Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti Miracle Network, spol. s r.o.

1. Předmět Všeobecných podmínek

1.1. Tyto Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen **„Všeobecné podmínky“**) stanovují podrobné podmínky, za nichž společnost **Miracle Network, spol. s r.o.**, se sídlem na území České republiky (dále jen **„Poskytovatel“**) poskytuje služby elektronických komunikací Účastníkům.

1.2. Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí každého smluvního ujednání uzavřeného mezi Poskytovatelem a Účastníkem, pokud obsahem tohoto smluvního ujednání je poskytování služeb elektronických komunikací; zejména jsou součástí Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, Technické specifikace služby, Garantované úrovně kvality služeb (SLA) a dalších. Samostatná smluvní ujednání uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem, jejichž obsahem je poskytování služeb elektronických komunikací, mají v případě rozporu s těmito Všeobecnými podmínkami přednost před ustanovením těchto Všeobecných podmínek.

1.3. Služby jsou poskytovány na území České republiky.

2. Definice základních pojmů

V těchto Všeobecných podmínkách mají následující pojmy tento význam (význam zůstává nezměněn i v množném čísle):

- **Služba:** Služba elektronických komunikací (zejména vyhrazené internetové připojení s garantovanou kapacitou, pronájem datových okruhů, VPN apod.) poskytovaná Poskytovatelem Účastníkovi dle zákona číslo 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích (dále jen „Zákon“)
- **Účastník:** každá fyzická nebo právnická osoba, která na základě smluvního ujednání s Poskytovatelem využívá službu Poskytovatele.
- **Spotřebitel:** Fyzická osoba jednající mimo rámec své podnikatelské činnosti. Za spotřebitele se pro účely vybraných ustanovení Zákona považuje též mikropodnik (do 10 zaměstnanců, obrat do 2 mil. EUR) a malý podnik (do 50 zaměstnanců, obrat do 10 mil. EUR). Účastník, který chce jako mikropodnik či malý podnik čerpat tuto zákonnou ochranu určenou spotřebitelům, musí splnění těchto podmínek deklarovat Poskytovateli písemným čestným prohlášením ještě před uzavřením Smlouvy, jinak se má za to, že se těchto práv výslovně a vědomě vzdal.
- **Smlouva:** Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřená mezi Poskytovatelem jako dodavatelem a Účastníkem jako odběratelem, jejíž nedílnou součástí jsou tyto Všeobecné podmínky a Specifikace služby.
- **Specifikace služby:** Smluvní dokument, který uvádí zejména konkrétní technické parametry (rychlost, typ rozhraní), obchodní podmínky (měsíční paušál, zřizovací poplatek, dobu trvání závazku) a úroveň SLA pro danou přípojku.
- **Ceník:** označovaný též jako Ceník prací a vybraných služeb, který určuje ceny pro jednotlivé vícepráce, servisní zásahy, pronájmy doplňkového hardwaru, IP adres a služby mimo rámec služeb sjednaných ve Specifikaci služby. Aktuálně platný Ceník je umístěn na webových stránkách Poskytovatele.

- **Dohoda o úrovni služeb (SLA):** Dokument či smluvní ujednání stanovující garantovanou dostupnost Služby ze strany Poskytovatele, garantovanou dobu opravy v případě výpadku (Mean Time To Repair - MTTR) a finanční kompenzace/slevy při jejich nedodržení. SLA definuje procesy pro hlášení výpadků, plánovanou údržbu a řešení nouzových stavů.
- **Koncové zařízení:** Zařízení (např. router, switch, opticko-elektrický převodník, klientská anténa apod.) instalované v místě připojení, které umožňuje Účastníkovi využívat poskytovaných Služeb. Toto zařízení může být ve vlastnictví Poskytovatele (zapůjčené/pronajaté) nebo ve vlastnictví Účastníka, je-li tak výslovně sjednáno.
- **Koncový bod sítě / Předávací rozhraní:** Fyzický bod (např. ethernetový port na switchi/routeru Poskytovatele), ve kterém končí síť Poskytovatele a ve kterém je Služba předávána Účastníkovi.

3. Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací

3.1. Informační povinnost: Poskytovatel je dle § 63 Zákona povinen poskytnout spotřebiteli před uzavřením Smlouvy nebo před tím, než spotřebitel učiní závaznou nabídku, vedle informací dle ustanovení § 1811 a 1820 Občanského zákoníku také informace v rozsahu ustanovení § 63 zákona o elektronických komunikacích (dále jen *shrnutí smlouvy).* Shrnutí smlouvy je volně k dispozici na webových stránkách Poskytovatele nebo v textové podobě v provozovně Poskytovatele. Informace dle § 63 Zákona se poskytují též koncovému Účastníkovi, kterým je mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace, ledaže se těchto svých práv na informační povinnost dle § 63 zákona částečně nebo zcela vzdal, což doloží prohlášením před uzavřením Smlouvy s Poskytovatelem.

3.2. Uzavření Smlouvy

Zájemce o uzavření Smlouvy je povinen sdělit Poskytovateli identifikační údaje Účastníka dle § 63, odstavce 8 Zákona a další nezbytné údaje pro uzavření Smlouvy a předložit Poskytovateli doklady osvědčující totožnost zájemce a právo užívat místo instalace služby. Pokud zájemce tuto svoji povinnost nesplní, nebo lze-li důvodně předpokládat, že nebude plnit své závazky vůči Poskytovateli např. z důvodu probíhajícího insolvenčního řízení, exekuce, likvidace apod., není Poskytovatel povinen Smlouvu uzavřít. Uzavřít nebo změnit Smlouvu je možné na provozovně Poskytovatele nebo i mimo prostory obvyklé pro podnikání Poskytovatele. Smlouva a její změny mohou být uzavřeny pouze v písemné podobě, pokud se strany v daném případě nedohodnout na uzavření smlouvy elektronickou či jinou formou.

3.3. Doba trvání Smlouvy

3.3.1. Smlouva se uzavírá na dobu uvedenou ve Smlouvě. V případě, že Smlouva nestanoví dobu, na kterou se uzavírá, platí, že Smlouva je uzavřena **na dobu neurčitou** s minimální dobou plnění (čerpání služeb ze strany Účastníka) v délce 12 (dvanácti) měsíců. V případě, že se Účastník s Poskytovatelem dohodnou na změně poskytované služby se změnou ceny služby nebo na rozšíření poskytované služby o novou další službu, počíná ve vztahu ke změněné službě či nové službě běžet nová minimální doba plnění v délce 12 (dvanáct) měsíců, pokud ve Smlouvě není dohodnuto jinak.

3.3.2. Smlouva může být uzavřena i **na dobu určitou** v délce uvedené ve Smlouvě. Pokud ve Smlouvě uzavřené na dobu určitou není uvedeno jinak, tato se po uplynutí doby určité automaticky prodlužuje za týchž podmínek a o tutéž dobu, na kterou byla uzavřena. Účastník po takovémto automatickém prodloužení Smlouvy má právo závazek ze Smlouvy kdykoli bezplatně vypovědět s nejvýše jednoměsíční výpovědní dobou. Poskytovatel je povinen informovat Účastníka způsobem, který si Účastník zvolil pro zasílání vyúčtování nejméně 1 (jeden) měsíc před automatickým prodloužením závazku ze Smlouvy o jeho konci a o způsobech, jak lze závazek ze Smlouvy vypovědět a také o nejvýhodnějších cenách za poskytované služby.

3.3.3. Pokud je Smlouva na dobu určitou uzavírána se spotřebitelem, nesmí tato doba pro danou službu elektronických komunikací přesáhnout 24 (dvacet čtyři) měsíců. To platí i v případě Účastníka, kterým je mikropodnik,

malý podnik nebo nezisková organizace, pokud se práva plynoucího z tohoto odstavce výslovně nevzdal. Účastník, který je mikropodnikem, malým podnikem nebo neziskovou organizací, doloží tuto skutečnost prohlášením před uzavřením Smlouvy.

3.4. Smlouva se závazkem

Pokud byla sjednána minimální doba plnění (čerpání služeb ze strany Účastníka), je Účastník povinen po celou minimální dobu plnění řádně užívat služby sjednané ve Smlouvě a dodržovat sjednané podmínky, včetně hrazení ceny služby. Minimální doba plnění počíná běžet dnem prvního zahájení poskytování služby Účastníkovi; v případě změny poskytované služby nebo na rozšíření poskytované služby o novou další službu počíná ve vztahu ke změněné službě či nové službě běžet dnem ode dne zahájení poskytování této služby. Minimální doba plnění se vždy prodlužuje o dobu, po kterou bylo přerušeno poskytování služeb a/nebo o dobu, kdy byla služba poskytována bezúplatně. Poskytovatel má právo účtovat částku měsíčního paušálu ceny služby po celou minimální dobu plnění sjednanou ve Smlouvě. V případě nedodržení minimální doby plnění sjednané ve Smlouvě, je Účastník povinen zaplatit Poskytovateli úhradu sjednanou ve Smlouvě a není-li sjednána, tak dle Ceníku Poskytovatele.

