



# Všeobecné obchodní podmínky

poskytování připojení k síti Internet prostřednictvím sítě OREL SOFT.cz

(účinné od 1. 4. 2021)

## 1. Úvodní ustanovení

1.1 Tyto Všeobecné podmínky pro připojení k internetu prostřednictvím sítě OREL SOFT.cz (dále „Všeobecné obchodní podmínky“ a „VOP“) platí pro poskytování připojení k internetu v síti OREL SOFT.cz, provozované podnikající fyzickou osobou Pavel Žižka – OREL SOFT.cz, se sídlem: Na Veselce 1013, 542 32 Úpice IČ: 72085584, DIČ: CZ9112103869 (dále jen "Poskytovatel") na základě Smlouvy o poskytování bezdrátového připojení k síti Internet uzavřené s jednotlivými Objednateli.

1.2 Smlouva mezi Objednatelem a Poskytovatelem je tvořena vyplněným webovým smluvním formulářem, těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a aktuálním ceníkem služeb Poskytovatele [vše zveřejněno na internetových stránkách Poskytovatele ([www.orelsoft.cz](http://www.orelsoft.cz)) a také v provozovně Poskytovatele].

1.3 Průběh uzavírání smlouvy přes webový formulář: **1)** Závazek o poskytování připojení k internetu prostřednictvím sítě OREL SOFT.cz se zaregistruje na internetových stránkách Poskytovatele; **2)** Přihlášený Závazek vyplní a odešle Poskytovateli prostřednictvím jeho internetových stránek nezávazný smluvní webový formulář, ve kterém vybere typ připojení (ZA BABKU, STANDARD, FIBER, FIBER+, AirMAX), zvolí způsob doručování vyúčtování a případně i doplňkové služby a uplatní případné slevy, jakož i uvede svou kontaktní adresu; **3)** Závazek jsou následně zaslány platební instrukce (vyúčtování) k úhradě ceny objednaného připojení k internetu a instalace převodem z účtu, nebo může Závazek zvolit alternativní způsob úhrady (platební karta, hotově, složenkou nebo dodatečně); **4)** Pokud Závazek do 7 dnů od odeslání smluvního formuláře uhradí Poskytovateli cenu ve výši určené platebními instrukcemi, vzniká mezi Poskytovatelem a Závazkem (nyní Objednatelem) závazná Smlouva, která nabývá účinnosti a platnosti okamžikem úhrady plné ceny;

1.4 Pokud je smluvní formulář vyplňován písemně, nabývá Smlouva účinnosti podpisem obou stran.

## 2. Poskytované služby

2.1 Předmětem Smlouvy je povinnost Poskytovatele poskytnout Objednateli přístup k síti Internet a případné doplňkové služby, a povinnost Poskytovatele poskytnout za to Objednateli odměnu určenou platebními instrukcemi, která je hrazena předem, před poskytnutím služby, a je podmínkou vzniku smlouvy. Poskytované

služby jsou poskytovány na území České republiky a mohou být poskytovány pouze osobám starším 15 let.

2.2 Přístup k síti OREL SOFT.cz je umožněn po 24 hodin denně po všechny dny roku.

2.3 Poskytované služby jsou určeny výhradně pro užívání Objednatelem a bez písemného souhlasu Poskytovatele nesmějí být dány k dispozici třetí straně.

2.4 Poskytovatel je z objednané rychlosti, je-li to technicky možné, dodat Objednateli sjednanou rychlost připojení, a to v minimální výši 33,33 % maximální výši 100 % (tj. inzerovaná rychlost připojení), běžně dostupné ve výši 75 %. Rychlost připojení závisí na technickém stavu sítě, povětrnostní a klimatickým podmínkám, a také počtu klientů na jednom vysílacím prvku.

2.5 Velké odchylky od inzerované rychlosti stahování nebo vkládání mohou mít za následek ztížení nebo dočasné omezení práva Objednatele podle čl. 3 odst. 1 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 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 internetu. Prostředky nápravy, které má spotřebitel k dispozici podle vnitrostátního práva v případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, pokud jde o rychlost nebo jiné parametry kvality služby za odchylky od sjednané rychlosti připojení, jsou upraveny v čl. 8 VOP.

