



8.2. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.

8.3. Po skončení sjednané doby poskytování Služby je příslušná Služba poskytována na dobu neurčitou.

8.4. Ukončení Smlouvy je upraveno ve Všeobecných podmínkách poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.

8.5. Tato Smlouva je vyhotovena ve třech vyhotoveních, z nichž Účastník obdrží po jedné a Poskytovatel obdrží po dvou.

**Přílohy:**

- Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací,
- Ceník služeb – pronájem,
- Technické specifikace účastnických rozhraní.

Ve Dvoře Králové nad Labem, dne 18.11.2019.

.....

Poskytovatel

.....

Účastník

## Ceník poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací města Dvůr Králové nad Labem

Město Dvůr Králové nad Labem je na základě osvědčení uděleného Českým telekomunikačním úřadem ze dne 03.02.2016 oprávněno k výkonu komunikační činnosti podle zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, konkrétně veřejné pevné sítě elektronických komunikací na území města Dvůr Králové nad Labem k poskytování pronájmu okruhů nenasvícených vláken této sítě. Jedná se o městskou optickou síť, jejímž vlastníkem je město Dvůr Králové nad Labem.

### Pronájem optického vlákna SM 9/125

	Cena (Kč) metr/měsíc
<b>Krátkodobý pronájem (od 1 roku do 5 let)</b>	
1 vlákno	1,00
2 vlákna (pár)	1,50
<b>Dlouhodobý pronájem (5 let včetně a více)</b>	
1 vlákno	0,80
2 vlákna (pár)	1,20
<b>Ostatní náklady</b>	
Zřízení služby	3.000
Hodina práce technika	500

Ceny jsou uvedeny bez DPH.

Schváleno usnesením Rady města Dvůr Králové nad Labem R/389/2018.

Ceník nabývá platnosti a účinnosti dnem 12.06.2018.

## Technická specifikace účastnických rozhraní poskytovaných městem Dvůr Králové nad Labem

Město Dvůr Králové nad Labem oznamuje dle § 73 odst. 7 a 8 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), typy rozhraní své komunikační sítě pro připojení přístrojů.

### Rozhraní datových služeb

<i>Rozhraní</i>	<i>Mezinárodní doporučení</i>	<i>Konektor</i>
Optická vlákna – SM 9/125 $\mu$ m (nenasvícená)	ITU-T G.657.A1, ITU-T G.652.D	Optický LC/PC (ODF poskytovatele)

# Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací města Dvůr Králové nad Labem

## 1. Předmět Všeobecných podmínek

1.1. Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací Města Dvůr Králové nad Labem (dále též „Všeobecné podmínky“) upravují poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací Města Dvůr Králové nad Labem, se sídlem náměstí T. G. Masaryka 38, Dvůr Králové nad Labem, 544 17, IČ 00277819, DIČ CZ00277819 (dále též „Poskytovatel“). Město Dvůr Králové nad Labem je oprávněno poskytovat na území Královéhradeckého kraje – Dvůr Králové nad Labem, tyto veřejně dostupné služby elektronických komunikací: **veřejně dostupná služba pronájmu okruhů – nenasvícených vláken**.

1.2. Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

## 2. Definice pojmů

2.1. **ceník služeb** je dokument nebo dokumenty určující výši ceny za veřejně dostupné služby elektronických komunikací uvedené v bodu 1.1 těchto Všeobecných podmínek. Tyto služby dodává Poskytovatel na základě Smlouvy.

2.2. **Koncový bod** služby je standardizované rozhraní na zařízení Poskytovatele, na které Účastník připojuje svá koncová zařízení.

2.3. **Koncové zařízení** je telekomunikační zařízení Uživatele, které je připojeno ke Koncovému bodu, případně k datové síti třetí strany.

2.4. **Oprávněný zástupce** je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat a podepisovat Smlouvu včetně příloh. Pokud nejde o osobu, oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle zákona, musí mít oprávněný zástupce smluvní strany k uvedeným činnostem platnou úředně ověřenou plnou moc. Oprávněný zástupce, který jedná za Účastníka, se prokáže touto plnou mocí na žádost Poskytovatele.

2.5. **Kontaktní osoba** smluvní strany je osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkajících se plnění Smlouvy.

2.6. **Lokalita Účastníka** je prostor Účastníkem ve Smlouvě určený pro instalaci zařízení Poskytovatele - uvedením adresy, budovy, podlaží a místnosti.

2.7. **Poskytovatel** je město Dvůr Králové nad Labem, které poskytuje nebo zajišťuje poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací v souladu s platnými právními předpisy podle Smlouvy s Účastníkem v rozsahu oprávnění vydaných Poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem (dále též „Úřad“).

2.8. **Služba elektronických komunikací** je služba obvykle poskytovaná za úplat, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací. Parametry Služby jsou uvedeny ve Smlouvě.

2.9. **SLA** - dohoda o úrovni služeb nebo též SLA (Service Level Agreement) stanovuje garantovanou dostupnost Služby ze strany Poskytovatele za podmínek stanovených Poskytovatelem, garantovanou dobu opravy v případě výpadku poskytování Služby a termín dodání Služby. SLA dále definuje procesy pro dodání Služby, řešení chyb, které mohou na dodané službě vzniknout, plánované výpadky a řešení nouzových stavů. Postupy a procesy jsou závazné pro Poskytovatele i Účastníka.

2.10. **Smlouva** je příslušná smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem včetně dodatků a příloh. Poskytovatel a Účastník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.

2.11. **Síť elektronických komunikací** je síť dle definice zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů provozovaná držitelem oprávnění. Prostřednictvím této sítě je poskytována Služba.

2.12. **Technická specifikace účastnických rozhraní** je dokument, ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytování příslušné služby elektronických komunikací, rozsah poskytované Služby a další stanovené údaje.

