

Všeobecné smluvní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

Tyto Všeobecné smluvní podmínky (dále jen „Všeobecné podmínky“) jsou vydány obchodní společností MAME Moravské Budějovice, s.r.o., Tovačovského sady 98, 676 02 Moravské Budějovice, IČO 25570161; společnost je zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 34189. Všeobecné podmínky jsou vydány podle ustanovení § 1751 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, a jako jeden z dokumentů určují část obsahu Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“).

Článek 1. Předmět plnění

- 1.1. Všeobecné podmínky určují část obsahu Smlouvy, jejímž předmětem je závazek Poskytovatele umožnit v ujednaných nemovitých věcech realizaci připojení Zákazníka k síti elektronických komunikací (dále jen „Sít“) a prostřednictvím Sítě poskytovat pro Zákazníka ujednané služby elektronických komunikací specifikovaných ve Smlouvě.
- 1.2. Tyto Všeobecné podmínky upravují poskytování služeb přístupu k síti internet prostřednictvím koaxiální sítě (Internet Cable), prostřednictvím optické sítě (Internet Fibre), televizních služeb poskytovaných prostřednictvím kabelové sítě (DVB-C), IPTV služeb a doplňkových služeb k těmto službám.
- 1.3. Na základě požadavku Zákazníka se Poskytovatel zavazuje poskytnout Zákazníkovi též doplňkovou službu související s předmětem Smlouvy; touto službou je realizace dočasného odpojení, tato služba je zpoplatněna dle platného Ceníku.

Článek 2. Podmínky poskytování služeb

- 2.1. Obsah každého typu služby je uveden v Ceníku, který se k dané službě vztahuje (dále jen „Ceník“).
- 2.2. Službu přístupu k síti internet prostřednictvím koaxiální sítě (Internet Cable) lze poskytovat v místě, kde je tato síť vybudována, služby přístupu k síti internet prostřednictvím optické sítě (Internet Fibre) lze rovněž poskytovat pouze v místě, kde je vybudována optická síť Poskytovatele.
- 2.3. Televizní služby (DVB-C) lze poskytovat pouze v místě, kde je vybudována koaxiální síť Poskytovatele. Omezená nabídka je volnou nabídkou, pro příjem vysílání není třeba dekódovacího zařízení. Základní nabídka a všechny balíčky jsou kódované pro příjem vysílání je třeba zařízení s dekódovací kartou (set-top box nebo CA modul). Kódované balíčky, s výjimkou balíčků B4 a B5 je možné poskytovat pouze k Základní nabídce, balíčky B4 a B5 je možné poskytovat jak Omezené, tak k Základní nabídce.
- 2.4. Služby IPTV jsou jako balíčkové služby poskytovány pouze k datovým službám na optické síti – Internet Fibre. Zákazníkovi se umožňuje současně používat tato zařízení: dva osobní počítače nebo tablety nebo mobilní telefony připojené k Internet Fiber; jedna televize prostřednictvím set-top boxu připojeného k Internet Fiber; jedna Smart TV připojená k Internet Fiber, to však pouze v případě, že je zařízení vybaveno příslušným operačním systémem umožňujícím fungování příslušné aplikace. Zákazníkovi se dále umožňuje sledovat již odvysílané pořady až 164 hodin zpětně a nahrávat vysílané pořady v souhrnu jejich trvání maximálně 50 hodin. Programy jsou realizovány v HD kvalitě (vysoké rozlišení), to však pouze v případě, že daný program je v HD kvalitě Poskytovateli dostupný, v opačném případě je daný program realizován v SD kvalitě (standardní rozlišení); služby spočívající v poskytování IPTV nevyužívají datový tok na úkor služeb spočívajících v poskytování internetu;

programy jsou realizovány se zpožděním oproti reálnému času v řádu desítek sekund, maximálně však jednotek minut.