2.6 Poskytovatel upozorňuje, že pro zajištění stabilního chodu služby IPTV je potřeba mít přijímač (set top box, Smart TV, nebo jiné zařízení umožňující příjem IPTV) připojený pevným kabelem. Služba IPTV vyžaduje pro svůj stabilní provoz datovou rezervu minimálně 4 Mbit/s. V případě, že uživatel využívá svůj datový tarif způsobem, který nevytváří potřebnou datovou rezervu, může docházet k nestabilnímu chodu služby IPTV.

2.7 Výše odezvy se liší v závislosti na vzdálenosti připojeného uživatele v síti Poskytovatele. Latence se tedy může pohybovat v rozmezí od 10 do 100 ms. Kolísání kvality přenosu je také v závislosti na vzdálenosti připojeného uživatele v síti Poskytovatele, kdy odchylka odezvy může být v rozmezí 1 až 100 ms. Zvýšená latence či odezva nebo ztrátovost může mít vliv na rychlost a kvalitu interaktivní řeči/video, 4K video streaming atd.

2.8 Za detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu v pevné síti se považuje pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či vkládání pod 50 % hodnoty rychlostí uvedených jako rychlost běžně dostupná. Za velkou trvajícím odchytkou od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat se považuje taková odchytky, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 30 minut. Za velkou opakující se odchytkou od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat se považuje taková odchytky, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny.

### 3. Hlášení poruch a závad

3.1 Případné poruchy připojení k Internetu ohlašuje Objednatel službě technické pomoci zejména na emailu info@orelsoft.cz nebo na zákaznické tel. lince +420 491 040 201. Poskytovatel odstraní tyto poruchy, v rámci technických a provozních možností, bez zbytečného odkladu.

### 4. Ochrana dat

4.1 Poskytovatel i Objednatelé 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 Objednateli, nebudou tyto zpřístupněny třetí osobě bez souhlasu Objednatele, případně nebude umožněno zneužití v jeho neprospěch. Toto neplatí o informacích statistické povahy a o informacích, jejichž zadržování by odporovalo platným právním předpisům.

4.4 Poskytovatel neprovádí žádnou kontrolu týkající se obsahu informací, procházejících jeho sítí. Poskytovatel není zodpovědný za žádné škody vzniklé Objednateli v důsledku použití jeho sítě, tím se rozumí i ztráta nebo poškození dat v důsledku zpoždění, nedoručitelnosti, špatného doručení nebo výpadku mimo síť ORELISOFT.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 Objednateli 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 Objednatele. Veškeré nastavení je uvedeno v administraci, do které Objednatel

obdržel po předání služby přístup. Objednatel nesmí sdělovat toto nastavení třetím osobám.

### 5. Povinnosti Objednatele

5.1 Objednatel nesmí při využívání služeb zasahovat do sítě Poskytovatele jiným než dohodnutým způsobem, zejména se nesmí pohybovat v jiných než jemu zpřístupněných adresářích a systémech, ani nesmí používat systémových příkazů, kterými by měnil nastavení nebo funkci sítě. Objednatel nesmí využívat síť ORELISOFT.cz k jiným účelům než přístupu na internet a dalším internetovým službám, tj. nesmí provozovat na síti ORELISOFT.cz např.: ftp servery, DC servery, torrenty a další podobné služby. Objednatel ani nesmí svévolně zasahovat do síťového nastavení počítače či jiných součástí připojení. V případě, že bude takový zásah při servisní opravě prokázán, je povinen Objednatel uhradit jednorázový servisní poplatek 350,- Kč za každou započatou půl hodinu práce vynaložené na nápravu poškození systému připojení způsobeného nepovoleným zásahem Objednatele.

5.2 Objednatel nesmí využít služby k přenosu informací, jejichž obsah nebo forma jsou v rozporu s právními předpisy platnými v České republice.

5.3 Použití jakýchkoliv informací získaných pomocí sítě Poskytovatele je na vlastní riziko Objednatele. Poskytovatel zvláště odmítá jakoukoliv odpovědnost za kvalitu a přesnost informací takto získaných.

5.4 **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 Objednatel copyright, Materiálů zákonem označených jako hrozivé nebo obscénní, Materiálů chráněných obchodním tajemstvím, které Objednatel nemá právo posílat.**

5.5 Lokální síť připojené k síti Poskytovatele musí být odpovídajícím způsobem technologicky chráněny před nepovoleným přístupem. ORELISOFT.cz nenese odpovědnost za škody vzniklé neoprávněným přístupem.