4. Instalace, předání a zprovoznění služby

4.1. Poskytovatel zprovozní službu v termínu sjednaném ve Smlouvě a pokud tento termín není ve Smlouvě sjednán, pak v termínu do 30 (třiceti) dnů ode dne uzavření Smlouvy, pokud není technicky nutná delší lhůta (např. stavební povolení, pokládka optické trasy). Účastník je povinen poskytnout potřebnou technickou součinnost, technické informace a odpovídající prostor pro technické prostředky a dále i jinou nezbytnou součinnost nutnou k instalaci, provozu, opravě a demontáži zařízení určených k poskytování služeb. Pokud Účastník potřebnou součinnost neposkytne, může Poskytovatel odložit zprovoznění služby do doby, než bude nezbytná součinnost ze strany Účastníka poskytnuta. Pokud bude tato doba delší než 14 (čtrnáct) dnů, může Poskytovatel jednostranně odstoupit od Smlouvy a Účastník je povinen uhradit Poskytovateli v plné výši náklady spojené s jeho snahou o zprovoznění služby.

4.2. Umístí-li Poskytovatel k Účastníkovi zařízení určené pro poskytování služby, zůstává toto zařízení ve vlastnictví Poskytovatele. Poskytovatel odpovídá za činnost zařízení a technických prostředků pouze po rozhraní jež je definováno ve specifikaci služby. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost a provoz koncového zařízení Účastníka.

4.3. O předání služby sepíší Smluvní strany **Předávací protokol**, ve kterém potvrdí provedení technických měření a funkčnost služby na předávacím rozhraní. Pokud Účastník odmítne Předávací protokol podepsat bez uvedení objektivních, technicky doložitelných závad bránících užívání služby, považuje se služba za řádně předanou a funkční dnem, kdy mělo k předání dojít.

4.4. Pokud dojde k ukončení Smlouvy ze strany Účastníka před samotným zprovozněním služby (např. zrušení projektu), je Účastník povinen uhradit Poskytovateli veškeré do té doby prokazatelně vynaložené náklady (např. na zřízení přípojky, nákup specifického hardwaru, poplatky za výkopy).

5. Práva a povinnosti Poskytovatele

5.1. Poskytovatel je povinen poskytovat služby v souladu se Smlouvou a jejími nedílnými součástmi.

5.2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby nepřetržitě (24/7/365) s parametry kvality odpovídajícími sjednanému SLA, s výjimkou:

5.2.1. **doby plánované údržby**. Poskytovatel je oprávněn dočasně omezit nebo přerušit poskytování služby za účelem údržby, upgradu nebo opravy sítě. Plánovanou údržbu je Poskytovatel povinen oznámit Účastníkovi e-mailem nejméně 5 (pět) pracovních dnů předem. Plánovaná údržba bude prováděna přednostně v době mimo špičku, tj. v pracovních dnech od 00:00 do 06:00 hodin, nebo o víkendech. Celková doba plánované údržby nesmí překročit 8 (osm) hodin v jednom kalendářním měsíci. Tato doba se nezapočítává do statistik výpadků pro výpočet SLA slev

5.2.2. **dočasného přerušení poskytování služby**:

- při nezbytných přestavbách technického zařízení, měření či při odstraňování poruch;
- z důvodu daných zákonem nebo na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných opatření či jiného důležitého obecného zájmu, o kterých, pokud je to možné, předem Účastníka vyrozumí;
- v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě Poskytovatele, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti;
- nezaplatil-li Účastník ve lhůtě splatnosti cenu služby, a to ani na základě upozornění Poskytovatele, ve kterém Poskytovatel stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 (jeden) týden ode dne dodání upozornění. Po marném uplynutí náhradní lhůty může Poskytovatel Účastníkovi omezit poskytování dotčené samostatně účtované služby zamezením aktivního přístupu ke službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání;
- z dalších důvodů uvedených ve Smlouvě nebo v těchto Všeobecných podmínkách, zejména na základě porušení jiné povinnosti ze strany Účastníka;
- z důvodu vyšší moci.

