

Všeobecné obchodní podmínky platné od 1.1.2014

1. Úvod

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

2. Poskytovatel:

MIRAMO spol. s r.o., se sídlem 742 55 Albrechtický 69, IČO: 43960987 DIČ: CZ43960987 zapsaný u Krajského soudu v Ostravě , oddíl C vložka C2354 (dále jen poskytovatel)

3. Uživatel:

Fyzická nebo právnická osoba zastoupená oprávněným zástupcem a oprávněná činit jménem smluvní strany právní úkony. (dále jen uživatel)

4. Služba:

Rozumí se služba elektronických komunikací poskytovaná poskytovatelem uživateli na základě smlouvy o poskytování služeb a těchto všeobecných podmínek, 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 a registrace domén.

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 všeobecné obchodní podmínky pokud není písemně stanoveno 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 zamezit uživateli k aktivnímu přístupu ke službám.

Důvod odstoupení od smluvního vztahu je poskytovatel povinen zájemci sdělit.

5.3. 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. Obě smluvní strany ji mohou vypovědět pouze písemnou výpovědí.

Smlouva má výpovědní lhůtu jeden měsíc a začíná běžet od 1. dne následujícího měsíce po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Smlouvu lze také ukončit dohodou smluvních stran.

5.4. V případech kdy je uživateli poskytnuta sleva na zřizovacím poplatku dle odstavce 1. smlouvy je minimální doba smluvního vztahu 12 měsíců pokud není smlouvou stanoveno jinak. Jestliže uživatel ukončí smlouvu dříve než je sjednaná minimální doba využívání služby je povinen uživatel zaplatit smluvní pokutu dle čl. 7.13. těchto všeobecných obchodních podmínek.

5.5. Smlouva o poskytování služeb uzavřená na dobu určitou bude automaticky prodloužena o jeden rok, pokud uživatel nezašle poskytovateli výpověď, nejméně 14 dnů před koncem doby, na kterou byla smlouva sjednána.

5.6. Smlouva o poskytování služeb může být vypovězena každou smluvní stranou.

5.7. 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 pojmů:

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

Služba – Službou se rozumí neveřejná služba pronájem minimálně jednoho datového okruhu .(První traffic)

Parametry služby - Jsou povolené meze hodnot při provozu služby a způsob jejich posuzování a měření vyplývají 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, který 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 V.35 ,X.21 nebo Ethernet

-Připojení bezdrátovou sítí (bezdrátová síť provozovaná prostřednictvím zraňovaném ve volném nebo vyhrazeném frekvenčním pásmu na základě příslušných licencí licenci 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 definovaná ve smlouvě o poskytování služeb je uváděná v kbps, mbps nebo gbps.

V případě pochybnosti je uživatel oprávněn kdykoliv požádat o prověření kvality a stavu .

-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 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 správcem nejvyšších domén (.cz, .com, .biz, .org apd.) 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 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 prostoru poskytovatele a jeho připojení k veřejné síti Internet.

Poskytovatel se zavazuje poskytnout uživateli:

-potřebný prostor pro umístění serveru dle požadavku,

- zajistit uživateli nepřetržitě 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, která spočívá 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.

7. Ceny služeb, smluvní pokuty a platební podmínky:

7.1.Cena poskytovaných služeb je stanovena dle aktuálního ceníku, který je k nahlédnutí v provozovně poskytovatele případně na www.miramo.cz, nebo je použita cena smluvní.

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

7.3.Zúčtovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc, mimo službu webhosting a službu NMS (nepřetržitý monitoring serverů a routerů), pokud není výslovně smlouvou stanoveno jinak.

7.4.Pokud bude zřízena služba v průběhu kalendářního měsíce, bude provedeno vyúčtování za daný měsíc poměrným dílem za tento měsíc. Další zúčtovací období již bude jeden kalendářní měsíc.

7.5.U služby webhosting se vystavuje proforma faktura u varianty:

- Minitarif, Ekonom, 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.

7.6.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 garantovanou dostupnost ustanovení čl. 7.7.

7.7.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 třetiny fakturované částky za každý den takový den. Uvedený výpadek služeb se počítá od okamžiku, kdy jej uživatel prokazatelně nahlásil telefonicky, faxem nebo e-mailem.

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.V případě neuhracení úplaty nebo zálohy za poskytované služby v termínu splatnosti je poskytovatel oprávněn přerušit poskytování služeb a uživatel bude od tohoto okamžiku platit poskytovateli úroky z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky denně.