2.13. **Veřejná komunikační síť** je síť elektronických komunikací, která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a která podporuje přenos informací mezi koncovými body sítě.

2.14. **Účastník** je každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem poskytujícím veřejně dostupné služby elektronických komunikací Smlouvu na poskytování těchto Služeb.

2.15. **Uživatel** je každý, kdo využívá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

2.16. **Veřejně dostupná služba elektronických komunikací** je služba elektronických komunikací, jejíž poskytování spočívá zcela nebo zčásti v přepravě nebo

směrování informací po sítích elektronických komunikací třetím osobám a z jejíhož poskytování není předem vyloučen žádný zájemce o její využití.

2.17. **Zřízení služby** je den dodávky a instalace zařízení, provedení všech konfigurací na síti a dalších úkonů, které jsou nezbytné pro užívání služby dle podmínek stanovených ve smlouvě.

2.18. **Minimální doby užívání služby** je stanovena ve Smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem. Doba užívání je stanovena jako období od data zřízení služby po minimální dobu užívání služby (měsíce). Po tuto dobu není možnou smlouvu ze strany Účastníka jednostranně vypovědět.

2.19. **Krátkodobý pronájem** - Smlouva nebo Služba je uzavřena na období od 1 roku do 5 let.

2.20. **Dlouhodobý pronájem** - Smlouva nebo Služba je uzavřena na období 5 let včetně a více.

2.21. **Závada** je stav, kdy je Uživateli užívání Služby znemožněno z technických důvodů, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala za Koncovým bodem (na straně Uživatele).

2.22. **Porucha** je stav, kdy je Uživateli užívání Služby znemožněno z technických důvodů, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala před Koncovým bodem (na straně Poskytovatele).

2.23. **Reklamace** je písemně provedený úkon, jímž Úživatel uplatňuje práva z odpovědnosti Poskytovatele za Poruchy, rozsah a kvalitu poskytnuté Služby, nebo uplatňuje námitky k vyúčtování ceny za Služby.

2.24. **Vyšší moc** je zvláštní skutečnost, spočívající v mimořádné, nepředvídatelné, neodvratitelné a nezaviněné události, která způsobí škodu.

2.25. **Všeobecné podmínky** upravují podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací Poskytovatele a jsou nedílnou součástí každé Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb, uzavírané mezi Poskytovatelem na jedné straně a Účastníkem na straně druhé. Všeobecné podmínky jsou vydané Poskytovatelem v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb, v platném znění a zákonem č.89/2012 Sb. v platném znění.

## 3. Platnost a účinnost Smlouvy

3.1. Postup při uzavírání Smlouvy a smluvní vztahy mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, a to zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, v platném znění.

3.2. Smlouva je uzavřena a nabývá účinnosti okamžikem, kdy k ní připojí své podpisy oprávněný zástupce Poskytovatele a Účastníka, popř. oprávněný zástupce Účastníka, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.

3.3. Smlouvu lze měnit písemně číslovanými dodatky ke Smlouvě podepsanými oběma Smluvními stranami.

3.4. Poskytovatel vylučuje přijetí návrhu na uzavření Smlouvy nebo dohody s jakýmkoli dodatkem či odchylkou.

## 4. Práva a povinnosti poskytovatele a účastníka

### 4.1. Poskytovatel je oprávněn

4.1.1. Omezit poskytování Služby po nezbytně nutnou dobu ze závažných technických, provozních nebo zákonných důvodů, dle bodu 8 těchto Všeobecných podmínek.

4.1.2. Regulovat provoz v síti za účelem ochrany sítě a Účastníka, průběžně kontrolovat a dohledovat způsob využití Služby.

4.1.3. Kontrolovat datový provoz Účastníka a monitorovat jejich činnost v síti, a to buď namátkově, nebo v případech vzniku podezření na porušení pravidel.

4.1.4. Měnit topologii Sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení Služby pokud budou dodrženy parametry Služby dle specifikace a Ceníku.

4.1.5. Požadovat po Účastníkovi doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy.

4.1.6. Jednostranně měnit Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a Ceník služeb. Ceník služeb je poskytovatel oprávněn měnit také na základě míry a vývoje inflace.

4.1.7. Nezřídit Službu nebo nerealizovat změnu Služby požadovanou Účastníkem v případech, kdy Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo je Účastník dlužníkem nebo soustavně opožděně platí nebo soustav-

ne nepřít vyúčtovanou cenu za Služby nebo opakovaně porušuje smluvní podmínky.

4.1.8. Nepřijmout změnu Smlouvy požadovanou Účastníkem, pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se Účastník takovou změnou snaží obejít některé ustanovení Smlouvy.

4.1.9. Obměnit funkce Služby nebo Službu úplně zrušit. Zrušení služby je Poskytovatel povinen oznámit nejméně dva měsíce předem.

## 4.2. Poskytovatel je povinen

4.2.1. Udržovat své zařízení a infrastrukturu své sítě elektronických komunikací v takovém technickém a provozním stavu, aby Služba byla poskytována v nejvyšší možné kvalitě a v souladu s podmínkami a parametry uvedenými ve Smlouvě.

4.2.2. Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na svém zařízení nebo své síti elektronických komunikací co nejdříve, v souladu se Smlouvou a Všeobecnými podmínkami. Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo své zařízení nebo svoji síť elektronických komunikací.

4.2.3. Informovat Účastníka o závažných omezeních, přerušeni, změnách nebo nepravidelnostech v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu známy.

