



Všeobecné podmínky poskytování připojení k internetu prostřednictvím sítě ORELSOFT.CZ (platné k 1.1.2018)

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tyto Všeobecné podmínky pro předplatné připojení k internetu prostřednictvím sítě ORELSOFT.cz (dále jen "všeobecné podmínky") platí pro poskytování připojení k internetu v síti ORELSOFT.cz, IČO: 72085584 (dále jen "poskytovatel")

2. Poskytované služby

2.1 Poskytovatel umožní zákazníkovi přístup do sítě Internet. Poskytované služby jsou poskytovány na území České republiky a mohou být poskytovány pouze osobám starším 15 let.
2.2 Přístup k síti ORELSOFT.cz je umožněn po 24 hodin denně po všechny dny roku.
2.3 Poskytované služby jsou určeny výhradně pro užívání zákazníkem a bez písemného souhlasu poskytovatele nesmějí být dány k dispozici třetí straně.

3. Hlášení poruch a závad

3.1 Případné poruchy ohlašuje zákazník (službě technické pomoci), jehož telefonní a e-mailovou adresu má k dispozici (zejména na internetových stránkách poskytovatele www.orelsoft.cz). Poskytovatel odstraní tyto poruchy, v rámci technických a provozních možností, bez zbytečného odkladu.

4. Ochrana dat

4.1 Poskytovatel i zákazníci jsou povinni dodržovat mlčenlivost o důvěrných informacích týkajících se důležitých podmínek smlouvy a informacích získaných v průběhu jednání i při realizaci smlouvy.
4.2 Veškeré informace uvedené v bodě 4.1 mohou být poskytnuty třetím osobám jen v případech stanovených zákonem nebo po oboustranné dohodě.
4.3 Pokud se poskytovatel při poskytování služby dozví jakékoliv důvěrné informace o zákazníkovi, nebudou tyto zpřístupněny třetí osobě bez souhlasu zákazníka případně nebude umožněno zneužití v jeho neprospěch.
4.4 Poskytovatel neprovádí žádnou kontrolu týkající se obsahu informací, procházející jeho sítí. Poskytovatel není zodpovědný za žádné škody způsobené zákazníkovi v důsledku použití jeho sítě, tím se rozumí i ztráta nebo poškození dat v důsledku zpoždění, nedoručitelnosti, špatného doručení nebo výpadku mimo síť ORELSOFT.cz.
4.5 Poskytovatel neručí za újmu na celistvosti a důvěrnosti přenášených dat, pokud k ní dojde mimo jeho systém. Neručí rovněž za případné škody vzniklé zákazníkovi omezením nebo znemožněním přístupu k síti.
4.6 Poskytovatel neodpovídá za přístup neoprávněných osob k informacím, přenášeným v síti, pokud k tomu nedošlo zaviněním poskytovatele.
4.7 Za oprávněný přístup k síti se považuje přístup získaný na základě přidělených IP adres, a nastavení LAN na PC zákazníka, veškeré nastavení je uvedeno v administraci do které zákazník obdržel po předání služby přístup.

Zákazník nesmí sdělovat toto nastavení třetím osobám.

5. Povinnosti zákazníka

5.1 Zákazník nesmí při využívání služeb zasahovat do sítě poskytovatele jiným než dohodnutým způsobem, zejména se nesmí pohybovat v jiných než jemu zpřístupněných adresářích a systémech a nesmí používat systémových příkazů, kterými by měnil nastavení nebo funkci sítě. Zákazník nesmí využívat síť ORELSOFT.cz k jiným účelům než přístupu na internet a dalších internetových služeb, tj nesmí provozovat na síti ORELSOFT.cz např.: ftp servery, DC servery, torrenty a další podobné služby.
5.2 Zákazník nesmí svévolně zasahovat do síťového nastavení počítače či jiných součástí připojení. V případě, že bude takový zásah při servisní opravě prokázán, je povinen zákazník uhradit jednorázový servisní poplatek **300,- Kč** za každou započatou půl hodinu.
5.3 Zákazník nesmí využít služby k přenosu informací, jejichž obsah nebo forma by byla v rozporu s právními předpisy platnými v České republice.
5.4 Použití jakýchkoliv informací získaných pomocí sítě poskytovatele je na vlastní riziko zákazníka. Poskytovatel zvláště odmítá jakoukoliv odpovědnost za kvalitu a přesnost informací takto získaných.
5.5 **Síť poskytovatele smí být použita pouze pro účely neodporující právním předpisům. Jakýkoliv vstup do jiných sítí musí odpovídat**

pravidlům této jiné sítě a platnému právnímu řádu ČR i země, v níž má provozovatel této jiné sítě sídlo. Přenos materiálů, které porušují právní předpisy včetně lokálních právních úprav je zakázán, a to včetně: Materiálů chráněných ochrannou známkou, ke kterým nemá zákazník copyright, Materiálů zákonem označených jako hroživé nebo obscénní, Materiálů chráněných obchodním tajemstvím, které zákazník nemá právo posílat.

