvního vztahu:

5.1 Poskytovatel je oprávněn umožnit případnému zájemci uzavření smluvního vztahu i bez písemné objednávky nebo smlouvy. V takovém případě zveřejní ve svých informačních materiálech podmínky, za nichž bude uzavření smluvního vztahu tímto způsobem umožněno.

Jedná se zejména o poskytnutí služby – webhosting, registrace domén, služby VPS a další.

Splní-li zájemce zákonem a poskytovatelem stanovené podmínky, stane se zájemce po objednání služby uživatelem a v takovém případě platí mezi poskytovatelem a uživatelem v otázkách smluvního vztahu tyto VOP pokud není písemně dohodnuto jinak.

5.2 Pokud po uzavření smluvního vztahu vyjde najevo, že údaje uživatele uvedené v objednávce služeb (zejména identifikační údaje uživatele) neodpovídaly v okamžiku uzavření smluvního vztahu skutečnosti, dále má uživatel jakékoliv závazky vůči poskytovateli, na uživatele byl podán návrh na konkurz nebo je v konkurzu, nebo nebyly splněny podmínky nutné pro uzavření smluvního vztahu, je poskytovatel oprávněn okamžitě odstoupit od smluvního vztahu nebo smluvní vztah neuzavřít a zaměřit uživateli k aktivnímu přístupu ke službám.

5.3 Odstoupit od smlouvy při použití prostředků komunikace na dálku je zákonné právo uživatele odstoupit od smlouvy do 14 dnů bez udání důvodu.

5.4 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud ve smlouvě není stanoveno jinak.

Smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu oprávněných osob obou smluvních stran, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.

5.5 Obě smluvní strany mohou smlouvu vypovědět, a to pouze písemnou výpovědí. Výpovědní lhůta činí jeden měsíc a začíná běžet od 1. dne následujícího kalendářního měsíce po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Smlouvu lze také ukončit dohodou smluvních stran.

5.6 V případech, kdy je uživateli poskytnuta sleva na zřizovacím poplatku dle odstavce I. smlouvy, je minimální doba smluvního vztahu 12 měsíců, pokud není smlouvou stanoveno jinak. Jestliže uživatel ukončí smlouvu před uplynutím sjednané minimální doby využívání služby, je povinen uživatel zaplatit smluvní pokutu dle platné smlouvy.

5.7 Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou a žádá ze smluvních stran písemně neodstoupí od smlouvy nejpozději 14 dní před uplynutím sjednané doby trvání smlouvy, pak se smlouva automaticky mění na smlouvu na dobu neurčitou.

5.8 Poskytovatel je oprávněn používat pro vzájemnou komunikaci kontaktní údaje uvedené ve smlouvě. Pokud uživatel změní kontaktní údaje a tuto skutečnost neoznámí poskytovateli, bude poskytovatel zasílat sdělení na původní kontakty a takto zasláná sdělení budou považována za doručená. Nepřevzatá nebo odmítnutá doporučená poštovní zásilka je považována za doručenou 7. dnem ode dne odeslání.

5.9 Využívání služby uživatelem bude poskytovatelem umožněno za předpokladu, že uživatel plní všechny zákonné a poskytovatelem stanovené podmínky, a to uzavřením smlouvy a akceptací všeobecných obchodních podmínek, pokud není stanoveno jinak.

## 6. Definice služeb:

### 6.1 Služba – pronájem datových okruhů

Přípojný bod - Je fyzické a adresní určení umístění místa rozhraní mezi poskytovatelem a uživatelem pro které je stanoveno dle mezinárodních doporučení ITU-T specifikace elektrického a fyzického provedení a přenosového protokolu

Lokální přístupový bod - Je fyzické a přesné adresní určení umístění přípojného bodu

Datový digitální okruh - Je tvořen vždy dvěma přípojnými body umístěnými v různých lokálních přístupových bodech

První traffic - Je jednoznačně definován jako první datový digitální okruh mezi dvěma přípojnými body

Druhý a další traffic - Jsou další datové digitální okruhy mezi dvěma stejnými přípojnými body jako první traffic

Služba – službou se rozumí pronájem minimálně jednoho datového okruhu (První traffic)

Parametry služby - jsou povolené meze hodnot při provozu služby a způsob jejich posuzování a měření vyplývající z technických standardů a doporučení ITU-T příslušných jednotlivým druhům služeb. Parametry mohou být ve smlouvě rozšířeny a meze jejich povolených hodnot upřesněny podle úrovně garantované kvality služby dle specifikace konkrétní služby.