- 2.5. Na základě požadavku Zákazníka o dočasné odpojení a zpětné připojení po dočasném odpojení se zavazuje Poskytovatel uzavřít se Zákazníkem ve lhůtě třiceti dnů od vyslovení požadavku dodatek ke Smlouvě, na jehož podkladě dojde k pozastavení na dobu určitou účinnosti Smlouvy, a to počínaje prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž došlo k uzavření dodatku. Doba pozastavení účinnosti Smlouvy nesmí být kratší než dva kalendářní měsíce a delší než šest kalendářních měsíců. V době dočasného odpojení nevzniká Zákazníkovi povinnost platit pravidelné úhrady služeb. Další případné dočasné odpojení Zákazníka je možné nejdříve po uplynutí dvou měsíců čerpání služeb Zákazníkem dle Smlouvy.
- 2.6. Služby budou zprovozněny ve lhůtě do 30 dnů ode dne uzavření Smlouvy. Účtovány budou Zákazníkovi od 1. dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém došlo ke zprovoznění služeb. Poskytování služeb je podmíněno úhradou jednorázového poplatku souvisejícího s realizací připojení. Poplatek uvedený v Ceníku zahrnuje realizaci přípojky po první účastnickou zásuvku. Další rozvody na přání Zákazníka budou předmětem individuální kalkulace.
- 2.7. Za zřizovatele přípojky s právem jejího užívání a s povinností realizace jejích oprav a údržby od hranice vlastnictví směrem k účastnické zásuvce je považován Zákazník. Kabeláž umístěná na opačnou stranu od hranice vlastnictví, než je umístěna účastnická zásuvka je součástí Sítě, která je vlastnictvím Poskytovatele se všemi právy a povinnostmi z tohoto vlastnictví vyplývajícími.

Článek 3. Smlouva, předávací protokol

- 3.1. Smlouva se uzavírá výhradně písemnou formou, a to na obchodním místě Poskytovatele. Smlouva je platná a účinná okamžikem podpisu Poskytovatelem a Zákazníkem.
- 3.2. Součástí Smlouvy jsou podrobně vymezeny v Předmluvních informacích. Podle charakteru služby jsou součástí Smlouvy vždy alespoň: Předmluvní informace, Shrnutí smlouvy, Smlouva, Všeobecné smluvní podmínky a Ceníky vztahující se k poskytovaným službám.
- 3.3. Při uzavírání Smlouvy je Zákazník povinen uvést údaje, které jsou v ní vyžadovány. V případě, že za fyzickou osobu jedná zástupce, je povinen kromě předložení svých identifikačních údajů a údajů osoby, za kterou jedná, také předložit plnou moc, ve které je vyjádřen souhlas se zastoupením. Pokud Zákazník požaduje poskytování služeb v objektu, ke kterému má užívací právo (nájem), může být vyzván také k doložení souhlasu majitele objektu. Zásady zpracování osobních údajů jsou zveřejněny na webových stránkách Poskytovatele (www.mamenet.cz).
- 3.4. Po realizaci připojení sepíší smluvní strany o tomto protokolu potvrzující předvedení funkčnosti Sítě. Součástí protokolu bude též specifikace hranice vlastnictví. Tento údaj bude následně zanesen Poskytovatelem do dokumentace Sítě.
- 3.5. Pokud dojde k ukončení účinnosti Smlouvy z důvodu výpovědi ze strany Zákazníka, zavazuje se Poskytovatel na základě požadavku Zákazníka o změnu osoby oprávněné k užívání přípojky na jinou osobu (dále jen "Nový Zákazník") uzavřít novou Smlouvu s Novým Zákazníkem. Takovou Smlouvu jsou Poskytovatel a Nový Zákazník zavázáni uzavřít ve lhůtě třiceti dnů od ukončení účinnosti Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. Uzavřením Smlouvy mezi Poskytovatelem a Novým Zákazníkem získá právo užívání přípojky v dané nemovité věci následně Nový Zákazník, jemuž v tomto případě nevzniká z titulu Smlouvy povinnost úhrady