5.6 Lokální síť připojené k síti poskytovatele musí být odpovídajícím způsobem technologicky chráněny před nepovoleným přístupem. ORELSOFT.cz nenese odpovědnost za škody vzniklé neoprávněným přístupem.
5.7 Všechny případy neoprávněného působení v síti ORELSOFT.cz musí být hlášeny zákazníkem neprodleně administrátorovi sítě.
5.8 Zákazník je povinen ve vlastním zájmu poskytnout poskytovateli platné kontaktní údaje a to především platný email a telefon. Při změně kontaktních údajů je zákazník povinen změny neprodleně nahlásit poskytovateli
5.9 Zákazník souhlasí s umístěním reklamního sdělení na svých vchodových dveřích, schránce, případně na jiném vhodném místě, které vybere poskytovatel. Reklamní sdělení bude informačního charakteru a svou rozlohou nezabere více než 10cm2.

6. Povinnosti poskytovatele

6.1 Poskytovatel je povinen poskytovat službu v souladu s těmito podmínkami a právními předpisy upravujícími poskytování takové služby.
6.2 Poskytovatel je povinen udržovat síť v provozuschopném stavu a v případě poruchy nebo výpadku zahájit bezodkladně práce na odstranění závad.
6.3 Poskytovatel je povinen oznámit účastníkovi omezení, přerušení nebo nepravdivelnosti v poskytování služby, pokud jsou poskytovateli tyto skutečnosti známy předem a to formou oznámení na webové stránce, facebookovém profilu.
6.4 Poskytovatel je povinen zákazníka informovat o změně všeobecných podmínek.
6.5 Poskytovatel je z objednané rychlosti je-li to technicky možné dodat zákazníkovi minimální garantovanou rychlost a to v minimální výši 1/3. Zbylé 2/3 jsou v závislosti na technickém stavu sítě, povětrnostním, klimatickým podmínkám a počtu klientů na jednom vysílacím prvku.

7. Cena za služby, jejich účtování a úhrady

7.1 Ceny za poskytnuté služby jsou cenami smluvními podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách ve znění pozdějších předpisů. Podkladem pro ně je platný ceník poskytovatele. Platný ceník je k dispozici na internetových stránkách poskytovatele www.orelsoft.cz.
7.2 Poskytovatel je oprávněn provést úpravu cen poskytovanych služeb z důvodu změny cen vstupů, v důsledku legislativních změn na základě zásahu regulátora, případně v důsledku změn celkového vývoje telekomunikačního trhu.
7.3 Splatnost měsíčního poplatku je vždy 7. den v měsíci. Zaplacením poplatku se rozumí připsání částky na účet poskytovatele uvedený na smlouvě, případně zaplacení v hotovosti.
V případě nezaplacení zákazníkem v termínu splatnosti si poskytovatel vyhrazuje právo omezit či pozastavit poskytnuté služby. Poskytované služby budou obnoveny v plném rozsahu po zaplacení všech dlužných částek. V případě pozastavení služby je poskytovatel oprávněn účtovat znovu-aktivační poplatek.
7.4 Pokud je závadou na systému či síti poskytovatele znemožněno užívání služeb v jednom dni po dobu delší než 6 hodin, poskytne poskytovatel zákazníkovi slevu na měsíčním poplatku ve výši jedné třicetiny z tohoto poplatku za každý den prodlení, maximálně však do výše hodnoty měsíčního poplatku.

8. Reklamní pravidla

8.1.1 Povinnost hlásit závalu má zákazník. Za okamžik počátku závady se myslí okamžik, kdy zákazník oznámí poruchu na systému poskytovatele, telefonicky nebo emailem.
8.1.2 Lhůta pro podání reklamace
Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytnutou službu. Reklamaci na vyúčtování ceny je zákazník oprávněn

poskytovatele (www.orelsoft.cz).

uplatnit u poskytovatel bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, jinak toto právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté Služby. Reklamaci na poskytovanou Službu je zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.