4.2.4. Zřídit a poskytovat Účastníkovi požadovanou Službu v souladu se Smlouvou.

4.2.5. Umožnit Účastníkovi seznámit se s platným zněním Všeobecných podmínek a Ceníkem služeb.

4.2.6. Informovat Účastníka o podstatných změnách smluvních podmínek, zejména o změnách podmínek stanovených ve Všeobecných podmínkách, Ceníku služeb, které pro Účastníka představují jejich zhoršení, předem ve lhůtě, která nebude kratší než 1 měsíc před účinností těchto změn, a to způsobem, který si Účastník zvolil pro zaslání vyúčtování.

4.2.7. V případech změn, kdy se nejedná o změnu podstatných náležitostí smluvních podmínek, nebo změn, které nezhoršují smluvní podmínky Účastníka, informovat Účastníka elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na webu Poskytovatele). Veškeré změněné dokumenty, kdy změny nevedou ke zhoršení smluvních podmínek Účastníka, nabývají platnosti dnem v nich uvedených, a to bez ohledu na jakoukoliv nutnou akceptaci ze strany Účastníka.

4.2.8. Realizovat Poskytovatelem akceptovanou změnu Smlouvy, požadovanou Účastníkem ve sjednané lhůtě.

4.2.9. V případě stavebních úprav nemovitosti spojených se zřízením Služby zajistit projektovou dokumentaci přípojného vedení, nebo jiný nutný podklad pro projednání Účastníka s vlastníkem nemovitosti užívané Účastníkem.

4.2.10. Pokud je předmětem sjednané Služby přenos dat a souborů, ručí Poskytovatel za přenos v nezměněném stavu.

4.2.11. Poskytnout Účastníkovi finanční náhradu (kompenzaci za nefunkčnost) po dobu Poruchy dle bodu 7.

## 4.3. Účastník je oprávněn

4.3.1. Obracet se svými připomínkami a žádostmi na Poskytovatele služby. Město Dvůr Králové nad Labem náměstí T. G. Masaryka 38, Dvůr Králové nad Labem, 544 17, IČ 00277819, DIČ CZ00277819, tel: [REDAKCE], web: [www.mudk.cz](http://www.mudk.cz), mail: [REDAKCE]

4.3.2. Užívat Službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy.

4.3.3. Požádat o změnu Smlouvy.

4.3.4. Uplatňovat reklamace na vyúčtování ceny nebo na kvalitu poskytované služby.

4.3.5. Přijmout svá opatření k ochraně a utajení svých přenášených dat, např. šifrováním nebo kódováním. Musí to však učinit způsobem kompatibilním s komunikačním systémem poskytované Služby, tzn. musí zachovat možnost přenosu těchto dat.

4.3.6. Přijmout taková opatření, aby mu případná porucha, nedostupnost či chybná funkce poskytované Služby nezpůsobila významnou škodu.

## 4.4. Účastník je povinen

4.4.1. Užívat Službu pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy, příslušnou Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami, písemnými návody a pokyny Poskytovatele. V případě, že Účastník není Uživatelem Služby elektronických komunikací a Službu elektronických komunikací poskytuje dále třetím stranám, zavazuje se plnit všechny zákonné povinnosti, které z této činnosti vyplývají.

4.4.2. Řádně a včas hradit ceny za poskytnuté Služby dle Smlouvy a platného Ceníku.

4.4.3. Nezneužívat připojení k síti elektronických komunikací, a to zejména využíváním k jiným účelům než je předmět podnikání nebo charakter/druh činnosti Účastníka.

4.4.4. Zajistit, aby koncová zařízení, která připojuje Účastník do sítě elektronických komunikací Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Účastník odpovídá za stav svých zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele včetně nastavení parametrů, pokud nebude stanoveno jinak.

4.4.5. Užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany sítě elektronických komunikací, pokud je to ve prospěch Účastníka nebo sítě elektronických komunikací Poskytovatele.

4.4.6. Písemně informovat Poskytovatele po celou dobu účinnosti Smlouvy o změně svých identifikačních údajů, které jsou nezbytnými součástmi Smlouvy dle § 63 odst. 1) písm. b) zákona č. 127/2005 Sb. Dále je Účastník povinen oznámit Poskytovateli změnu fakturační adresy. Změny je Účastník povinen oznámit Poskytovateli nejpozději do 7 (sedmi) pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.

4.4.7. Neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny sobě známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby, zejména poruchy sítě elektronických komunikací a závady v poskytování Služby.

4.4.8. Zajistit v lokalitě Účastníka všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování Služby, zejména:

- Účastník se zavazuje zajistit souhlas majitele objektu s provedením stavebních a instalačních prací nutných k provozování Služby. V opačném případě neodpovídá Poskytovatel za jakékoli prodlení v dodávkách Služeb a škody vzniklé Účastníkovi s tím, že smluvní vztah a s tím spojené právo Poskytovatele na plnění Účastníkem nadále trvá, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.
- Účastník se zavazuje starat se o Koncové zařízení, které má v užívání s péčí řádného hospodáře, neprodleně nahlásit jeho odcizení nebo poškození Poskytovateli.
- Dát bezplatně k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění Smlouvy instalována a provozována zařízení Poskytovatele, a to na dobu trvání Smlouvy včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení, případně klimatizace. Účastník tato zařízení umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely.
- Umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka za účelem oprav či údržby. V případě, že tak Účastník neučiní, doba, po kterou není možno na odstranění pracovat, se nezapočítává do doby Závady.
- Předávat pověřeným zaměstnancům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost.
- Zajistit součinnost s poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou Službou.
- Zajistit, aby po celou dobu poskytování Služby zařízení Poskytovatele umístěné u Účastníka bylo napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit Účastník.
- Učinit opatření k tomu, aby v místě servisního zásahu byl zajištěn vstup do nemovitosti pro servisní skupinu a případně i kvalifikovanou obsluhu pověřenou Účastníkem k zajištění nutné součinnosti.
- Učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se zařízením Poskytovatele (např. měnit nastavení).
- Neměnit nastavení Koncových zařízení provedené Poskytovatelem.
- Ke dni ukončení poskytování Služby ze strany Poskytovatele učinit veškeré kroky, které vyloučí využívání Služby.