- realizace připojení. Svůj požadavek na změnu osoby oprávněné k užívání přípojky stvrdí Zákazník tak, že na Smlouvě uzavřené mezi Poskytovatelem a Novým Zákazníkem umístí uprostřed mezi jejich podpisy podpis svůj.
- 3.6. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. V případě využití zvýhodněné nabídky (dotované koncové zařízení) smluvní vztah uplynutím doby uvedené ve Smlouvě či jejím Dodatku jako minimální závazek či obdobně (dále jen „minimální závazek“) nezaniká, smluvní vztah nadále trvá na dobu neurčitou.
 - 3.7. Pokud dojde ke smrti Zákazníka a Smlouva tudíž zanikne, zavazuje se Poskytovatel na základě požadavku jednoho z dědiců uzavřít s tímto dědicem novou Smlouvu jako s Novým Zákazníkem. Takovou Smlouvu jsou Poskytovatel a Nový Zákazník zavázáni uzavřít ve lhůtě třiceti dnů od vyslovení požadavku Nového Zákazníka. Uzavřením Smlouvy mezi Poskytovatelem a Novým Zákazníkem získá právo užívání přípojky v dané nemovité věci následně Nový Zákazník, jemuž v tomto případě nevzniká z titulu Smlouvy povinnost úhrady realizace připojení.
 - 3.8. Smlouvu lze vypovědět pouze písemnou formou, a to buď zasláním výpovědi Poskytovateli na adresu jeho sídla, nebo osobním doručením na obchodním místě Poskytovatele. Výpovědní doba činí 30 dní od doručení výpovědi Poskytovateli, pokud se Zákazník s Poskytovatelem nedohodnou jinak. To neplatí v případě změny Poskytovatele internetu podle § 34a ZEK.
 - 3.9. Při uzavření Smlouvy (případně i později) na datové služby, může Zákazník požádat o vyřízení změny poskytovatele tak, aby byla zachována kontinuita poskytovaných služeb. Zákazník sdělí novému Poskytovateli (nám) ověřovací kód účastníka/uživatele („OKU“), který získá od opouštěného poskytovatele, a další identifikační údaje. Poskytovatel je v takovém případě oprávněn ověřit totožnost Zákazníka. Následně Poskytovatel předá žádost následující pracovní den opouštěnému poskytovateli se sdělením dohodnutého termínu, kdy budou nové služby zprovozněny. Opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu je povinen poskytovat své služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu. Přerušování poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den. K zániku závazku z původní smlouvy dojde dnem, kdy je proces změny dokončen (zprovoznění nových služeb).
 - 3.10. Zákazník může požádat o vyřízení změny poskytovatele služeb nového poskytovatele. V takovém případě jsme v postavení opouštěného poskytovatele. Zákazník sdělí novému poskytovateli OKU, který od nás získá (u nových smluv je výslovně uveden na formuláři, u starších typů formulářů není výslovně uveden a Zákazník jej jednoduše obdrží na základě dotazu na e-mail: info@mamenet.cz). Pro následný postup platí stejná pravidla, Poskytovatel (my) jsme však v postavení opouštěného poskytovatele.
 - 3.11. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit Všeobecné podmínky i Smlouvu a její jednotlivé části. Poskytovatel je povinen uveřejnit informace o změnách ve své provozovně a dále způsobem umožňujícím dálkový přístup (www.mamenet.cz), a to nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti takovýchto změn. O změnách Všeobecných podmínek, Smlouvy, případně jiných jejích součástí bude Zákazník informován na obchodním místě, prostřednictvím webových stránek, a rovněž jiným vhodným způsobem (e-mailem, na vyúčtování, dopisem, SMS, apod.). Poskytovatel je povinen informovat Zákazníka nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti takovýchto změn také o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny bez jakýchkoli sankcí. Zákazník nemá právo Smlouvu ukončit ke dni nabytí účinnosti změn v případech, kdy se jedná o změny způsobené změnou prvních předpisů, rozhodnutím

Českého telekomunikačního úřadu, o změny administrativního charakteru s neutrálním dopadem, nebo o změny, které jsou pro Zákazníka výhradně přínosné.