8.2 Poskytovatel neodpovídá za neposkytnutí služby nebo její nízkou kvalitu, pokud je to způsobeno:

8.2.1 působením vyšší moci,

8.2.2 havárií vzniklou z viny zákazníka nebo chyby v systému zákazníka

8.3 Vyřízení reklamace

Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním operátorem, je poskytovatel povinen vyřídit reklamaci nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.

8.4 Vrácení částek a dobropisy

V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, budou Zákazníkovi do 1 měsíce od vyřízení reklamace vráceny zaplacené částky za reklamované Služby nebo částky chybně vyúčtované, a to způsobem dle výslovného určení zákazníka. Přeplatek nebo již zaplacené částky mohou být ze strany poskytovatele započteny na úhradu pohledávek za zákazníka. V případě, že je dle platných daňových předpisů poskytovatel povinen vystavit opravný daňový doklad („dobropis“), považuje se za doručení nejpozději k datu vrácení platby nebo provedení zápočtu ze strany poskytovatele.

9. Omezení poskytování služeb

9.1 Poskytovatel si vyhrazuje právo k omezení nebo úplnému zastavení služeb zákazníkovi v případě že zákazník narušuje stabilitu sítě ORELISOFT.cz, tj především při zavírování počítače(ů) zákazníka nebo jiných podobných síťových útocích. Poskytovatel obnoví služby v plné výši po odstranění závad ze strany zákazníka.

10. Ukončení poskytování služeb

10.1 V případě, že není mezi poskytovatelem a zákazníkem písemná smlouva a to ani převzatá například po předešlém poskytovateli, lze službu vypovědět první den po ukončení smluvního závazku. Dle novely občanského zákoníku z roku 2014 lze smlouvu uzavřít i ústně. Smluvní vztah mezi poskytovatelem a zákazníkem je vždy na zaplacené období. Příklad, má-li zákazník měsíční fakturaci, vzniká mezi poskytovatelem a zákazníkem měsíční závazek a lze tedy každý měsíc před úhradou dalšího období smlouvu ukončit. To samé platí v případě ročního předplatného, po uplynutí ročního předplatného, lze smlouvu dále neprodlužovat a ukončit.

10.2 Poskytování služeb lze ukončit s okamžitou platností dohodou mezi zákazníkem a poskytovatelem.

10.3 Při ukončení smlouvy je bývalý zákazník povinen vrátit poskytovateli vše, co je vlastnictvím poskytovatele, a to bez zbytečného prodlení.

10.4 Výpověď smlouvy není dotčena povinností zákazníka uhradit poskytovateli veškeré dlužné částky ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.

10.5 Mimosoudní a soudní řešení sporů

Zákazník je oprávněn se v souvislosti s mimosoudním řešením případných sporů ze Smlouvy či v souvislosti činností poskytovatele obrátit na Český telekomunikační úřad prostřednictvím elektronického formuláře umístěného na jeho internetových stránkách www.ctu.cz, nebo v případě věci pronajatých, zapůjčených anebo zakoupených od poskytovatele na Českou obchodní inspekci na jejích internetových stránkách www.coi.cz. Spory mezi poskytovatelem a zákazníkem, vyplývající ze Smlouvy nebo na jejím základě má pravomoc rozhodovat ČTÚ. Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem. Soudem pravomocným pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je vždy soud ČR místně příslušný podle sídla poskytovatele. Ohledně pravomoci a příslušnosti ČTÚ ve správním řízení platí předchozí věta obdobně.

10.8 Výpověď primárně písemně

Výpověď, resp. žádost o zrušení služby se podává primárně písemně do sídla poskytovatele prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, osobním doručením, prostřednictvím datové schránky nebo e-mailem se zaručeným elektronickým podpisem. Den, kdy zákazník jednoznačně projeví svoji vůli ukončit Službu, se považuje za den doručení žádosti poskytovateli, který je rozhodný pro běh výpovědní doby. Do 30 dnů po doručení výpovědi zašle poskytovatel zákazníkovi na adresu bydliště nebo sídla vyrozumění o přijetí výpovědi.

11. Závěrečná ustanovení

11.1 Tyto všeobecné podmínky nahrazují v plném rozsahu všechny předcházející.

11.2 Aktuální všeobecné podmínky se nachází na webových stránkách