4.4.9. Uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zařízením nebo změnou Služby, které musel Poskytovatel vynaložit, protože Účastník nesplnil podmínky stanovené pro tato zařízení či služby dle bodu 4.4.8.

4.4.10. Předložit Poskytovateli na jeho žádost doklady, potvrzující jeho důvěryhodnost a solventnost.

4.4.11. Neumožnit využívání a neposkytovat poskytnuté Služby třetím osobám, pokud není smluvně stanoveno jinak, nebo bez písemného souhlasu Poskytovatele.

4.4.12. Nepostupovat třetím osobám svá přístupová jména a hesla přidělená Poskytovatelem pro užívání Služby. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití těchto hesel, je Uživatel povinen sdělit toto neprodleně Poskytovateli, přičemž je odpovědný za každé užití Služeb Poskytovatele až do okamžiku oznámení této skutečnosti.

4.4.13. Zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti se Smlouvou seznámí.

4.4.14. Uživatel se zavazuje písemně potvrdit převzetí Koncového zařízení, které mu Poskytovatel poskytl k naplnění poskytnutí Služeb s tím, že zařízení zůstává po celou dobu ve vlastnictví Poskytovatele, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

4.4.15. Při ukončení Smlouvy nebo jednotlivé Služby nebo na písemnou žádost Poskytovatele vrátit veškerá zařízení Poskytovatele poskytnutá Uživateli, případně umožnit Poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení. Uvedené ujednání se nevztahuje na zařízení Uživatелеm od Poskytovatele zakoupené.

## 5. Cena služeb a platební podmínky

5.1. Cenové podmínky a ceny za poskytnuté Služby jsou stanoveny v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. a jsou uvedeny ve Smlouvě nebo v Ceníku služeb. Platný Ceník služeb je Účastníkovi k dispozici v sídle Poskytovatele a na internetových stránkách [www.mudk.cz/man](http://www.mudk.cz/man).

5.2. Poskytovatel vystaví Účastníkovi zpravidla jednou kvartálně sumární vyúčtování za jednotlivá ukončená zúčtovací období, a to formou daňového dokladu/faktury k úhradě ceny za služby poskytnuté v uvedeném období takto:

5.2.1. Jednorázové ceny (například zřízení služby) jsou účtovány Poskytovatelem po dodání příslušného plnění Účastníkovi v prvním následném vyúčtování,

5.2.2. Pravidelné ceny za úplné zúčtovací období jsou účtovány k prvnímu dni zúčtovacího období. Zúčtovací období v pravidelných cen je zpravidla období jednoho kalendářního měsíce,

5.2.3. Pravidelné ceny za neúplné zúčtovací období jsou vypočteny jako cena za jeden den zúčtovacího období násobená délkou neúplného zúčtovacího období. Cena za jeden den zúčtovacího období se vypočte jako podíl příslušné výše dohodnuté pravidelné měsíční ceny a počtu dní příslušného zúčtovacího období,

5.2.4. Pravidelné ceny za poskytování Služby se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné Služby,

5.2.5. Pokud dojde k ukončení poskytování některé Služby, pak se pravidelné ceny za provoz přestávají účtovat počínaje dnem ukončení poskytování příslušné Služby.

5.2.6. Poskytovatel je oprávněn vystavit Účastníkovi vyúčtování ceny za období kratší, než je dohodnuté zúčtovací období, za služby poskytnuté ve zkráceném zúčtovacím období, a to v případě existence důvodného podezření, že Účastník zneužívá síť elektronických komunikací nebo užívá Službu v rozporu s obecně závaznými právními předpisy.

5.3. Dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním Služby (např. mezinárodní konektivita, ceny přístupových okruhů atd.), má Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu Služby.

5.4. Poskytovatel doručí vyúčtování na adresu Účastníka, naposledy oznámenou Poskytovateli, datovou schránkou, poštou nebo jiným dohodnutým způsobem, a to do patnácti kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Jiným dohodnutým způsobem se zde myslí například zaslání vyúčtování elektronickou poštou.

5.5. Splatnost vyúčtování je 15 (patnáct) kalendářních dnů od data vystavení, pokud se Poskytovatel a Účastník nedohodli jinak. Úhrada je provedena dnem připsání vyúčtované částky na účet Poskytovatele.

5.6. Účastník je povinen uhradit vyúčtované ceny i tehdy, jestliže došlo k užívání Služby jinými uživateli než Účastníkem. V případě neoprávněného užívání Služby jinými uživateli je Účastník povinen uhradit vyúčtované ceny až do doby, než Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby na základě oznámení Účastníka o zneužití Služby. Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby co nejdříve, nejpozději však do 24 (dvaceti čtyř) hodin od doby doručení tohoto oznámení Poskytovateli.

5.7. Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Účastníkovi náklady spojené s vymáháním pohledávek, které budou přesahovat rámec prokazatelného upozornění Účastníka na nezaplacení příslušného vyúčtování. Tyto náklady je Účastník povinen uhradit ve lhůtě stanovené ve vyúčtování těchto nákladů.

5.8. Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody z titulu prodlení Účastníka s platbou dlužných částek není zaplacením smluvní pokuty dotčeno.

5.9. Účastník má nárok na vrácení vzniklého přeplatku. Poskytovatel je však oprávněn použít tento přeplatek přednostně k započtení splatných pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují, Poskytovatel vrátí Účastníkovi přeplatek (event. snížený o vyšší pohledávek) formou započtení v nejbližším vyúčtování ceny za poskytované Služby, následujícím po vzniku přeplatku, nebo jiným způsobem, dohodnutým s Účastníkem.