Poskytovatel je oprávněn na základě příslušných povolení ČTU a příslušného podnikatelského oprávnění poskytovat uživateli službu pronájmu datových digitálních okruhů, která spočívá v zabezpečení možnosti propojení a udržování propojení lokálních přístupových bodů.

### 6.2 Služba – trvalé připojení k veřejné síti Internet

Připojení pevnou linkou – synchronní pevná telekomunikační linka zakončená digitálním rozhraním dle mezinárodních doporučení ITU-T specifikace elektrického a fyzického provedení a přenosového protokolu

Připojení xDSL linkou – asynchronní ADSL nebo synchronní MDSL, VDSL pevná telekomunikační linka využívající technologii xDSL zakončená digitálním rozhraním.

Připojení bezdrátovou sítí - bezdrátová síť provozovaná prostřednictvím zařízení provozovaném ve volném nebo vyhrazeném frekvenčním pásmu na základě příslušných licencí ČTÚ

Připojení metalickým kabelem – synchronní nebo asynchronní pevná telekomunikační linka tvořená UTP kabelem s rozhraním Ethernet

Připojení optickým kabelem – synchronní nebo asynchronní pevná telekomunikační linka tvořená sigle nebo multi mode optickým kabelem zakončeným rozhraním dle platného RFC

Rychlost připojení - definována ve smlouvě o poskytování služeb. Je uváděna v kbps, mbps nebo gbps. V případě pochybností má uživatel právo kdykoliv požádat o prověření kvality a stavu služby.

Poskytovatel přidělí uživateli potřebný IP veřejný adresní prostor nutný k trvalému připojení k Internetu. IP adresy jsou uživateli pouze přiděleny. V případě ukončení smluvního vztahu mezi poskytovatelem a uživatelem zaniká právo na využití tohoto veřejného adresního prostoru.

### 6.3 Služba – webhosting

Server - počítač připojený trvale k veřejné síti Internet, se schopností pracovat nepřetržitě pro více uživatelů najednou.

Webhosting - využití pouze části výpočetní kapacity serveru ke zpracování dat uživatele programovými prostředky uživatele na serveru k zobrazení výsledků zpracování uživateli a třetím osobám. Uživateli je v tom daném okamžiku poskytnuta vždy jen dílčí výpočetní kapacita serveru v závislosti na využití serveru i jinými uživateli.

Provoz eL pošty – zajištění nepřetržitého předávání, odesílání a přijímání datových souborů mezi jednotlivými servery ve veřejné síti Internet s uložením datového souboru do příslušné schránky na serveru, ke které má uživatel přístupové práva.

Provoz www stránek – zajištění nepřetržitého zpracování dat uživatele poskytnutím strojového času a výpočetní kapacity serveru s programovými prostředky poskytovatele. Objem zpracovávaných dat je omezen velikostí objednaného diskového prostoru dle hostované varianty.

Provoz doménového jména - doménové jméno si stanovuje uživatel dle podmínek stanovených správci nejvyšších domén (.cz, .com, .biz, .org apod.) a poskytovatel nemůže do tvorby doménového jména nijak zasahovat. Registraci doménového jména provádí poskytovatel na základě podkladů dodaných uživatelem. Poskytovatel je povinen zajistit uživateli provoz dvou DNS serverů v topograficky i síťově naprosto odlišných subnetech.

Uživatel je povinen platit registrační i udržovací poplatky správcům nejvyšších domén, pokud není ve smlouvě o poskytování služeb stanoveno jinak. Poskytovatel není zodpovědný za stav nefunkčnosti vzniklý nezaplacením uživatele úhradu za doménu II. řádu u správce domén nejvyšší úrovně. Za tuto

službu si vždy zákazník hradí sám, pokud není ve smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací stanoveno jinak.