Článek 4. Další plnění poskytovaná jako součást předmětu Smlouvy

- 4.1. V souvislosti s plněním předmětu Smlouvy se v rámci svého závazku ze Smlouvy zavazuje Poskytovatel Zákazníkovi bez další úplaty poskytovat též následující:
 - 4.1.1. provoz telefonické konzultační linky pro řešení technických problémů každodenně v čase od 7:00 do 22:00 hodin na telefonním čísle +420477012059;
 - 4.1.2. provoz internetového neveřejného uživatelského portálu dohled.ktvmb.cz.

Článek 5. Ceny a jejich úhrada

- 5.1. Ceny služeb poskytovaných na základě Smlouvy jsou určeny Ceníkem a Smlouvou. Ceník a Smlouva obsahují veškeré Zákazníkem hrazené úkony a služby.
- 5.2. Ceny služeb je Zákazník povinen platit Poskytovateli ujednaným způsobem v ujednané lhůtě a ujednané výši.
- 5.3. Úplata za jednorázové úkony je splatná v hotovosti nebo bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele na základě faktury - daňového dokladu - vystavené Poskytovatelem pro Zákazníka. Splatnost úplaty za pravidelné úhrady služeb s měsíční periodicitou je stanovena tak, že úplata za služby poskytnuté v daném kalendářním měsíci je splatná do posledního dne kalendářního měsíce následujícího po daném kalendářním měsíci, a to bezhotovostním převodem ujednané částky na účet Poskytovatele číslo 19-7675240207/0100, nebo prostřednictvím systému SIPO obstarávaného Českou poštou, s.p.
- 5.4. Vyúčtování služeb je dostupné v uživatelském portálu, přístupové údaje jsou vždy uvedeny v Předávacím protokolu.

Článek 6. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 6.1. Poskytovatel udržuje Síť v takovém technickém a provozním stavu, aby bylo dosaženo obvyklé kvality přenosu signálu stanovené příslušnými předpisy a normami.
- 6.2. Poskytovatel zabezpečí obnovení připojení v případě jeho výpadku, a to sám nebo prostřednictvím subdodavatele, ve lhůtě dvou pracovních dnů, která počíná běžet dnem následujícím po dni nahlášení poruchy Zákazníkem. Poruchu Zákazník nahlásí buď osobně v sídle Poskytovatele v pracovní dny v čase od 6:00 do 14:00 hodin, nebo telefonicky na čísle +420477012059 kterýkoliv den v čase od 7:00 do 22:00 hodin. Výše uvedený závazek Poskytovatele zabezpečit obnovení připojení však neplatí v případě, že výpadek připojení bude zapříčiněn okolnostmi vyšší moci. Pokud bude výpadek připojení zapříčiněn technickou poruchou závažného charakteru, prodlužuje se lhůta k obnovení připojení nejdéle na pět pracovních dnů.
- 6.3. Poskytovatel v případě výpadku či omezení připojení neodpovídá Zákazníkovi za ušlý zisk, ztrátu či případné následné škody. Poskytovatel nemá vůči Zákazníkovi povinnost náhrady jakékoli škody v případě nedodržení úrovně kvality služby stanovené ve Smlouvě nebo v případě přerušování poskytování služby.
- 6.4. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé v souvislosti s užíváním služeb dle Smlouvy.
- 6.5. Poskytovatel neodpovídá za obsahovou stránku výstupů přenosu dat jednotlivých typů služby.
- 6.6. Poskytovatel je oprávněn dočasně omezit připojení z důvodu měření technického