5.10. Nárok Poskytovatele na úhradu dlužných cen za poskytnuté Služby není dotčen omezením nebo přerušením Služeb podle těchto Všeobecných podmínek.

5.11. Vypovězení Smlouvy se nedotýká práv Poskytovatele na zaplacení dlužných částek za poskytované Služby ani nároku Poskytovatele na zaplacení úroku z prodlení, smluvních pokut a náhrady škody v plné výši Uživatелеm.

5.12. Akceptací Všeobecných podmínek Účastník souhlasí s tím, že práva Poskytovatele ze smluvních vztahů s Účastníkem nebo s takovými smluvními vztahy související se promlčí ve lhůtě patnácti let ode dne, kdy Poskytovatel mohl takové právo uplatnit poprvé.

5.13. Poskytovatel je oprávněn započíst si svou pohledávku na smluvní pokutu dle Smlouvy proti jakékoliv pohledávce Účastníka dle Smlouvy nebo v souvislosti s ní.

## 6. Hlášení poruch nebo závad a termíny jejich odstranění

6.1. Účastník se zavazuje neprodleně oznámit Poskytovateli zjištěné Poruchy a Závady Služby nebo poškození telekomunikačního zařízení Poskytovatele a to osobně v sídle Poskytovatele, písemně na adresu sídla Poskytovatele, telefonicky na čísle +420 604 212 696 nebo e-mailem na [man@mudk.cz](mailto:man@mudk.cz). Při ohlášení poruchy je Účastník povinen se identifikovat způsobem zamezujícím záměnu s jiným Účastníkem.

6.2. Poskytovatel se zavazuje odstranit Poruchy co nejdříve, v souladu se Smlouvou a těmito Všeobecnými podmínkami.

6.3. Poskytovatel odstraní i Závadu prokazatelně způsobenou nebo zaviněnou zcela nebo zčásti Uživatелеm, a to na náklady Uživatele za podmínek dohodnutých mezi Poskytovatelem a Uživatелеm.

6.4. Odpovídá-li za Poruchu nebo Závadu Služby Uživatel nebo se oznámení Uživatele ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Uživateli náklady, jež mu v souvislosti s odstraněním takové Poruchy nebo Závady vznikly.

6.5. Závadou není přerušování napájení na zařízení Poskytovatele umístěném v prostorech Účastníka.

## 7. Reklamační a kompenzační

7.1. Reklamační se uplatňuje ve lhůtě stanovené Zákonem a to nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnutou Službu nebo ode dne vadného poskytnutí Služby, a to: osobně v sídle Poskytovatele, písemně na adresu sídla Poskytovatele, telefonicky na čísle [redacted] nebo e-mailem na [redacted].

7.2. Poskytovatel zaručuje základní parametry, dostupnost Služby a výši náhrady za nedostupnost Služby, tzv. SLA (service level agreement) v příslušném zúčtovacím období následovně. SLA s garancí dostupnosti 99% v příslušném zúčtovacím období. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy, jejíž výše je stanovena vzorcem:  $Náhrada = celková\_platba [Kč] * (úhrnná\_doba\_Poruch [hod] - 8) * 3 / 720$ . Výše náhrady je stanovena maximálně do 99% z celkových plateb v příslušném zúčtovacím období.

7.3. Pokud dostupnost Služby, vinou Poskytovatele (tj. z důvodu Poruchy), poklesne pod garantovanou dostupnost (SLA), má Účastník nárok na náhradu dle článku 7.2. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu Účastník uplatní formou Reklamační.

7.4. Doba Poruchy pro výpočet náhrady v příslušném zúčtovacím období se stanoví následovně:

- okamžik oznámení je časem vzniku Poruchy (Tcrash),
- pokud Účastník neumožní servisní zásah na místě, přestože byl k jeho umožnění vyzván, posouvá se Tcrash na dobu umožnění zásahu,
- okamžik, kdy je Poskytovatelem Porucha odstraněna a Služba opět zprovozněna, je časem zprovoznění Služby (Tstart),
- úhrnná doba Poruch v příslušném zúčtovacím období se stanoví jako součet dob mezi vznikem (Tcrash) a odstraněním (Tstart) jednotlivých Poruch.

7.5. Reklamační musí obsahovat minimálně tyto údaje: identifikaci Účastníka, číslo Smlouvy příslušné Služby, ke které je uplatněna reklamační, předmět reklamační, přesný popis.

7.6. Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou reklamační stanoveným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamační.

7.7. Poskytovatel je povinen na každou uplatněnou reklamační, týkající se rozsahu, ceny a kvality poskytovaných Služeb vyrozumět Účastníka o uznání nebo neuznání reklamační, to znamená, zda se jedná o oprávněnou či neoprávněnou reklamační.

7.8. Poskytovatel služby neodpovídá za poruchy a závady vzniklé mimo jeho zařízení a jeho síť elektronických komunikací a tyto závady nejsou předmětem reklamační.

7.9. V případě, že je uznána reklamační rozsahu a kvality poskytované Služby, Poskytovatel sníží poměrně vzhledem k míře snížení kvality cenu účtovanou Účastníkovi za nekalitně poskytovanou Službu za období ode dne prokazatelného vzniku závady až do okamžiku odstranění této závady.

7.10. Poskytovatel nepřijme reklamační, zejména pokud byla podána po lhůtě stanovené v bodě 7.1 těchto Všeobecných podmínek.