#### 6.4 Služba – serverhosting

Telekomunikační služba poskytovatele, která spočívá ve fyzickém umístění serveru uživatele v prostorách poskytovatele a jeho připojení k veřejné síti Internet.

Poskytovatel se zavazuje poskytnout uživateli:

- potřebný prostor pro umístění serveru dle požadavku,
- zajistit uživateli nepřetržité připojení k veřejné síti Internet,
- zajistit připojení serveru ke zdroji nepřetržitého napájení,
- zajištění bezprašných klimatizovaných prostor
- zajistit uživateli zálohování dat v základě požadavku
- zajistit uživateli nepřetržitou kontrolu funkčnosti serveru na základě požadavku

#### 6.5 Služba VPS – virtuální privátní server

Telekomunikační služba poskytovatele, která spočívá v provozu serveru uživatelem definovaných parametru provozovaném na virtualizačních serverech poskytovatele v prostorách poskytovatele.

Poskytovatel se zavazuje poskytnout uživateli:

- požadovaný počet jader procesoru vyhrazených uživateli,
- požadovanou velikost operační paměti vyhrazených uživateli,
- požadovaný velikost diskového prostoru

#### 6.6 Služba VoIP

Telekomunikační služba poskytovatele, spočívající v provozu protokolu Voice over Internet Protocol (rovněž označovaný jako IP telefonie) a umožňující přenos digitalizovaného hlasu v těle paketů TCP/UDP. Jedna se o službu elektronických komunikací umožňující uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel číslovacího plánu; tato služba může podle potřeby zahrnovat poskytování jedné nebo více služeb definovaných v zákonu 127/2005 Sb.

#### 6.7 Služba přenosu rozhlasových a televizních signálů po kabelu

Telekomunikační služba poskytovatele spočívá v umožnění příjmu televizního a rozhlasového vysílání prostřednictvím kabelové sítě ve standardu DVB-C, IPTv případně DVB-T a analog - PAL. Služba využívá systém podmíněného přístupu a pro využití služby je nutný modul podmíněného přístupu (CAM) nebo set-top box s vestavěným CI slotem pro dekódování v podmíněném přístupu a karta podmíněného přístupu Verimatrix pro dekódování a zajištění oprávněnosti přijímat tyto služby.

#### 7. Ceny služeb, smluvní pokuty a platební podmínky:

7.1 Cena poskytnutých služeb je stanovena dle aktuálního ceníku pro příslušnou službu, který je k nahlédnutí v provozovně poskytovatele, kontaktním místě, případně na internetových stránkách poskytovatele [www.miramo.cz](http://www.miramo.cz), nebo je použita cena smluvní.

7.2 Všechny poplatky dle aktuálního ceníku jsou uvedeny v českých korunách s příslušnou sazbou DPH.

7.3 Poskytovatel je oprávněn po dobu trvání smlouvy navrhnout uživateli změnu výše pravidelných poplatků, a to písemným sdělením nové výše pravidelného poplatku uživateli ve lhůtě nejméně 30 (třicet) dnů před pravidelným termínem příští platby.

Uhrazení pravidelného poplatku v jeho nové výši uživatelem je považováno za souhlasný projev vůle uživatele s touto změnou a tato změna se stává pro obě smluvní strany platnou a účinnou.

7.4 Zúčtovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc, mimo službu webhosting a službu NMS (nepřetržitý monitoring serverů a routerů), pokud není smlouvou stanoveno jinak. Splatnost služeb je nejpozději do 20. dne následujícího měsíce po vyúčtování služeb, není-li smlouvou nebo dokladem o vyúčtování služeb stanoveno jinak.

7.5 Vyúčtování služeb Poskytovatel obvykle doručuje v elektronické podobě, pokud není dohodnuto jinak. Pokud má Uživatel zájem o vyúčtování v papírové podobě, je možné je doručit na jeho žádost. Vyúčtování v papírové podobě může být zpoplatněno dle platného ceníku poskytovatele.

7.6 Pokud bude zřízena služba v průběhu kalendářního měsíce, bude provedeno vyúčtování za daný měsíc poměrným dílem za tento měsíc, pokud smlouvou není stanoveno jinak. Další zúčtovací období již bude jeden kalendářní měsíc.