5.6 Všechny případy neoprávněného působení v síti ORELISOFT.cz musí být hlášeny Objednatelům neprodleně Poskytovateli.

5.7 Objednatel je povinen ve vlastním zájmu poskytnout Poskytovateli platné kontaktní údaje a to především platný email a telefon. Při změně kontaktních údajů je Objednatel povinen změny neprodleně nahlásit Poskytovateli.

5.8 Objednatel souhlasí s umístěním reklamního sdělení na svých vchodových dveřích, schránce, případně na jiném vhodném místě, které vybere Poskytovatel. Objednateli za tento souhlas vzniká právo na slevu za předplatné ve výši 22 % z ceny připojení. Reklamní sdělení bude informativního charakteru a svou rozlohou nezabere více než 10x10 cm. Porušením této povinnosti Objednatel

ztrácí právo na slevu za předplatné za období, po kterou tuto povinnost neplnil.

5.9 Aby Objednatel získal slevu za roční předplatné 22 %, musí: **1)** službu předplatit na dobu 1 roku, **2)** souhlasit s umístěním reklamního sdělení ve smyslu čl. 5.8 VOP a **3)** umístit po dobu trvání předplatného reklamní sdělení v souladu s čl. 5.8 VOP. Obdobně to platí i pro slevu 5 % za tříměsíční předplatné a slevu 10 % za šestměsíční předplatné.

5.10 Pokud dojde k ukončení smlouvy před koncem období, na které bylo uhrazeno předplatné za zlevněnou cenu, Poskytovatel je oprávněn si vůči nevyužitému předplatnému započíst pohledávku na 22% slevu za měsíce, po které bylo připojení k Internetu poskytováno za zlevněnou cenu. Zbytek předplatného Poskytovatel Objednateli bezodkladně vrátí po započtení úhrady podle čl. 10, nejpozději do 30 dnů od ukončení smlouvy.

5.11 Nevyužití připojení k Internetu Objednatel nezákládá jeho právo na vrácení uhrazené ceny za služby, a to ani zčásti.

## **6. Povinnosti Poskytovatele, Změna smlouvy a VOP, Odstoupení od smlouvy**

6.1 Poskytovatel je povinen poskytovat službu v souladu s těmito podmínkami a právními předpisy upravujícími poskytování takové služby, zejména nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 a zákon č. 127/2015 Sb., o elektronických komunikacích.

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 nepravdivosti v poskytování služby, pokud jsou Poskytovateli tyto skutečnosti známy předem a to formou oznámení na webové stránce ([www.orelsoft.cz](http://www.orelsoft.cz)) a facebookovém profilu ([www.facebook.com/www.orelsoft.cz/](https://www.facebook.com/www.orelsoft.cz/)) Poskytovatele.

6.4 Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat a rušit Všeobecné obchodní podmínky z důvodu zavedení nových Služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitňování sítě či vývoje nových technologií, či změny jiných technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně HD internet. Poskytovatel je povinen uveřejnit informace o těchto změnách v každé své provozovně a na svých webových stránkách minimálně měsíc před jejich účinností. Zároveň je Poskytovatel ve stejné lhůtě povinen informovat účastníka o uveřejnění informací o změnách Všeobecných obchodních podmínek stejným způsobem, jakým je zasíláno vyúčtování. Objednatel bude současně informován o možnostech odstoupení od smlouvy v důsledku změn VOP.

6.5 Poskytovatel je oprávněn měnit Všeobecné obchodní podmínky a ceník v částech týkajících se těchto oblastí:

1. ceny služeb;
2. způsob a podmínky vyúčtování a placení;
3. způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování služeb;
4. rozsah práv a povinností Poskytovatele a účastníka;

5. způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace vyúčtování či kvality služeb;

6. změny služeb;

7. odpovědnost za škodu;

8. doba trvání smlouvy a podmínky, výše úhrad a způsob ukončení smlouvy;

9. způsob doručování účastníkovi;

10. výhrady ve vztahu k právním předpisům;

11. zpracování osobních údajů.

12. rozsah možných jednostranných změn smlouvy či služby ze strany Poskytovatele a způsob jejich oznámení účastníkovi včetně oznámení možnosti odstoupení od smlouvy.