7.11. Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem, je-li to možné. Poskytovatel poskytující službu elektronických komunikací není povinen uhrazovat jejím uživatelům náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušování Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

## 8. Omezení poskytování služby

8.1. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z důvodů:

- 8.1.1. provádění údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací,
- 8.1.2. krizových situací (zejména § 99 zákona č. 127/2005 Sb.),
- 8.1.3. ostatních závažných technických nebo provozních,
- 8.1.4. písemného oznámení Účastníka o zneuzžití služby dle bodu 4.4. těchto Všeobecných podmínek,
- 8.1.5. vyšší moci.

8.2. Jestliže Vyšší moc znemožní Poskytovateli plnit jeho závazky, prodlužuje se lhůta pro poskytnutí plnění o dobu, po kterou daná Vyšší moc trvá, a o přiměřenou dobu na zahájení plnění. Po dobu působení Vyšší moci budou obě smluvní strany zproštěny svých závazků.

8.3. Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání Služby, pokud je Účastník v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté Služby a/nebo neplní další smluvní podmínky a nezjednal nápravu ani v náhradním termínu, který mu byl Poskytovatelem stanoven, a který nesmí být kratší než 1 týden.

8.4. Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání Služby, v případě porušení smluvních podmínek Účastníkem podstatným způsobem. Za porušení podstatným způsobem se považuje zejména: hromadné rozesílání nevyžádané pošty (spamu), šíření virů a jiného software škodícího ostatním uživatelům, nekontrolovaný vysoký datový tok, nezákonné šíření děl požívajících autorskoprávní ochrany, zneužití sítě k napadání jiných počítačů, jakož i jiným činnostem, které jsou v rozporu s platným právním řádem ČR a EU.

8.5. O tomto omezení poskytování Služby nemusí Poskytovatel Účastníka nijak informovat.

8.6. Bezodkladně poté, co Poskytovatel zjistí, že pominuly důvody omezení nebo přerušování Služby dle předchozích bodů, Poskytovatel provoz Služby obnoví. Pro případ dle bodu 8.3 a 8.4 má Poskytovatel právo účtovat Účastníkovi poplatek spojený se znovu zprovozněním Služby stanovený v platném Ceníku služby.

## 9. Vznik, změna, převod a ukončení Smlouvy

9.1. Smlouvu je možné uzavřít pouze na dobu určitou.

9.2. Po přijetí závazné objednávky k uzavření Smlouvy ze strany Účastníka provede Poskytovatel technické šetření, zda zřízení Služby nebrání technická nebo obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřídit Službu s požadovanými parametry. Na zřízení Služby nevzniká právní nárok.

9.3. Účastník je oprávněn podat žádost o změnu Smlouvy, přičemž žádost o změnu musí obsahovat identifikační údaje Účastníka, které jsou nezbytnou součástí návrhu Smlouvy, číslo aktuální Smlouvy, popis změny, kterou Účastník požaduje, a ke kterému datu.

9.4. Žádost o změnu Smlouvy se podává kontaktní osobě Poskytovatele.

9.5. Změna rozsahu nebo specifikace Služeb bude sjednána na základě technického šetření Poskytovatele. Pokud tomu na základě provedeného šetření nebudou bránit technické nebo provozní podmínky, je Poskytovatel povinen realizovat tuto změnu do lhůty 40 dnů od přijetí písemné objednávky nebo od podpisu Dodatku ke smlouvě.

9.6. O přijetí nebo odmítnutí žádosti o změnu Smlouvy informuje Poskytovatel Účastníka. Při odmítnutí žádosti o změnu Smlouvy sdělí Poskytovatel Účastníkovi důvody odmítnutí, případně se pokusí spolu s Účastníkem najít alternativní řešení.

9.7. V případě, že Účastník nepotvrdí písemně termín ukončení Smlouvy na dobu určitou nejpozději dva měsíce před uplynutím řádného smluvního období, Smlouva se automaticky prodlužuje na dobu neurčitou.

9.8. Účastník může písemně vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu:

9.8.1. Do jednoho měsíce od doručení informace o změně Všeobecných podmínek nebo Ceníku služeb, jestliže se jedná o změnu podstatných náležitostí, nebo jestliže Poskytovatel změnil práva a povinnosti stanovené ve smluvních podmínkách v neprospěch Účastníka nebo jsou ceny Služby zvýšeny v neprospěch Účastníka. Smlouva bude v takovém případě ukončena ke dni nabytí účinnosti uvedené změny. V případech, kdy Účastník nevyužije svého práva vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu, nabývají změny platnosti a účinnosti dnem v nich uvedených a to bez ohledu na jakoukoliv nutnou další akceptaci ze strany Účastníka. Toto právo nenáleží Účastníkovi v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu.

9.8.2. Z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu, výpovědní lhůta činí tři měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli.

9.9. Výpovědi Smlouvy není dotčena povinnost Účastníka uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.

9.10. Poskytovatel může od Smlouvy nebo od jednotlivé Služby odstoupit s okamžitou účinností (tj. dnem doručení písemného odstoupení Účastníkovi) v případě existence důvodného podezření, že:

- 9.10.1. Účastník úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti nebo se do nich zapojuje. Komunikace Účastníka porušující práva na ochranu osobnosti, šíření počítačových virů, porušování vlastnických a autorských práv.
- 9.10.2. Účastník narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup.
- 9.10.3. Účastník neoprávněně využívá data, systémy a sítě nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí.
- 9.10.4. Účastník zasahuje do Služeb poskytovaných jiným Účastníkům, systémům nebo sítí s nekalým úmyslem nebo v rozporu se zákonem.

Dále pak i:

9.10.5. V případě opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany Účastníka (např. prodlení s úhradou plateb za poskytnuté Služby).