- zařízení, odstraňování poruch, v době mimořádného opatření nebo z důvodu obecného zájmu.
- 6.7. Případné omezení připojení, které bude Poskytovateli předem známo, Poskyvatel oznámí Zákazníkovi prostřednictvím zprávy zaslané Zákazníkovi na některý z kontaktů uvedených ve Smlouvě v určení smluvních stran.
 - 6.8. Poskyvatel vhodným způsobem a s přiměřeným časovým předstihem informuje Zákazníka o připravovaných podstatných změnách týkajících se služeb poskytovaných na základě Smlouvy.
 - 6.9. V případech níže uvedených porušení povinností Zákazníka je Poskyvatel oprávněn omezit Zákazníkovi poskytování dané služby zamezením aktivního přístupu k ní. Tím není dotčeno právo Poskyvatele na úhradu služeb skutečně poskytnutých a právo na úhradu případného úroku z prodlení. Omezit Zákazníkovi poskytování dané služby zamezením aktivního přístupu k ní je Poskyvatel oprávněn:
 - 6.9.1. nezaplatil-li Zákazník ve lhůtě splatnosti cenu plnění poskytnutého Poskyvatelem ani poté, co jej Poskyvatel na dluh prokazatelně upozornil a stanovil náhradní sedmidenní lhůtu k zaplacení;
 - 6.9.2. porušil-li Zákazník povinnost stanovenou ve druhém odstavci Článku 7, tedy povinnost počínat si vždy tak, aby nenapadal ani neomezoval ostatní Zákazníky ani funkce technických zařízení Poskyvatele;
 - 6.9.3. porušil-li Zákazník zákaz stanovený ve třetím odstavci Článku 7, tedy zákaz poskytovat signál vně nemovité věci uvedené ve Smlouvě či umožnit připojení na Síť jiné osobě.
 - 6.10. V případě prodlení Zákazníka s placením nejméně dvou po sobě jdoucích nebo tří a více vyúčtování je Poskyvatel oprávněn od Smlouvy odstoupit a služby odpojit. Pokud z tohoto důvodu Poskyvatel služby odpojí, má se za to, že Poskyvatel od Smlouvy odstoupil. V takovém případě není Poskyvatel povinen Zákazníka jakkoli o odstoupení od Smlouvy dále vyrozumívat.

Článek 7. Práva a povinnosti Zákazníka

- 7.1. Zákazník užívá služeb poskytovaných mu na základě Smlouvy pouze způsobem, který je v souladu se Smlouvou, s Všeobecnými podmínkami jakož i s právním řádem.
- 7.2. Zákazník si v souvislosti s užíváním služeb dle Smlouvy počíná vždy tak, aby nenapadal ani neomezoval ostatní Zákazníky. Obdobná povinnost Zákazníka se vztahuje též k napadání či omezování funkce technických zařízení Poskyvatele.
- 7.3. Zákazník není oprávněn poskytovat signál vně nemovité věci uvedené ve Smlouvě, jakožto není oprávněn umožnit připojení na Síť jiné osobě.
- 7.4. Zákazník odpovídá za to, že jím připojená zařízení a jejich součásti mají platné technické a bezpečnostní atesty a dostatečné technické parametry pro poskytování služeb dle Smlouvy.
- 7.5. Zákazník umožní Poskytovateli přístup do předmětné nemovité věci a zajistí svoji součinnost Poskytovateli zajišťujícímu předmět plnění v případě potřeby oprav, úprav nebo měření v místě připojení Zákazníka. Neplnění tohoto závazku může být důvodem k prodloužení lhůt vyplývajících pro Poskyvatele ze Smlouvy.
- 7.6. Zákazník uhradí Poskyvateli cenu za případný bezdůvodný výjezd servisního pracovníka Poskyvatele k Zákazníkem nahlášené poruše.
- 7.7. Zákazník bez zbytečného odkladu oznámí Poskyvateli změny významné pro existenci Smlouvy.