7.10.Poskytovatel po předchozím upozornění zašle provozovatel uživateli upomínku s uvedením dlužných částek s výzvou k jejich úhradě v uvedeném termínu. Pokud uživatel neuhradí dlužné částky v uvedeném termínu je poskytovatel oprávněn od smlouvy s uživatelem odstoupit s okamžitým účinkem. Odstoupením nebudou dotčeny povinnosti uživatele uhradit dlužné částky, včetně úroků z prodlení a současně všechny závazky vyplývající ze smlouvy o poskytování služeb.

7.11.Poskytovatel je oprávněn předat vymáhání pohledávek uživatele třetí osobě.Uživatel podpisem smlouvy elektronických komunikací souhlasí s poskytnutím osobních údajů třetí osobě za účelem vymáhání pohledávek.

Veškeré náklady poskytovatele na vymáhání pohledávky od uživatele nese uživatel.

7.12.Všechny reklamace včetně nesprávného vyúčtování poskytovaných služeb musí být podány bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. (nejpozději do 15 dnů)

7.13.Smluvní strany se dohodly, že provozovatel je oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 1200,- Kč bez DPH při porušení závazku uživatele dle čl.5.4. těchto všeobecných obchodních podmínek.

7.14.Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování služeb v případech porušení ustanovení čl.9 posledního odstavce těchto všeobecných obchodních podmínek ze strany uživatele. A znovu ho zahájit po uvedení do řádného stavu ze strany uživatele. Pozastavení služby není dotčena povinnost uživatele provést úhradu za služby.

8. Povinnosti a práva poskytovatele:

- Za sjednanou cenu poskytnout službu elektronických komunikací v souladu se smlouvou a těmito Všeobecnými obchodními podmínkami.

- Na základě žádosti uživatele provést neodkladně změnu služby pokud, tato změna bude možná a bude v souladu se specifikací služby a těmito Všeobecnými obchodními podmínkami.

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

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

- Oznámit uživateli telefonicky nebo e-mailem v dostatečném předstihu, že dojde k omezení, přerušení, změně nebo nepravdivosti služby.

-Poskytovatel nenese odpovědnost za správnost, ani za jakékoliv ztráty nebo škody způsobené použitím dodaných dat.

- Zachovat mlčenlivost o veškerých skutečnostech, týkajících se činnosti uživatele, kontaktech, osobních údajích, o kterých se při poskytování služeb dozví, a to i po ukončení smluvního vztahu.Poskytovatel se při zpracování dat o uživateli zavazuje řídit zákonem č.101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a zákonem 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění a ostatních souvisejících zákonů v platném znění.

- Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel po celou dobu trvání smluvního vztahu bude zpracovávat osobní údaje uživatele, údaje o jeho platební morálce, bankovním spojení apd.

- Poskytovatel je oprávněn uvádět Uživatele ve svém seznamu referencí pro účely svých prezentací.

V těchto referenčních seznamech je poskytovatel oprávněn uvést pouze jmenový seznam uživatelů, uvedení kontaktních osob je možné pouze na základě souhlasu oprávněné osoby.

- 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.

- 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.

- Poskytovatel je oprávněn přerušit službu serverhosting, službu VPS, webhosting nebo zrušit e-mail schránku a domovskou (webovou) stránku a také odstoupit od smlouvy s uživatelem v případě porušení dle posledního odstavce čl.9 těchto obchodních podmínek.

-Poskytovatel má právo změnit účastnická čísla stanice, veřejné IP adresy v naléhavých technických případech i bez souhlasu uživatele.Změna musí být provedena až po předchozím prokazatelném upozornění uživatele provozovatelem.

-Poskytovatel si vyhrazuje právo odvolat případně změnit svůj návrh nebo nabídku na uzavření smlouvy za předpokladu, že oznámí změnu či odvolání stejným způsobem nabídku či návrh.

9. Povinnosti a práva uživatele:

- Uživatel je oprávněn získat základní a doplňkové služby dle aktuální nabídky poskytovatele i navrhnout změny rozsahu služeb.

- Uživatel je oprávněn využívat své prostředky k zabezpečení ochrany a utajení přenášených dat.

- Uživatel je oprávněn předkládat návrhy, připomínky a žádosti k rozsahu a kvalitě poskytovaných služeb.

- Uživatel je oprávněn podávat reklamace.