Poskytovatel obnoví poskytování služby v přiměřené lhůtě poté, co odpadne důvod pro přerušení poskytování služby. V případě, že bylo poskytování služby přerušeno z důvodů spočívajících na straně Účastníka, je Účastník povinen i po dobu, co poskytování služby bylo přerušeno, hradit měsíční cenu služby, popřípadě i další poplatky stanovené v Ceníku služeb.

5.3. Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených dat ani za případné narušení bezpečnosti datových přenosů, pokud k nim nedošlo jeho přímým zaviněním.

5.4. Poskytovatel je povinen odstraňovat případné závady, které se při poskytování služby projeví, při čemž je oprávněn užívat i plnění subdodavatelů. Při odstraňování závady je Účastník povinen zajistit bezodkladnou součinnost a pokud je to nutné pro lokalizaci a odstranění závady i vstup Poskytovatele do prostor Účastníka. Pokud Účastník nezajistí nutnou součinnost či s jejím poskytnutím bude v prodlení, neodpovídá Poskytovatel za bezporuchový chod služby.

5.5. Poskytovatel není povinen řešit nefunkčnost připojení Účastníka v případě, že se jedná o závadu způsobenou virem nebo neodborným zásahem Účastníka do nastavení počítače. V případě odstranění této nefunkčnosti, je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi cenu zásahu dle Ceníku.

5.6. Náhradní plnění Poskytovatel neposkytuje a Účastník není oprávněn jej požadovat, pokud to není součástí Smlouvy.

5.7. Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit tyto Všeobecné podmínky. Tuto změnu je povinen oznámit Účastníkovi nejméně 1 měsíc před nabytím její účinnosti (písemně nebo elektronicky). Práva Účastníka při nesouhlasu se změnou jsou definována v odstavci 10.2. těchto Všeobecných podmínek.

6. Práva a povinnosti Účastníka

6.1. Účastník se zavazuje:

6.1.1. Užívat službu výhradně v souladu se Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami, s provozními pokyny Poskytovatele a právními předpisy ČR. Při užívání služby nesmí Účastník porušovat zákonem chráněná práva Poskytovatele a třetích osob.

6.1.2. Řádně a včas platit sjednanou cenu za poskytované služby.

6.1.3. Na koncové body sítě připojovat pouze zařízení, která splňují technické a bezpečnostní požadavky pro provoz v ČR a EU (zejména shodu podle zákona o posuzování shody stanovených výrobků a označení CE). V případě přímého napojení k jednotné telekomunikační síti musí mít tato zařízení požadovanou homologaci a být připojena oprávněnou osobou v souladu s platnými předpisy v oblasti telekomunikací. V případě že bude Účastník používat k připojení své vlastní zařízení, musí se jednat o zařízení homologované a schválené pro prodej a provoz v ČR, které je v řádném technickém i bezpečnostním stavu (vč. aktuálního softwaru a zabezpečení proti zneužití) a musí být instalováno tak, aby svým

provozem nenarušovalo ostatní uživatele ani síť Poskytovatele. Jestliže Účastník tyto podmínky nesplní, nebo pokud Český telekomunikační úřad (ČTÚ) či jiný příslušný orgán provoz takového zařízení zakáže nebo omezí, je Poskytovatel oprávněn okamžitě odpojit Účastníka od své sítě a ukončit službu formou odstoupení od Smlouvy. Veškeré důsledky a škody vzniklé provozem neoprávněného či nezabezpečeného zařízení nese v plném rozsahu Účastník.

6.1.4. umožnit Poskytovateli v místě koncového bodu sítě provádění prací souvisejících s dodávkou služeb a s montáží technických zařízení Poskytovatele, tak jako s jeho opravami, úpravami, údržbou, seřizováním, doplněním či demontáží apod. Účastník přebírá plnou odpovědnost za zařízení Poskytovatele, které bylo u Účastníka umístěno. Účastník je povinen toto zařízení chránit před poškozením, odcizením, ztrátou, zničením či neoprávněným užíváním a odpovídá Poskytovateli za škodu tímto vzniklou. Koncové zařízení, které zůstává ve vlastnictví Poskytovatele, je Účastník povinen po ukončení Smlouvy na své náklady neprodleně (nejpozději do 14 dnů) vrátit Poskytovateli, a to ve funkčním a nepoškozeném stavu.