7.7 U služby webhosting se vystavuje proforma faktura u varianty:

- Minitarif, Ekomom, Ekonomik: ročně předem
- Standard: 6měsíců předem
- Profesionál: 3měsíce předem

V prvním roce zřízení služby se vystavuje proforma faktura do konce kalendářního roku, dle varianty webhostingu. Na konci období je vystaven zúčtovací daňový doklad.

7.8 Poskytovatel se zavazuje vrátit příslušnou část zálohy na všechny služby, u kterých se záloha vyžaduje a pokud dojde k ukončení služby v průběhu období, na které byla záloha poskytnuta. Poskytovatel je oprávněn použít alikvotní část zálohy k úhradě pohledávek poskytovatele za uživatelem. Záloha nebo její zbývající část bude vrácena uživateli i bez jeho žádosti v nejbližším možném termínu poté co pominuly všechny důvody pro její zaplacení, nejpozději však do 30 kalendářních dnů po skončení smluvního vztahu.

7.9 Nebude-li moci poskytovatel poskytnout služby v rozsahu sjednané smlouvy po více než 24 hodin z důvodů poruchy v síti MIRAMO, má zákazník právo na poskytnutí slevy ve výši jedné třicetiny fakturované částky za každý takový den. Uvedený výpadek služeb se počítá od okamžiku, kdy jej uživatel prokazatelně nahlásil telefonicky, faxem nebo e-mailem.

7.10 Poskytovatel zašle uživateli upozornění s uvedením dlužných částek s výzvou k jejich úhradě ve stanoveném termínu. Pokud uživatel neuhradí dlužné částky v uvedeném termínu, je poskytovatel oprávněn pozastavit služby a případně od smlouvy s uživatelem odstoupit. Odstoupením nebudou dotčeny povinnosti uživatele uhradit dlužné částky, včetně úroků z prodlení a současně všechny závazky vyplývající ze smlouvy o poskytování služeb včetně smluvních pokut.

7.11 Smluvní strany se mohou dohodnout na poskytnutí slevy. Poskytnutá sleva se může pravidelně opakovat po dohodnutou dobu nebo může být dohodnuta sleva jednorázového charakteru.

Uživatel má nárok na poskytnutí slevy, pokud je toto dohodnuto ve smlouvě. Uživatel ztrácí nárok na slevu za těchto podmínek:

- uživatel umožní, aby služby užívala jiná osoba bez souhlasu poskytovatele, nebo
- uživatel sdělil při uzavírání smlouvy nebo doplnil do smlouvy později nepravdivý údaj, který je podmínkou k uzavření smlouvy, nebo
- uživatel uhradí 2 platby po sobě po splatnosti a byl na tuto skutečnost upozorněn, nebo
- uživatel neuhradí řádně v průběhu trvání smlouvy jakékoli 3 platby a byl na tuto skutečnost upozorněn.

7.12 Poskytovatel je oprávněn v případech, kdy se uživatel dopustí jednání uvedeného v ustanovení článku 7.11 požadovat po uživateli smluvní pokutu, a to buď společně s odstoupením od smlouvy, popřípadě tak může učinit i bez odstoupení od smlouvy.

7.13 Je-li ve smlouvě stanovena a dohodnuta garantována dostupnost SLA (Service Level Agreement) pro postupy, eskalaci a výpočet slev se postupuje dle provozních a eskalačních podmínek pro SLA poskytovatele a nevztahuje se pro dostupnost dle ustanovení čl. 7.9.

7.14 V případě neuhrazení úplaty nebo zálohy za poskytované služby po termínu splatnosti je poskytovatel oprávněn přerušit poskytování služeb.

7.15 Uživatel nese veškeré náklady poskytovatele na vymáhání pohledávek za uživatelem.

7.16 Poskytovatel je oprávněn použít uhrazenou částku na úhradu nejstaršího splatného závazku uživatele, a to vždy nejprve na úhradu jistiny. Poskytovatel je oprávněn započítat své pohledávky vůči uživateli oproti jakýmkoli pohledávkám uživatele vůči poskytovateli, včetně případné kauce za zařízení, které bylo uživateli poskytovatelem poskytnuto.