Článek 8. Reklamacce

- 8.1. Zákazník je oprávněn uplatnit reklamaci služeb poskytovaných Poskyvatelem,

pokud jejich rozsah a kvalita neodpovídají ustanovením Smlouvy, Všeobecných podmínek, Ceníku či právního řádu. Zákazník je též oprávněn uplatnit reklamaci ceny, pokud tato není v souladu s ustanoveními Smlouvy či Ceníku. Dále je zákazník oprávněn uplatnit reklamaci na zakoupené zboží.

- 8.2. Reklamaci platně uplatní Zákazník buď osobně v sídle Poskytovatele, nebo formou s prokazatelným doručením na adresu Poskytovatele.
- 8.3. Reklamaci ceny event. vad služby Zákazník uplatní bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby (v případě reklamace ceny dané služby) event. do 2 měsíců ode dne poskytnutí vadné služby (v případě reklamace vad služby).
- 8.4. Uplatnění reklamace musí mimo jiné obsahovat: číslo Smlouvy, identifikaci Zákazníka, jméno a příjmení osoby podávající reklamaci včetně telefonního čísla, datum a čas zjištění závady či důvodu reklamace, popis závady či důvodu reklamace, a zákazníkem preferovaný způsob vyřízení reklamace.
- 8.5. Poskytovatel vyřídí reklamaci nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním subjektem, vyřídí Poskytovatel reklamaci nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení reklamace. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, Český telekomunikační úřad však je v odůvodněných případech na žádost zákazníka oprávněn rozhodnout, že reklamace odkladný účinek má.
- 8.6. Zákazník má vůči Poskytovateli na základě včasné a oprávněné reklamace nárok na vrácení peněz za Zákazníkem již uhrazenou službu v případě nedodržení úrovně kvality služby stanovené ve Smlouvě či ve Všeobecných podmínkách nebo v případě přerušení poskytování služby. Podmínkou pro přiznání kompenzace v případě reklamace služeb je rovněž nahlášení poruchy na linku uvedenou v čl. 6.2. těchto Všeobecných podmínek. Poskytovatel v takovém případě v zákonem stanovené lhůtě vystaví pro Zákazníka opravný daňový doklad na oprávněně reklamovanou částku a v patnáctidenní lhůtě ode dne vystavení dokladu, pokud nedojde k započtení, vrátí Zákazníkovi danou částku bezhotovostním převodem na účet a pod variabilním symbolem tak, jak jsou tyto údaje určeny Zákazníkem v reklamaci. V případě reklamace zboží bude podle vzájemné dohody zpravidla zboží opraveno (pokud to bude možné), případně vyměněno za jiné zboží odpovídající kvality a ceny.

Článek 9. Koncová zařízení

- 9.1. Koncoví uživatelé mají právo na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru bez ohledu na polohu koncového uživatele nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k síti internet. Poskytovatel doporučuje Zákazníkovi využít přijímací zařízení z nabídky Poskytovatele. Zákazník je ale, jak je uvedeno výše, oprávněn využít libovolné vlastní zařízení, splňuje-li technické požadavky (homologace, elektromagnetická kompatibilita apod.).

Článek 10. Vyšší moc

- 10.1. Pro účely Smlouvy se za vyšší moc považuje každá nepředvídaná nebo neodvratitelná událost, která vznikla nezávisle na vůli stran, a která znemožňuje po určitou dobu zcela nebo částečně splnění závazků některé ze smluvních stran. Jako vyšší moc lze uznat události, ke kterým dojde po podpisu Smlouvy a kterým nemohla smluvní strana, jíž se týkají, zabránit.
- 10.2. Smluvní strana, u níž dojde k okolnosti vyšší moci, je povinna neprodleně, nejpozději