6.1.5. Zajistit Poskytovateli bezplatně veškerou potřebnou součinnost, zejména stavební připravenost, stabilní napájení 230V pro Koncové zařízení, souhlas majitele nemovitosti s instalací prvků sítě a bezpečný přístup k zařízením za účelem údržby či odstranění závad.

6.1.6. Účastník není oprávněn používat instalovaná technická zařízení Poskytovatele k jiným účelům, než ke kterým byla dle Smlouvy poskytnuta, ani jakkoli upravovat jejich konfiguraci, či tyto přemisťovat, a to ani v rámci jedné budovy. Účastník není oprávněn k technickým zařízením Poskytovatele umožnit připojení třetích osob, pokud není ve Smlouvě sjednáno jinak.

6.1.7. Odpovědnost za IP adresy a kybernetickou bezpečnost: Účastník nese plnou odpovědnost za provoz ve své síti za předávacím rozhraním. Účastník se zavazuje:

a) nepokoušet se o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání není oprávněn,
b) nepoužívat služby a zařízení Poskytovatele ani jeho doplňková zařízení k porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, k jeho softwaru nebo datům,
c) nepoužívat ani nešířit jakékoliv prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování, nezatěžovat systém nefunkčními aplikacemi a nepodnikat kroky směřující proti funkci a bezpečnosti systému Poskytovatele,
d) zdržet se jakýchkoli jednání porušujících etická pravidla chování na síti Internet, zejména nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), neprovádět neoprávněné skenování portů (port scanning), DDoS útoky apod.
e) zabezpečit své systémy tak, aby z jemu přidělených IP adres nedocházelo k rozesílání nevyžádané pošty (spamu), kybernetickým útokům (DDoS), šíření malware nebo jinému nelegálnímu jednání.

Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel je za účelem zajištění bezpečnosti a integrity sítě oprávněn automatizovaně monitorovat provozní a detekční data sítě. V případě detekce činnosti podle písm. a) až e) má Poskytovatel právo službu (nebo konkrétní IP adresy) okamžitě dočasně omezit nebo bez náhrady zablokovat do doby odstranění závadného stavu Účastníkem. Po dobu takového oprávněného zablokování nevzniká Účastníkovi nárok na slevu z ceny služby ani na náhradu škody.

7. Ceny, vyúčtování a platební podmínky

7.1. Ceny za služby jsou stanoveny ve Smlouvě nebo ve Specifikaci služby a pokud v nich cena není stanovena, tak v Ceníku Poskytovatele. Daň z přidané hodnoty (DPH) je v ceně služby a v ceně poplatku zahrnuta ve výši platné ke dni uzavření Smlouvy. V případě změny výše DPH

upraví Poskytovatel v souladu s novou sazbou DPH celkovou cenu služby či poplatku.

7.2. Vyúčtování (faktura) s cenou služby bude zasíláno Účastníkovi elektronickou formou (ve formátu PDF na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě) a toto zaslání je zdarma.

7.3. Pokud není dohodnuto jinak, je zúčtovacím obdobím kalendářní měsíc Splatnost pravidelných měsíčních plateb je 15. dne následujícího kalendářního měsíce (zpětně za předchozí měsíc, v němž byla služba poskytována). U jednorázových plateb (např. zřizovací poplatky, vícepráce) činí splatnost 14 (čtrnáct) dnů od vystavení faktury, není-li sjednáno jinak.

7.4. Vyúčtovaná částka je Účastníkem uhrazena okamžikem připsání platby označené variabilním symbolem uvedeným ve vyúčtování na bankovní účet Poskytovatele. V případě prodlení Účastníka s úhradou vyúčtování je Poskytovatel oprávněn účtovat zákonný úrok z prodlení a smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. Účastník je dále povinen uhradit Poskytovateli prokazatelné náklady spojené s vymáháním pohledávky (včetně nákladů na právní zastoupení či poplatků za zaslání upomínek dle Ceníku).

7.5. Poskytovatel je oprávněn jednostranně započítat svoji pohledávku za Účastníkem oproti jakýmkoliv pohledávkám Účastníka za Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Účastníkem. Poskytovatel má vůči Účastníkovi nárok na úhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávek třetí osobou.