7.17 Smluvní strany se dohodly, že provozovatel je oprávněn po uživateli požadovat smluvní pokutu při porušení závazku uživatele dle čl. 5.6 těchto VOP.

7.18 Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování služeb v případech porušení ustanovení čl. 9.17 VOP ze strany uživatele a pokračovat v něm teprve po uvedení do řádného stavu ze strany uživatele. Pozastavením služby není dotčena povinnost uživatele provést úhradu za služby.

#### 8. Povinnosti a práva poskytovatele:

8.1 Za sjednanou cenu poskytovat službu elektronických komunikací v souladu se smlouvou a VOP.

8.2 Na základě žádosti uživatele provést neodkladně změnu služby, pokud tato změna bude možná a bude v souladu se specifikací služby a těmito VOP.

8.3 Udržovat síť MIRAMO ve stavu odpovídajícím příslušným technickým a provozním standardům, podmínkám a obecně závazným právním předpisům.

8.4 Provádět opravy běžných závad takovým způsobem, aby s přihlédnutím k okolnostem byly odstraněny co nejdříve.

8.5 Oznámit uživateli telefonicky nebo e-mailem (pokud byly poskytovateli tyto kontaktní údaje uživatelem poskytnuty) v dostatečném předstihu, že dojde k omezení, přerušení, změně nebo nepravdivosti služby a současně oznámení uveřejnit na svých internetových stránkách [www.miramo.cz](http://www.miramo.cz).

- 8.6 Poskytovatel nenese odpovědnost za správnost ani za jakékoliv ztráty nebo škody způsobené použitím dodaných dat.  
Poskytovatel není odpovědný za škodu vzniklou na straně uživatele z důvodu přerušení, omezení nebo vadného poskytnutí služby.  
Poskytovatel nezajišťuje ochranu autorských práv a nenese odpovědnost v situaci, kdy uživatel – provozovatel zařízení pro veřejnost (restaurace, hotely, zábavná a společenská zařízení apod.) využívá služby dodávané poskytovatelem v souvislosti s provozem tohoto zařízení.
- 8.7 Zachovat mlčenlivost o veškerých skutečnostech, týkajících se činnosti uživatele, o kterých se při poskytování služeb dozví.
- 8.8 Poskytovatel je oprávněn uvádět uživatele, a to právnické nebo podnikající fyzické osoby, ve svém seznamu referencí pro účely svých prezentací. V těchto referenčních seznamech je poskytovatel oprávněn uvést pouze jmenný seznam těchto uživatelů.
- 8.9 Poskytovatel je oprávněn jednou ročně přerušit na 2 hodiny poskytování služeb za účelem údržby a servisu sítě MIRAMO. O tomto výpadku je povinen uživatele informovat v dostatečném předstihu.
- 8.10 Poskytovatel je oprávněn měnit skladbu, rozsah a složení jednotlivých nabídek uživateli, přiřazení vysílacích kmitočtů jednotlivým programům, při změně obecně závazných právních předpisů nebo podmínek programových smluv uzavřených s příslušnými společnostmi (např. ukončení vysílání, zakódování programu ze strany distributorů apod.), která vznikla nezávisle na vůli poskytovatele.
- 8.11 Poskytovatel je oprávněn přerušit uživateli poskytování služeb v případě prodlení s úplatou za poskytování služeb. Přerušením poskytovaných služeb nebudou dotčeny povinnosti uživatele uhradit dlužné částky.
- 8.12 Poskytovatel je oprávněn přerušit službu serverhosting, službu VPS, webhosting nebo zrušit emailovou schránku a domovskou (webovou) stránku a také odstoupit od smlouvy s uživatelem v případě porušení dle čl. 9.19 těchto VOP.
- 8.13 Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za ztrátu uživatelských dat, způsobené programovými prostředky, programy (aplikacemi) třetích stran. Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel nenese odpovědnost za kvalitu zabezpečení programových prostředků uživatele, ani za případné škody způsobené v důsledku nedostatečného zabezpečení těchto programů (aplikací) uživatelem. Jedná se zejména o službu webhosting a službu VPS.
- 8.14 Poskytovatel je oprávněn přerušit dodávku služeb také v následujících případech:  
- pokud by v důsledku jejich plnění došlo k neúměrným finančním ztrátám poskytovatele,  
- nejsou-li splněny podmínky pro poskytování služeb,  
- nastanou-li závažné technické nebo provozní důvody,  
- na základě rozhodnutí státních orgánů či v období krizových stavů nebo z důvodu jiného obecného zájmu,  
- zákazník neposkytne poskytovateli součinnost dle čl. 9.10 těchto VOP.
- 8.15 Poskytovatel má právo změnit účastnická čísla stanice, veřejné IP adresy v naléhavých technických případech i bez souhlasu uživatele. Změna může být provedena až po předchozím prokazatelném upozornění uživatele provozovatelem.
- 8.16 Poskytovatel si vyhrazuje právo odvolat případně změnit svůj návrh nebo nabídku na uzavření smlouvy za předpokladu, že oznámí změnu či odvolání stejným způsobem jako nabídku či návrh.