-V případě, že se uživatel domnívá, že rozsah služeb svým rozsahem, kvalitou neodpovídá smluvním podmínkám a tudíž vykazuje vady je oprávněn tyto vady reklamovat u poskytovatele a ten je povinen oprávněné vady odstranit a poskytnou příslušnou slevu.

- Uživatel je oprávněn zvolit si adresu pro doručování vyúčtování a jiných písemností poskytovatele.
- Uživatel je oprávněn oznamovat případné závady v rámci telekomunikační sítě MIRAMO.
- Uživatel je oprávněn užívat poskytované služby způsobem , který je v souladu s uzavřenou smlouvou a těmito všeobecnými podmínkami.
- Uživatel je povinen řádně a včas platit za poskytnuté služby a to ve výši platné na základě ceny poskytovatele v době poskytnutí služby.
- 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, sídla a místa podnikání apd.
- Uživatel si na vlastní náklady zajistí nezbytně nutné programové prostředky potřebné pro přístup do sítě a seznámí se zásadami obsluhy síťových služeb a operačních systémů, které bude využívat.
- Uživatel je povinen zajistit, aby technické a programovací prostředky kterými se připojuje k zařízením poskytovatele splňovaly podmínky na základě obecně platných technických a právních předpisů. Dále je povinen zabezpečit své softwarové a technické prostředky takovým způsobem, aby nebyly zneužitelné třetími osobami k neoprávněnému přístupu a průniku do cizích sítí.
- Uživatel se zavazuje umožnit poskytovateli přístup k jeho zařízením, které se nacházejí v prostorách uživatele a to i po skončení smluvního vztahu.
- Uživatel nesmí žádným způsobem zasahovat do hardwaru a softwaru poskytovatele. O tento hardware a případně software se řádně starat s péčí řádného hospodáře, protože pokud není výslovně stanoveno ve smlouvě o poskytování služeb není tento hardware jeho majetkem.
- Uživatel nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne jiným osobám a poskytovateli způsobeného zneužitím přístupového jména a hesla nebo i nevědomě poskytnutím přístupu třetími osobám, kteří tento přístup zneužijí k neoprávněnému přístupu nebo průniku do cizích sítí.
- 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 činnostmi, která je 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. spaming), šíření virů a neoprávněné vstupování do cizích sítí (tzv. hacking) a provádění tzv. DOS útoků a to i nevědomě.

10. Ostatní ujednání:

- 10.1. 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 všeobecných obchodních podmínek; a nezahrnuje případné škody způsobené omezenou provozuschopností používaných technických a programovacích prostředků.
- 10.2. 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 sítě veřejné Internet, poruchy telefonní sítě příslušné telekom. 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.
- 10.3. Poskytovatel je oprávněn jednostranným úkonem změnit tyto Všeobecné obchodní podmínky. Je však povinen oznámit to nejméně 30 dnů předem. Oznámení se děje uveřejněním na Internetu na adrese www.miramo.cz
- 10.4. Poskytovatel se zavazuje, že všechny informace a údaje o uživateli, které získá na základě smluvního vztahu , nebo které získá v souvislosti s jeho plněním, zpracovávat a využívat jen v souladu s obecnými závaznými právními předpisy (zejména zákonem o elektronických komunikacích, zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změnách některých zákonů, zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a těmito Všeobecnými obchodními podmínkami nebo dohodou smluvních stran. Jedná se zejména osobní údaje (včetně data narození a rodného čísla, bylo-li přiděleno) a identifikační údaje o uživateli. Tento závazek platí i po ukončení smluvního vztahu.
- 10.5. Poskytovatel nepřipustí odposlech, ukládání zpráv nebo jiné druhy zachycení nebo sledování zpráv a s nimi spojených údajů osobami jinými, bez souhlasu uživatele, pokud zákon nestanoví jinak.
- 10.6. Obě smluvní strany se zavazují, nestanoví-li smlouva a všeobecné obchodní podmínky jinak, dodržovat všechna ustanovení smlouvy, jednotlivých příloh a všeobecných obchodních podmínek poskytovatele a které jsou pro obě smluvní strany při plnění této smlouvy závazné.
- 10.7. Vztahy vyplývající ze smlouvy a všeobecných obchodních podmínek se řídí ustanoveními platného občanského zákoníku.

- 10.8. 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 o změně cen např. jednostranné výpovědi smlouvy.
- 10.9. Tyto Všeobecné obchodní podmínky nahrazují Všeobecné obchodní podmínky ze dne 1.11.2007.
- 10.10. Tyto všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti dnem 1.1.2014.