7.6. Účastník není oprávněn jednostranně započítat svoji pohledávku za Poskytovatelem oproti jakékoliv pohledávce Poskytovatele za Účastníkem. Účastník není oprávněn postoupit svoji pohledávku za Poskytovatelem třetí osobě.

8. Odstraňování závad, servis a SLA

8.1. Účastník je povinen nahlásit případnou závadu Služby bezodkladně na dohledové centrum (NOC) Poskytovatele. Hlášení musí být učiněno telefonicky a následně potvrzeno e-mailem na kontakty uvedené ve Smlouvě / Specifikaci služby.

8.2. Poskytovatel odpovídá pouze za závady na své straně sítě (po Koncový bod / předávací rozhraní). Pokud se po výjezdu technika prokáže, že závada byla způsobena zařízením Účastníka (např. poškozená LAN kabeláž, zacyklená vnitřní síť, výpadek lokálního napájení) nebo k ní vůbec nedošlo, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi náklady na marný výjezd technika a detekci závady dle platného Ceníku.

8.3. Doba odstraňování závad se řídí sjednanou úrovní SLA. Doba, po kterou Účastník neposkytl technikům Poskytovatele součinnost (např. neumožnil přístup do serverovny, technik nebyl vpuštěn ostrahou objektu), se do doby trvání závady (MTTR) nezapočítává.

9. Omezení odpovědnosti za škodu (B2B limity)

9.1. Poskytovatel odpovídá pouze za škodu, která vznikla porušením jeho smluvních povinností ze Smlouvy a jejích nedílných součástí. Poskytovatel odpovídá za funkčnost sítě, zařízení a technických prostředků pouze po koncový bod sítě, kdy nezaručuje kompatibilitu přijímacích zařízení používaných jinými operátory, poskytovateli či prodejci

9.2. Poskytovatel není povinen hradit Účastníkovi náhradu škody, včetně ušlého zisku, vícenákladů na náhradní řešení, ztráty dat nebo jakýchkoliv nepřímých škod, které vzniknou v důsledku výpadku, přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby. Nároky Účastníka z titulu nefunkčnosti Služby jsou omezeny výhradně na finanční sankce a slevy z měsíčního paušálu výslovně sjednané v rámci Dohody o úrovni služeb (SLA) či Reklamačního řádu.

9.3. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé v důsledku vyšší moci (např. živelní pohromy, požáry, povodně, atmosférické poruchy, blesky, válečné stavy, plošné výpadky dodávek elektrické energie, přerušení optických tras třetích stran způsobené stavební činností mimo kontrolu Poskytovatele apod.).

9.4. V ostatních případech odpovídá Poskytovatel za skutečnou prokazatelnou škodu způsobenou jeho zaviněním, přičemž výše této náhrady je smluvně omezena maximální částkou 100 000 Kč za jednu škodní událost či sérii souvisejících událostí, nedohodnou-li se smluvní strany ve Smlouvě jinak.

9.5. Účastník odpovídá Poskytovateli v plném rozsahu za škodu na zapůjčeném/pronajatém Koncovém zařízení a za škody způsobené neoprávněným zásahem do sítě Poskytovatele.

10. Ukončení Smlouvy

10.1. Smluvní vztah lze ukončit:

- písemnou dohodou smluvních stran.
- Písemnou výpovědí u Smluv na dobu neurčitou s výpovědní dobou 30 (třicet) dnů, která začíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi druhé straně (nestanoví-li Smlouva delší výpovědní dobu).
- Písemným odstoupením od Smlouvy s okamžitou účinností v případě podstatného porušení Smlouvy druhou stranou. Za podstatné porušení Smlouvy ze strany Účastníka se považuje zejména:
  - prodlení s úhradou vyúčtování delší než 30 dnů po splatnosti;
  - užívání Služby v rozporu s odstavcem 6.1.3., 6.1.6. nebo 6.1.7. těchto Všeobecných podmínek;
  - opakované neposkytnutí součinnosti dle odstavce 6.1.4. a 6.1.5. těchto Všeobecných podmínek.

  Za podstatné porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele se považuje zejména:
  - opakované (nejméně třikrát v průběhu tří po sobě jdoucích měsíců) nedodržení garantovaných SLA parametrů o více než 50 % oproti sjednané úrovni.