#### **9. Povinnosti a práva uživatele:**

- 9.1 Uživatel je oprávněn užívat základní a doplňkové služby dle aktuální nabídky poskytovatele i navrhovat změny rozsahu služeb.
- 9.2 Uživatel je oprávněn využívat své prostředky k zabezpečení ochrany a utajení přenášených dat.
- 9.3 Uživatel je oprávněn předkládat návrhy, připomínky a žádosti k rozsahu a kvalitě poskytovaných služeb.
- 9.4 Uživatel je oprávněn podávat reklamace. V případě, že se uživatel domnívá, že rozsah služeb svým rozsahem, kvalitou neodpovídá smluveným podmínkám a tudíž vykazuje vady, je oprávněn tyto vady reklamovat u poskytovatele a ten je povinen oprávněné vady odstranit a poskytnout příslušnou slevu.
- 9.5 Uživatel je oprávněn zvolit si adresu pro doručování vyúčtování a jiných písemností poskytovatele.
- 9.6 Uživatel je oprávněn oznamovat případné závady v rámci telekomunikační sítě MIRAMO.
- 9.7 Uživatel je oprávněn užívat poskytované služby způsobem, který je v souladu s uzavřenou smlouvou a těmito VOP.
- 9.8 Uživatel je povinen řádně a včas platit za poskytnuté služby a to ve výši platné na základě ceny poskytovatele v době poskytnutí služby.