9.10.6. V případě že bude na Účastníka prohlášen konkurz nebo vstoupí do likvidace.

9.10.7. V případě, že při zřízení Služby, provádění změny Služby nebo odstraňování poruch Účastník neposkytuje dostatečnou součinnost Poskytovateli v souladu se Smlouvou.

9.10.8. V případě, že při průzkumu realizovatelnosti zřízení (provedení změny) Služby nebo při samotném zřízení (provedení změny) Služby zjistí, že příslušnou Službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů, které nebyly dříve známy.

9.10.9. V případě, že Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje, a to i po prokazatelném upozornění Účastníka.

9.10.10. V případě, že nelze Službu z technických důvodů nadále provozovat. V takovém případě nemá Účastník nárok na zajištění (obnovení) služby od jiného Poskytovatele.

9.11. Poskytovatel může vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu s výpovědní lhůtou v délce tří měsíců, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Účastníkovi.

9.12. Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje, pokud Poskytovatel není schopen zřídit či plnit požadovanou Službu nebo provést změnu v určité Službě ani v přiměřené době poté, co uplynula lhůta stanovená ve Smlouvě či v příslušném dodatku Smlouvy nebo došlo k opakovanému poškození, ztrátě nebo zničení zařízení Uživatele, které Poskytovatel od Uživatele převzal.

9.13. Smlouva nebo jednotlivá Služba může být ukončena také dohodou smluvních stran.

9.14. Smlouva bude ukončena okamžikem ukončení poskytování poslední jednotlivé Služby.

9.15. Při ukončení Smlouvy nebo jednotlivé Služby odstoupením od Smlouvy Účastníkem před zřízením Služby nebo provedením změny Služby. Je Účastník povinen nahradit Poskytovateli vynaložené výdaje, případající na již provedené práce a jejich přípravu; to platí i v případě odstoupení od Smlouvy nebo jednotlivé Služby Poskytovatelem dle bodu 9.10.1, 9.10.2, 9.10.3, 9.10.4 těchto Všeobecných podmínek.

9.16. Při ukončení Smlouvy je Účastník povinen vrátit bez zbytečného prodlení Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele. V případě, že tak neučiní ani do 30 kalendářních dnů po ukončení Služby a výzvě k navrácení majetku, má Poskytovatel právo požadovat smluvní pokutu ve výši 1,5 násobku pořizovací ceny zařízení.

9.17. Písemné upozornění, výpověď nebo odstoupení od Smlouvy se považují za doručené dnem jejich faktického doručení, nejpozději však 10 dnem, kdy bylo písemné upozornění, výpověď nebo odstoupení předáno k doručení na adresu druhé Smluvní strany uvedenou ve Smlouvě.

9.18. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 45 (čtyřiceti pěti) kalendářních dnů po jejím ukončení.

## 10. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

10.1. Poskytovatel odpovídá pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku Uživatele způsobenou v důsledku porušení právních povinností vyplývajících z těchto Všeobecných podmínek, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců Poskytovatele.



10.2. Poskytovatel především neodpovídá za škodu, která vznikne následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Účastníka (včetně jeho zaměstnanců a dalších spolupracujících osob).

10.3. Bez ohledu na jakékoli jiné ujednání v těchto Všeobecných podmínkách, v případě neposkytnutí Služby podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele omezena pouze na povinnost urychleně odstranit závadu, přiměřeně snížit cenu, resp. vrátit neoprávněně účtované a zaplacené ceny. Poskytovatel tedy není povinen uhrazovat Účastníkům resp. uživatelům Služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby, vadného poskytnutí Služby, ušlého zisku nebo nemajetkové újmy.

10.4. Škodu dle bodu 10.1. těchto Všeobecných podmínek nahradí Poskytovatel ve výši skutečné škody, nejvýše však v částce 100 000,- Kč. Částku vyčíslovací škodu použije Poskytovatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek vůči Účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují nebo k pokrytí částky určené jako náhrada za škodu nepostačí, poskytne Poskytovatel Účastníkovi bezplatně službu ve výši příslušné částky (event. sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti Smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.

10.5. Účastník odpovídá za takovou škodu na hmotném majetku Poskytovatele, která vznikne prokazatelně jeho zaviněním nebo zaviněním uživatele, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil tuto škodu způsobit. Tuto škodu je Účastník povinen uhradit v prokázané výši, nejvýše však ve výši 100 000,- Kč. Pokud by ke škodě dle tohoto bodu došlo úmyslným jednáním Účastníka/Uživatele je Účastník povinen uhradit takovou škodu v prokázané skutečné výši.

10.6. Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli, pokud přes předchozí upozornění Poskytovatelem pokračuje v činnosti, která byla Poskytovatelem označena za zneužívání Služby.

10.7. Účastník je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou uživatelem, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání Služby.

10.8. Poskytovatel má právo si účtovat náklady vzniklé nezajištěním přístupu k zařízením Poskytovatele v objektu Účastníka za účelem opravy Poruchy či Závady.

10.9. Pokud má Účastník věci ve svém vlastnictví nebo nájmu uloženy v prostorách Poskytovatele, jsou takové věci pojištěny na základě smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a pojišťovací společností. V případě pojistné události Poskytovatel nenese odpovědnost za ušlý zisk a případná data uložená v těchto věcech.

10.10. Jakkoli Účastník uzná nebo Poskytovatel prokáže škodu dle 10.5, 10.6 a 10.7 těchto Všeobecných podmínek, zaplatí Účastník náhradu škody v plné výši do 30 kalendářních dnů bankovním převodem na účet Poskytovatele.

10.11. Poskytovatel má právo si účtovat náklady vzniklé z předčasného ukončení Smlouvy nebo Služby uzavřené jako Dlouhodobý pronájem před uplynutím sjednaného Minimálního období užívání služby, jako rozdíl částky Krátkodobý pronájem – Dlouhodobý pronájem vynásobený skutečným počtem měsíců poskytování služby (dle aktuálně platného Ceníku). A to i v případě ukončení Smlouvy na základě bodu 9.8.1, 9.8.2 a 9.13.