6.6 Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odstavci 1 písm. c) až p) a r), má Objednatel právo ukončit smlouvu odstoupením ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nově podmínky nebude Objednatel akceptovat. Informaci o změně smluvní dokumentace ve smyslu tohoto článku a právu Objednatel odstoupit od smlouvy je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli minimálně 31 dnů před účinností změny způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu. Právo odstoupit od smlouvy je nutné uplatnit do účinnosti změn. Odstoupení je nutné odeslat v uvedené lhůtě na adresu sídla Poskytovatele, na email [info@orelsoft.cz](mailto:info@orelsoft.cz), nebo předat Poskytovateli v jeho sídle nebo provozovně.

## **7. Cena za služby, jejich účtování a úhrady**

7.1 Ceny za poskytované služby (připojení k internetu, doplňkové služby, instalace) 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](http://www.orelsoft.cz).

7.2 Poskytovatel je oprávněn provést úpravu cen poskytovaných služeb z důvodu změny cen vstupů, v důsledku legislativních změn na základě zásahu regulátora, případně v důsledku změn celkového vývoje telekomunikačního trhu. Poskytovatel Objednatel vyrozumí o plánované změně ceny služby minimálně 31 dnů před její účinností způsobem určeným pro zasílání vyúčtování. Objednatel může od smlouvy z důvodu změny ceny odstoupit. Právo odstoupit od smlouvy je nutné uplatnit do účinnosti změn. Odstoupení je nutné odeslat v uvedené lhůtě na adresu sídla Poskytovatele, na email [info@orelsoft.cz](mailto:info@orelsoft.cz), nebo předat Poskytovateli v jeho sídle nebo provozovně.

7.3 Splatnost ceny za poskytované služby je vždy 7 dnů od obdržení platebních instrukcí Objednatel od Poskytovatele, pokud není domluveno jinak. Zaplacením poplatku se rozumí připsání částky na účet Poskytovatele, případně obdobný okamžik při jiných způsobech úhrady. Pokud nedojde k úhradě ceny ve lhůtě splatnosti, Smlouva o poskytování připojení k síti Internet na objednané období nevznikne a v případě zájmu Objednatel je nutné vyplnit nový smluvní formulář.

7.4 Vyúčtování je Objednateli poskytnuto spolu s platebními instrukcemi k úhradě ceny objednaného připojení k internetu a

instalace bezprostředně po vyplnění webového formuláře, nejpozději do 24 hodin.

## 8. Reklamacce, Způsob řešení sporů

8.1 Reklamacce jakýchkoliv vad poskytovaných (i doplňkových) služeb (např. odchylky nebo žádné připojení k Internetu) může Objednatel hlásit libovolným způsobem, zejm. na adrese sídla Poskytovatele (písemně/ústně), na emailu [info@orelsoft.cz](mailto:info@orelsoft.cz) nebo na zákaznické tel. lince +420 491 040 201, a to do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo na reklamacce zaniká.

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 Objednatele nebo chyby v systému Objednatele.

8.3 Reklamacce vyúčtování ceny za poskytnuté služby lze uplatnit libovolným způsobem, zejm. na adrese sídla Poskytovatele (písemně/ústně), na emailu [info@orelsoft.cz](mailto:info@orelsoft.cz) nebo na zákaznické tel. lince +420 491 040 201, a to do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo na reklamacce zaniká.

8.4 Pokud je závadou na systému či síti Poskytovatele přerušeno připojení k síti Internet v jednom dni po dobu delší než 6 hodin, poskytne Poskytovatel Objednateli slevu na měsíčním poplatku ve výši jedné třicetiny z tohoto poplatku za každý den prodlení, maximálně však do výše hodnoty měsíčního poplatku.

8.5 Pokud kvůli závadě na systému či síti Poskytovatele Poskytovatel z objednané rychlosti Objednateli neposkytne připojení k síti Internet, přestože je to technicky možné, ani v minimální garantované rychlosti po dobu delší než 6 hodin v jednom dni, poskytne Poskytovatel Objednateli slevu na měsíčním poplatku ve výši jedné šedesátiny z tohoto poplatku za každý den prodlení, maximálně však do výše hodnoty měsíčního poplatku.