- 9.9 V případě, že uživatel nemá k místu, kde probíhá instalace, vlastnický vztah, nebo prostory, v kterých se instalace provádí, nejsou v jeho vlastnictví, je povinen zajistit na své náklady souhlas majitele nemovitosti s instalací.
- 9.10 Uživatel se zavazuje umožnit poskytovateli přístup k jeho zařízením, které se nacházejí v prostorách uživatele a to i po skončení smluvního vztahu.
- 9.11 Uživatel je povinen neprodleně a prokazatelně informovat poskytovatele o změnách všech údajů uvedených ve smlouvě o poskytování služeb, a to zejména o změně jména, příjmení, bydliště a sídla/místa podnikání.
- 9.12 Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel po celou dobu trvání smluvního vztahu zpracovává vybrané osobní údaje uživatele, údaje o jeho platební morálce, bankovním spojení apod. v souladu s Informacemi o zpracování osobních údajů a poučením o právech v souvislosti s ochranou osobních údajů poskytovatele.
- 9.13 Uživatel je oprávněn kdykoliv využívat klientský portál přístupný na webových stránkách poskytovatele, pomocí kterého může uživatel získat informace o poskytovaných službách, nastavit některé parametry poskytovaných služeb, žádat o změny služeb a získat vyúčtování služeb.
- 9.14 Uživatel si na vlastní náklady zajistí nezbytné nutné programové prostředky potřebné pro přístup do sítě a seznámí se zásadami obsluhy síťových služeb a operačních systémů, které bude využívat.
- 9.15 Uživatel je povinen zajistit, aby technické a programovací prostředky, kterými se připojuje k zařízením poskytovatele, splňovaly podmínky dané obecně platnými technickými a právními předpisy. Dále je povinen zabezpečit své softwarové a technické prostředky takovým způsobem, aby nebyly zneužitelné třetími osobami k neoprávněnému přístupu a průniku do cizích sítí.
- 9.16 Uživatel nesmí poskytnout nebo umožnit dodávku služeb trvale ani dočasně (umožnit připojení jiné osoby nebo jiných osob) žádné třetí straně, pokud nebylo mezi poskytovatelem a uživatelem písemně dohodnuto jinak. Porušením této povinnosti odpovídá poskytovateli za vzniklou škodu a je mu povinen uhradit smluvní pokutu za každý prokázaný případ a to do 7 dnů ode dne doručení smluvní pokuty. Porušení této povinnosti je považováno za závažné porušení smlouvy a poskytovatel je oprávněn okamžitě přerušit dodávku služeb a vypovědět smlouvu. Tím není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody přesahující smluvní pokutu.
- 9.17 Uživatel nesmí žádným způsobem zasahovat do hardwaru a softwaru poskytovatele. O tento hardware a případně software je povinen se řádně starat s péčí řádného hospodáře, protože pokud není výslovně stanoveno jinak ve smlouvě o poskytování služeb, není tento hardware majetkem uživatele.
- 9.18 Uživatel nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne jiným osobám a poskytovateli, způsobenou zneužitím přístupového jména a hesla nebo i nevědomě poskytnutím přístupu třetím osobám, kteří tento přístup zneužijí k neoprávněnému přístupu nebo průniku do cizích sítí.
- 9.19 Uživatel nese plnou zodpovědnost za veškeré informace umístěné na své domovské (webové) stránce. Uživatel se zavazuje, že nebude používat službu k páčání trestné činnosti a jiným protiprávním činnostem nebo činnostem, které jsou v rozporu s etickými pravidly pro komunikaci prostřednictvím sítě Internet. Jedná se zejména o šíření rasistických názorů, dětské pornografie, poplašných informací, dále zasílání nevyžádané elektronické pošty (tzv. spamming), šíření virů a neoprávněné vstupování do cizích sítí (tzv. hacking) a provádění tzv. DOS útoků.

#### **10. Reklamace a náhrada škody:**

- 10.1 V případě, že uživatel nesouhlasí se zasláním vyúčtováním, může vyúčtování reklamovat na kontaktním místě poskytovatele.  
Uživatel je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Vyúčtování je možné reklamovat do 2 měsíců od jeho doručení. Po tomto termínu právo reklamovat vyúčtování podle zákona zaniká.
- 10.2 Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtování. Uživatel je povinen provést včas úhradu vyúčtování i v případě, že toto vyúčtování reklamoval. Uživatel může požádat o odklad úhrady vyúčtování ČTÚ a tento rozhodne.
- 10.3 Pokud uživatel nesouhlasí s poskytovanou službou, je oprávněn podat reklamaci do 2 měsíců od jejího vadného poskytnutí. Po tomto termínu právo na reklamaci podle zákona zaniká.
- 10.4 Poskytovatel má povinnost vyřídit reklamaci do 30 dnů od jejího doručení. Pokud je reklamace vyúčtování oprávněná, zohlední poskytovatel případný přeplatek v následujícím vyúčtovacím období. Pokud je reklamace poskytnutých služeb oprávněná, poskytovatel zahrne do následujícího vyúčtovacího období příslušnou slevu na službě. Případná kompenzace za neposkytnutou nebo omezenou službu může být poskytnuta na základě odůvodněné písemné žádosti uživatele a to ve výši

- odpovídající délce a rozsahu, v jakém služba nebyla poskytována. V případě, že uživatel nesouhlasí, jak byla reklamáce vyřízena, může se v tomto případě obrátit na Český telekomunikační úřad.
- 10.5 Poskytovatel neodpovídá uživateli za škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení či vadného poskytnutí služby či služeb. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby komunikační sítě či její části. V ostatních případech poskytovatel odpovídá pouze za škodu, která vznikla hrubým porušením povinností vyplývajících ze smlouvy a těchto všeobecných obchodních podmínek, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců nebo zástupců poskytovatele. V případě neposkytnutí služeb dle smlouvy je odpovědnost poskytovatele vůči uživateli omezena na povinnost odstranit urychleně závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Prokázanou škodu zaviněnou poskytovatelem uhradí poskytovatel přednostně bezplatným poskytnutím služeb ve výši škody, nejvýše však do výše 1.000,- Kč.