## 11. Ochrana osobních dat o účastnících

11.1. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o Účastníkovi, nutné pro evidenci v systému, a užívat je v souladu s právním řádem České republiky, zejména v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů, v platném znění a § 87 zákona č. 127/2005 Sb.

11.2. Souhlasem podle § 5 zákona č. 101/2000 Sb. se pro účely tohoto oddílu rozumí souhlas učiněný buď pomocí elektronických prostředků, zejména vyplněním formuláře na internetu a nebo formou podpisu Účastníka na Smlouvě.

11.3. Účastník má právo na informace o svých osobních údajích, které Poskytovatel zpracovává, a právo na jejich opravu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v § 12 zákona č. 101/2000 Sb.

11.4. Poskytovatel jako správce osobních údajů zpracovává poskytnuté údaje manuálně i automaticky. Účastník je seznámen s tím, že poskytnutí osobních údajů (s výjimkou údajů dle § 63 odst. 1) písm. b) zákona č. 127/2005 Sb.) je dobrovolné a že je oprávněn souhlas s jejich poskytnutím kdykoliv odvolat.

11.5. Poskytovatel vede evidenci Účastníků obsahující osobní údaje, které účastníci zpřístupnili při sjednávání Smlouvy a poskytli souhlas s jejich zpracováváním. V souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. uděluje Účastník Poskytovateli po dobu trvání Smlouvy, resp. do úplného vypořádání práv a povinností ze Smlouvy, oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní údaje uvedené ve Smlouvě.

## 12. Řešení sporů mimo soudní nebo správní řízení

12.1. Jakýkoli spor týkající se předmětu Smlouvy, bude vyřešen v souladu s postupem řešení sporů uvedeným v bodě 13.2 těchto Všeobecných podmínek.

12.2. Za počátek vzniku sporu je pokládán den, kdy jedna strana doručí druhé straně oznámení o sporu, včetně konkrétního a přiměřeně podrobného popisu sporu, a pokud je to možné, přesného návrhu řešení.

12.3. Smluvní strany co nejdříve zahájí jednání - avšak nejpozději do 10 (deseti) pracovních dnů po doručení oznámení o sporu - s cílem dosažení urovnání záležitosti, jež je předmětem sporu. Tato jednání budou zpočátku vedena zástupci jmenovanými pro tento účel každou stranou.

12.4. Pokud nebude při jednáních dosaženo dohody do 10 (deseti) pracovních dnů od zahájení jednání, projednají spor nejpozději do dalších 10 (deseti) pracovních dnů statutární orgány obou stran nebo jejich zmocněnci, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

12.5. Nedojde-li k dohodě statutárních orgánů obou stran nebo jejich zmocněnců, předloží spor některá ze stran nebo obě strany neprodleně k rozhodnutí Úřadu.

12.6. Každá strana má právo po vyčerpání opravných prostředků ve správním řízení v daném sporu obrátit se na příslušný soud v České republice postupem stanoveným v zákonu č. 127/2005 Sb.

12.7. O jednáních podle bodů 12.3 a 12.4 těchto Všeobecných podmínek se pořizují písemné zápisy.

## 13. Společná a závěrečná ustanovení

13.1. Oficiální komunikace Poskytovatele s Účastníky - za písemné se považují právní úkony doručené datovou schránkou, poštou, kurýrem, faxem nebo elektronickou poštou ve formě určené zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, v platném znění.

13.2. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem se řídí zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění a zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v platném znění. Spory týkající se předmětu smluvního vztahu vyplývající ze Smlouvy budou řešeny nejprve smírnou cestou, následně ve správním nebo soudním řízení.

13.3. Pro účely těchto Všeobecných podmínek se za dodanou považuje písemnost, která byla předaná a převzata druhou smluvní stranou osobně, nebo která byla dodána subjektem poskytujícím poštovní služby na adresu naposledy oznámenou Účastníkem. Za dodanou je považována i zásilka, u které bylo odmítnuto její převzetí adresátem, nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době, případně která byla doručena elektronicky zejména formou e-mailu nebo faxové zprávy, dodaná jiným způsobem dle těchto Všeobecných podmínek.

13.4. Pokud se některá ustanovení těchto Všeobecných podmínek nebo Smlouvy ukáží jako neplatná, neúčinná, nebo se k nim ze zákona nebude přihlížet, nebude to mít vliv na platnost Smlouvy nebo těchto Všeobecných podmínek jako celku. Smluvní strany sjednají bez zbytečného prodlení nová ustanovení, která nahradí stávající ustanovení a která co nejlépe odpovídají původnímu účelu.

13.5. V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí smlouvy mají postupně přednost ustanovení jednotlivých částí smlouvy podle tohoto pořadí:

13.5.1. Číslované Dodatky ke smlouvě v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu,  
13.5.2. Smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací,

13.5.3. Technické specifikace účastnických rozhraní (součástí Smlouvy),

13.5.4. Ceník služeb (součástí Smlouvy),

13.5.5. Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (součástí Smlouvy).

13.6. Podpisem Smlouvy Účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi Smlouvy a těmito Všeobecnými podmínkami seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené.

13.7. Text Všeobecných podmínek či Smlouvy je závazný.

13.8. Tyto Všeobecné podmínky nahrazují v plném rozsahu všechny do této doby účinné Všeobecné podmínky Poskytovatele a jsou k dispozici v sídle Poskytovatele a na internetových stránkách Poskytovatele [www.mudk.cz/man](http://www.mudk.cz/man).

Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 12.06.2018.