8.6 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamacce poskytované služby nebo vyúčtování bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne reklamacce a vyřízení reklamacce prokazatelně Objednateli doručit způsobem zvoleným pro vyúčtování. Nevyhoví-li Poskytovatel reklamacce podané proti vyúčtované odměně, poplatku nebo jiné platbě, je uživatel oprávněn uplatnit námitky u Českého telekomunikačního úřadu. Rovněž subjektem příslušným pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb v rozsahu právní působnosti stanovené zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o elektronických komunikacích“) a zákonem č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách) ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o poštovních službách“) je Český telekomunikační úřad (jeho webové stránky jsou dostupné na URL <https://www.ctu.cz/>). V případě marného projednání sporu Českým telekomunikačním

úřadem je možné podat žalobu u věcně a místně příslušného tuzemského soudu. Co se však týče případných Objednatel objednaných doplňkových služeb (např. pronájem WiFi routeru, počítače, zabezpečovací kamery či IPTV set-top boxu), je subjektem příslušným pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů Česká obchodní inspekce (<https://www.coi.cz/informace-o-adr/>).

8.7 Pokud dojde k nesprávnému vyúčtování ceny, je Poskytovatel povinen vrátit přeplatek nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamacce podle čl. 8.4 VOP pro Internet.

## 9. Omezení poskytování služeb

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

## 10. Ukončení poskytování služeb

10.1 Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Objednatel je uzavřen pouze na zaplacené období a jeho uplynutím bez dalšího zaniká, má tedy charakter předplacené služby. Smlouvu však lze za jejího trvání kdykoli ukončit výpovědí s výpovědní dobou do konce kalendářního měsíce, ve kterém byla výpověď doručena Poskytovateli na adresu jeho sídla, na email [info@orelsoft.cz](mailto:info@orelsoft.cz), nebo předána Poskytovateli v jeho sídle nebo provozovně. Služba je však řádně ukončena pouze tehdy, uplyne-li sjednaná doba nebo je-li Objednatel řádně podána výpověď, a současně, pokud Objednatel vrátil Poskytovateli věci, které mu Poskytovatel zapůjčil v souvislosti se službou. Dokud Objednatel Poskytovateli tyto věci nevrátí, platí, že službu stále využívá a smluvní závazek se prodlužuje o další měsíc, a to do doby, než budou věci vráceny. Závazek se prodlužuje o další měsíc také v případě, pokud v tomto měsíci Objednatel využije službu Poskytovatele připojení k Internetu.

Příklad: Pokud je Smlouva uzavřena na dobu 12 měsíců (sleva 22 %) dne 1. 1. 2019, standardně smluvní vztah zanikne dne 1. 1. 2020. Pokud však Objednatel dne 3. 4. 2019 smlouvu vypoví, ke dni 30. 4. 2019 Smlouva předčasně zaniká. Pokud však Objednatel do 30. 4. 2019 nevrátí věci, které mu Poskytovatel zapůjčil v souvislosti se službou, tak se smluvní vztah prodlužuje na období od 1. 5. 2019 do 31. 5. 2019 a poté případně znovu o další měsíc(e), dokud Objednatel zapůjčené věci nevrátí.

10.2 Poskytování služeb lze ukončit s okamžitou platností dohodou mezi Objednatel a Poskytovatelem. Rovněž odstoupení od smlouvy na základě zákonného důvodu (změna VOP či ceníku) je účinné již okamžikem doručení odstoupení od smlouvy Poskytovateli.

10.3 Při ukončení smlouvy je bývalý Objednatel povinen vrátit Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele, a to bez zbytečného prodlení.

10.4 Výpovědi smlouvy není dotčena povinnost Objednatele uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky, ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.

10.5 Pokud je smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání má, spotřebitel a podnikající fyzická osoba při splnění zákonných předpokladů právo od smlouvy odstoupit bez udání důvodů do 14 dnů ode dne, kdy od Poskytovatele obdrží informace o podstatných náležitostech uzavřené smlouvy. Odstoupí-li takový Objednatel od smlouvy a Poskytovatel již započal s poskytováním služeb na jeho výslovnou žádost, je Objednatel povinen Poskytovateli uhradit cenu nebo její poměrnou část za poskytnuté plnění. Za výslovnou žádost o poskytnutí služby se považuje uskutečnění datového spojení. Odstoupení je nutné odeslat v uvedené lhůtě na adresu sídla Poskytovatele, na email [info@orelsoft.cz](mailto:info@orelsoft.cz), nebo předat Poskytovateli v jeho sídle nebo provozovně.