#### 11. Ostatní ujednání:

- 11.1 Poskytovatel a uživatel si vzájemně zodpovídají za případné škody, které způsobí jedem druhému úmyslně nebo zanedbáním povinností vyplývajících ze smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a těchto VOP; a nezahrnují případné škody způsobené omezenou provozuschopností používaných technických a programovacích prostředků.
- 11.2 Poskytovatel není odpovědný za škody způsobené třetími stranami během využívání poskytovaných služeb, které nemůže ovlivnit. Jedná se zejména o trvalé přerušení dodávek el. proudu, přerušení spojení do veřejné sítě, poruchy telefonní sítě příslušné telekomunikační společnosti, mezinárodní konflikty, násilné nebo protestní akce, opatření příslušných státních orgánů nebo jakýchkoliv třetích stran na kterých je poskytovatel závislý a jejichž jednání není schopen ovlivnit.
- 11.4 Poskytovatel je oprávněn kdykoli provádět změny platného ceníku služeb podle smlouvy nebo těchto všeobecných obchodních podmínek. Navrhne-li uživateli změnu výše ceny, kteréhokoliv poplatku nebo změny všeobecných obchodních podmínek, a to vhodným oznámením nové výše nebo účinnosti změny ve lhůtě nejméně 30 kalendářních dnů předem, a to zveřejněním na internetových stránkách poskytovatele [www.miramo.cz](http://www.miramo.cz), na kontaktních místech, nebo způsobem, kterým je uživateli doručováno vyúčtování služeb, případně letákovou akcí.
- 11.5 Poskytovatel se zavazuje, že všechny informace a údaje o uživateli, které získá na základě smluvního vztahu, nebo které získá v souvislosti s jeho plněním, zpracovává a využívá jen v souladu s obecně závaznými právními předpisy a v souladu s Informacemi o zpracování osobních údajů a poučením o právech v souvislosti s ochranou osobních údajů poskytovatele uveřejněných na internetových stránkách poskytovatele [www.miramo.cz](http://www.miramo.cz) a na kontaktních místech poskytovatele. Tento závazek platí i po ukončení smluvního vztahu.
- 11.6 Obě smluvní strany se zavazují, nestanoví-li smlouva a VOP jinak, dodržovat všechna ustanovení smlouvy, jednotlivých příloh a VOP poskytovatele, které jsou pro obě smluvní strany při plnění této smlouvy závazné.
- 11.7 Vztahy vyplývající ze smlouvy a VOP se řídí právním řádem České republiky a to zejména zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník v platném znění, zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění, zákonem 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech v platném znění, zákonem 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění a Obecným nařízením o ochraně osobních údajů Evropského parlamentu a Rady EU č. 2016/679 (GDPR).
- 11.8 Částečná neplatnost smlouvy (některého ustanovení) nemá vliv na platnost ostatních ustanovení.
- 11.9 Spory mezi Smluvními stranami budou řešeny Českým telekomunikačním úřadem, nedojde-li k jiné dohodě smluvních stran.
- 11.10 Obě smluvní strany se zavazují projednat na žádost smluvního partnera do jednoho měsíce změnu úhrady za poskytované služby (vyplývající například ze změny tržních cen, změny dostupných služeb, zatížení linek apd.) a pokud možno předejít dohodou ke změně služby, např. jednostranné výpovědi smlouvy.
- 11.11 Tyto Všeobecné obchodní podmínky nahrazují veškeré předchozí Všeobecné obchodní podmínky poskytovatele.
- 11.12 Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti:  
a) pro smluvní vztahy uzavřené do 30.4.2018 dnem **1.6.2018**,  
b) pro smluvní vztahy uzavřené od 1.5.2018 dnem uzavření smluvního vztahu.