do pěti dnů, uvědomit druhou smluvní stranu o vzniku této události, jakož i o jejím ukončení. Marné uplynutí této lhůty má za následek zánik práva dovolávat se okolnosti vyšší moci. Sdělení o vzniku dané události bude druhé smluvní straně dáno na vědomí prostřednictvím zprávy zaslané na adresu pro doručování elektronické pošty, nebo prostřednictvím SMS zprávy zaslané na telefonní číslo, nebo prostřednictvím listinné zprávy zaslané na adresu pro doručování, tak jak jsou tyto kontaktní údaje uvedeny ve Smlouvě. Povinnost Poskytovatele uvědomit Zákazníka o tom, že u Poskytovatele došlo ke vzniku události vyšší moci, neplatí v případě, že Poskytovatel dopady vyšší moci odstraní ve lhůtě dvou pracovních dnů, která počíná běžet dnem následujícím po dni vzniku události vyšší moci.

- 10.3. Po dobu trvání okolnosti vyšší moci se přerušuje účinnost Smlouvy a smluvní strany nejsou povinny plnit své závazky ze Smlouvy. Zejména Poskytovatel je v těchto případech oprávněn změnit nebo zrušit poskytování služeb dle Smlouvy, aniž by byl zavázán k povinnosti náhrady.
- 10.4. Jestliže okolnost vyšší moci trvá déle než 30 dnů, jsou smluvní strany povinny si dohodnout odpovídající změny Smlouvy. Nedojde-li k dohodě, je kterákoliv ze smluvních stran oprávněna jednostranným písemným prohlášením doručeným druhé smluvní straně od Smlouvy odstoupit.

Článek 11. Získávání aktuálních informací

- 11.1. Veškeré aktuální informace – zejm. znění Všeobecných podmínek a Ceníku v daném okamžiku účinných a v tom samém okamžiku zároveň určujících část obsahu Smlouvy jsou a budou Zákazníkovi k dispozici v elektronické formě na internetových stránkách Poskytovatele www.mamenet.cz. V listinné formě jsou a budou výše uvedené informace a dokumenty k dispozici v sídle Poskytovatele.

Článek 12. Řešení sporů

- 12.1. Poskytovatel tímto informuje Zákazníka, že subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských i jiných sporů vyplývajících ze Smlouvy je Český telekomunikační úřad. Český telekomunikační úřad je ústředním správním úřadem pro výkon státní správy ve věcech stanovených zákonem o elektronických komunikacích. Pokud se spor nepodařilo mezi stranami urovnat přímo, je Český telekomunikační úřad mimo jiné věcně příslušný k rozhodování sporů týkajících se poskytování služeb elektronických komunikací, stanoví-li tak zákon o elektronických komunikacích. Poskytovatel tímto dále informuje Zákazníka o tom, že internetová adresa Českého telekomunikačního úřadu, na níž lze nalézt všechny potřebné, zejména kontaktní, údaje, je www.ctu.cz.
- 12.2. Podání návrhu na rozhodnutí sporu Českému telekomunikačnímu úřadu podléhá správnímu poplatku. Lhůta pro vydání rozhodnutí činí 4 měsíce, ve zvláště složitých případech 6 měsíců. Lhůta pro vydání rozhodnutí ve sporu zahájeném na návrh zákazníka, který je spotřebitelem, činí 90 dnů. Tato lhůta může být u zvláště složitých sporů prodloužena.
- 12.3. Nevyhoví-li Poskytovatel reklamaci na vyúčtování ceny nebo reklamaci služeb, je Zákazník oprávněn podat Českému telekomunikačnímu úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne.
- 12.4. Ostatní spory vyplývající ze Smlouvy, které nebylo možno mezi stranami vyřešit smírnou cestou a k jejichž řešení není věcně příslušným Český telekomunikační úřad,

projednávají a rozhodují soudy.

- 12.5. Řešení sporů vyplývajících ze Smlouvy mimo správní nebo soudní řízení není přípustné.

Článek 13. Účinnost Všeobecných podmínek

- 13.1. Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dnem 1. srpna 2024 (vůči stávajícím Zákazníkům dnem 1. září 2024) a v plném rozsahu nahrazují Všeobecné podmínky účinné ode dne 1. července 2022.