10.6 Pokud v důsledku předčasného ukončení smlouvy nebyla poskytnuta služba v rozsahu, v jakém byla uhrazena, Poskytovatel Objednateli vrátí poměrnou část uhrazené ceny za službu sníženou o jednu pětinu součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy. Objednatel současně musí vrátit neprávem uplatněnou slevu za předplatné podle čl. 5.10 VOP pro Internet. Odlišná pravidla pro spotřebitele a podnikající fyzické osoby jsou v čl. 10.7 VOP pro Internet.

10.7 V případě smlouvy se spotřebitelem a podnikající fyzickou osobou platí, že pokud v důsledku předčasného ukončení smlouvy nebyla poskytnuta služba v rozsahu, v jakém byla uhrazena, Poskytovatel Objednateli vrátí poměrnou část uhrazené ceny za službu sníženou o jednu dvacetinu součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši této úhrady z ceníkové ceny, ale určuje se z ceny po slevě. Úhrada může být Poskytovatelem požadována pouze, pokud smlouva skončí do tří měsíců od uzavření. Objednatel současně musí vrátit neprávem uplatněnou slevu za předplatné podle čl. 5.10 VOP pro Internet. Pravidla této úhrady pro zákazníky, kteří nejsou spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, jsou upraveny v čl. 10.6 VOP pro Internet.

Příklad: Smlouva byla sjednána na 12 kalendářních měsíců, tarif FIBER, se slevou 22 % z ceny služby (po slevě 3540 Kč) a slevou 50 % z instalačního poplatku (po slevě 1050 Kč) na období od 1. 1. 2020 do 31. 12. 2020. Dojde-li k ukončení smlouvy ke dni 31. 5. 2020, vzniká Objednateli právo na vrácení poměrné části uhrazené ceny, tj. jedné poloviny, ale snížené o sankci ve výši jedné dvacetiny za předčasné ukončení (tj. 88,50 Kč). Dále si Poskytovatel může započíst slevu na instalačním poplatku ve výši 1050 Kč a také slevu za předplatné ve výši 22 % (tj. 1000 Kč).

10.8 Objednatel musí do konce zaplaceného období Poskytovateli sdělit, že nemá zájem o prodloužení smlouvy. Ve stejné lhůtě (tj. do konce zaplaceného období) musí Objednatel také vrátit Poskytovateli vše, co má od něj zapůjčeno v souvislosti se službou. Včasným vrácením těchto věcí a včasným oznámením, že Objednatel nemá zájem na prodloužení smlouvy, závazek skončí v původně sjednané době. Pokud Objednatel včas Poskytovateli nesdělí, že nemá zájem na prodloužení smlouvy, nebo mu včas nevrátí věci, které od něj má zapůjčeny v souvislosti se službou,

dochází k prodloužení závazku o další měsíc, a k tomuto prodloužení o jeden měsíc bude docházet do doby, než Objednatel sdělí, že o další prodloužení smlouvy nemá zájem, a současně, dokud Poskytovateli nevrátí zapůjčené věci. Závazek se prodlužuje o další měsíc také v případě, pokud v tomto měsíci Objednatel využije službu připojení k Internetu.

10.9 V případě předčasného ukončení služby ze strany Objednatele je Objednatel povinen uhradit poskytovateli služby také instalační poplatek nebo jeho část, od kterého byl osvobozen úvazkem na stanovenou dobu.

## 11. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

11.1 Výjimky z odpovědnosti: Poskytovatel není povinen uhrazovat Objednateli, ani dalším osobám využívajícím připojení k síti Internet poskytované Poskytovatelem, náhradu skutečné škody ani ušlého zisku, které vzniknou v důsledku:

- a) omezení, přerušování, neposkytnutí či vadného poskytnutí Služby,
- b) překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby Sítě či její části, popř. povahou použitých technologie,
- c) ztráty, odcizení, vyrazení nebo zneužití přístupových kódů, identifikačních klíčů a všech dalších kódů, které má Objednatel povinnost chránit před ztrátou, odcizením, vyrazením a zneužitím.