10.2. V případě podstatné jednostranné změny Všeobecných podmínek či Smlouvy ze strany Poskytovatele, která vede ke zhoršení postavení Účastníka, má Účastník právo ukončit Smlouvu bez jakýchkoliv sankcí ke dni nabytí účinnosti této změny. Toto právo Účastníkovi nevzniká, pokud je změna vyvolána legislativními změnami nebo rozhodnutím ČTÚ.

10.3. **Předčasné ukončení Smlouvy**
Pokud dojde k ukončení Smlouvy uzavřené na dobu určitou nebo se sjednanou minimální dobou trvání Služby před uplynutím sjednané doby z důvodů na straně Účastníka:

a) je-li Účastník spotřebitelem (případně mikropodnikem/malým podnikem s přiznanou ochranou) a k ukončení dojde do tří měsíců od uzavření Smlouvy, je povinen uhradit Poskytovateli finanční odškodnění ve výši 1/20 součtu zbývajících měsíčních paušálů ceny služeb do konce sjednané doby. Dojde-li k ukončení po třech měsících od uzavření Smlouvy, tato úhrada se neuplatňuje.

b) V ostatních případech (standardní B2B Účastník) je Účastník povinen uhradit Poskytovateli finanční odškodnění ve výši 100 % součtu všech zbývajících měsíčních paušálů ceny služeb a sjednaných minimálních plnění zbývajících od okamžiku ukončení služby do konce původně sjednané doby závazku. Účastník dále v tomto případě ztrácí nárok na případně poskytnuté slevy z instalačních poplatků a je povinen tyto slevy doplatit v plné výši.

11. Vrácení hardwaru a vyrovnání závazků

11.1. Účastník je povinen do 14 (čtrnácti) kalendářních dnů od ukončení smluvního vztahu umožnit demontáž a vrátit Poskytovateli veškerá zapůjčená či pronajatá Koncová zařízení a jiný majetek ve vlastnictví Poskytovatele, a to nepoškozené a ve funkčním stavu odpovídajícímu běžnému opotřebení.

11.2. V případě, že Účastník zařízení v této lhůtě nevrátí, nebo jej vrátí poškozené či nekompletní, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši 1,5násobku pořizovací ceny daného hardwaru dle aktuálních cen na trhu. Zaplacením smluvní pokuty nezaniká právo na náhradu škody přesahující tuto pokutu.

12. Doručování písemností

12.1. Písemnosti týkající se vzniku, změn a zániku Smlouvy (výpověď, odstoupení, upomínky) musí být doručeny buď osobně, doporučeným dopisem na adresu sídla Smluvní

strany uvedenou v obchodním rejstříku, do datové schránky, nebo prostřednictvím dohodnutého e-mailového kanálu se zaručeným podpisem.

12.2. Fikce doručení: Nevyzvedne-li si Smluvní strana zásilku zaslanou doporučenou poštou na adresu sídla, považuje se písemnost za doručenou třetím pracovním dnem po jejím prokazatelném odeslání (předání poštovnímu přepravci), a to i v případě, že se adresát o zásilce nedozvěděl nebo se v místě sídla nezdržuje.

13. Závěrečná ustanovení

13.1. Bude-li některé ustanovení Smlouvy a jejích nedílných součástí shledáno neplatným, nezákonným nebo nevynutitelným, nebude tím dotčena platnost, zákonnost a vynutitelnost ostatních ustanovení Smlouvy a jejích nedílných součástí.

13.2. Účastník není oprávněn převést nebo postoupit Smlouvu na třetí osobu

13.3. Práva a povinnosti těmito Všeobecnými podmínkami neupravená se řídí příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů, zejména zákonem č. 89/2012 Sb. občanským zákoníkem a zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích.

13.4. Případné spory budou Smluvní strany řešit přednostně smírnou cestou. Nedojde-li k dohodě, spory spadající do kompetence Českého telekomunikačního úřadu (ČTÚ) bude rozhodovat ČTÚ, ostatní spory budou řešeny věcně a místně příslušným soudem v České republice.

13.5. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem **1. srpna 2026** a v celém rozsahu nahrazují předchozí.

Miracle Network, spol. s r.o., Dubečská 3131/67 100 00 Praha 10 – Strašnice,
Česká republika, telefon +420 227 315 850, obchod@mnetwork.cz, www.mnetwork.cz
IČO: 48110817, DIČ: CZ 48110817. Zápis v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 16237