11.2 Odpovědnost Poskytovatele: V ostatních případech neuvedených v odst. 11.1 za škodu Poskytovatel odpovídá do výše trojnásobku měsíční ceny za poskytovanou službu v každém jednotlivém případě.

## 12. Povinné informace

12.1 V souladu s § 63 odst. 1 zák. č. 123/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v účinném znění (dále „zákon“) poskytuje Poskytovatel Objednateli informace o uzavíraném smluvním vztahu a poskytované službě:

a. Podnikatelem poskytujícím bezdrátové připojení k síti Internet podle této smlouvy je Pavel Žižka – OREL SOFT.cz, se sídlem: Na Veselce 1013, 542 32 Úpice, IČ: 72085584, DIČ: CZ9112103869, v této smlouvě též jako Poskytovatel.

b. Popis poskytované služby:

- i. Na základě této smlouvy nebude poskytován přístup k číslům tísňového volání, a údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání.
- ii. Minimální nabízená a zaručená úroveň kvality poskytované služby je stanovena v čl. 2.4 a čl. 6.4 VOP. Lhůta pro zahájení poskytování, popřípadě datum zahájení je do 24 hodin od úhrady ceny služby.
- iii. Informace o postupech zavedených s cílem měřit a řídit provoz v síti elektronických komunikací, které se využívají k zabránění naplnění kapacity připojení či jejího překročení: měření se provádí na L4 vrstvě.

iv. Informace o omezeních týkajících se užívání koncových zařízení: Poskytovatel má právo z důvodu zachování integrity a ochrany sítě právo snížit rychlost, aby zachoval stejné podmínky všem uživatelům sítě. Tyto postupy mohou mít dočasný vliv na rychlost poskytovaného připojení.

c. Zákaznická podpora: Případné poruchy připojení k síti Internet lze ohlásit službě technické pomoci (tel: 491 040 201, mail: info@orelsoft.cz).

d. Pro obnovení služby je nutné uzavřít novou smlouvu na stanovené období. Službu lze ukončit postupem podle čl. 6, čl. 7 a čl. 10 těchto VOP.

e. Smluvní strany mají také právo odstoupit od smlouvy s okamžitou platností v případě, že jedna ze stran zvláště hrubým způsobem poruší podmínky této Smlouvy.

2. V souladu s § 4 odst. 1 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 (dále „nařízení“) poskytuje Poskytovatel Objednateli informace o uzavíraném smluvním vztahu a poskytované službě:

a. Opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem nemohou mít žádný dopad na soukromí koncových uživatelů a ochranu jejich osobních údajů, ale mohou mít za následek dočasné snížení kvality přístupu k síti Internet. Pokud dojde k odchylce v rychlosti připojení, která přesahuje limitní hodnotu podle čl. 2.4 VOP (tj. není poskytnuta ani 33,33% inzerované rychlosti připojení), jedná se o vadu, kterou má právo Objednatel reklamovat postupem podle čl. 8 VOP.

b. Případná omezení rychlosti či jiné parametry kvality služby přístup k síti Internet mohou mít praktický dopad spočívající ve zpomalení připojení k síti Internet, internetových aplikací a služeb.

c. Využívání doplňkové služby IPTV může mít praktický dopad spočívající ve zpomalení připojení k síti internet, internetových aplikací a služeb.

d. Informace o rychlosti stahování (download) a vkládání (upload) připojení k síti Internet jsou uvedeny ve smluvním formuláři anebo na <https://www.orelsoft.cz/internet>.

e. V případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k síti Internet, pokud jde o rychlost nebo jiné parametry kvality služby, má Objednatel k dispozici následující prostředky nápravy:

a. Primárně je to reklamace podle čl. 8 Všeobecných obchodních podmínek u Poskytovatele.

b. Pokud Objednatel nesouhlasí s vyřízením reklamace Objednatelem, může podat námitky proti vyřízení reklamace u Českého telekomunikačního úřadu ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz), více informací na <https://www.ctu.cz/resene-spory-ctu>).

### 13. Závěrečná ustanovení

13.1 Tyto všeobecné podmínky nahrazují v plném rozsahu všechny předcházející.

13.2 Aktuální všeobecné podmínky se nachází na webových stránkách Poskytovatele ([www.orelsoft.cz](http://www.orelsoft.cz)).

**Pavel Žížka, ORELSOFT.cz**  
Na Veselce 1013  
542 32 Úpice