

Všeobecné obchodní podmínky

poskytování připojení k síti Internet prostřednictvím sítě ORELSOFT.cz

(účinné od 1. 10. 2019)

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tyto Všeobecné podmínky pro připojení k internetu prostřednictvím sítě ORELSOFT.cz (dále „všeobecné podmínky“ a „VOP“) platí pro poskytování připojení k internetu v síti ORELSOFT.cz, provozované podnikající fyzickou osobou Pavel Žižka – ORELSOFT.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 uzavřeným smluvním formulářem, těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a aktuálním ceníkem služeb Poskytovatele [vše zveřejněno na internetových stránkách Poskytovatele (www.orelsoft.cz) a také v provozovně Poskytovatele].

1.3 Průběh uzavírání smlouvy přes webový formulář: **1)** Zájemce o poskytování připojení k internetu prostřednictvím sítě ORELSOFT.cz se zaregistruje na internetových stránkách Poskytovatele; **2)** Přihlášený Zájemce vyplní a odešle Poskytovateli prostřednictvím jeho internetových stránek nezávazný smluvní formulář, ve kterém vybere typ připojení (ZA BABKU, STANDARD, FIBER, FIBER+, AirMAX), případně i doplňkové služby a uplatní případné slevy; **3)** Přihlášený Zájemce si následně může z kontrolního panelu svého účtu na internetových stránkách Poskytovatele stáhnout platební instrukce k úhradě ceny objednaného připojení k internetu a instalace převodem z účtu, nebo může zvolit alternativní způsob úhrady (platební karta a složenka); **4)** Pokud Zájemce do 7 dnů od odeslání smluvního formuláře uhradí Poskytovateli cenu ve výši určené platebními instrukcemi, vzniká mezi Poskytovatelem a Zájemcem (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. 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 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), běžné výši 75 %, dostupné 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. Kompenzace za odchylky od sjednané rychlosti připojení je upravena v čl. 8 VOP.

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.

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 rádu 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 Pokud objednatel souhlasí s umístěním reklamního sdělení na svých vchodových dveřích, schránce, případně na jiném vhodném místě, které vybere Poskytovatel, vzniká Objednateli 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 šestiměsíční 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.

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) a facebookovém profilu (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 ORELISOFT.cz. 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 nové podmínky nebude Objednatel akceptovat. Informaci o změně smluvní dokumentace ve smyslu tohoto článku a právu Objednatele 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, 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.

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 Objednatele 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, nebo předat Poskytovateli v jeho sídle nebo provozovně.

7.3 Splatnost ceny za poskytované služby je vždy 7 dnů od obdržení platebních instrukcí Objednatelem od Poskytovatele. Zaplacením poplatku se rozumí připsání částky na účet Poskytovatele, případně obdobný okamžik při jiných způsobech úhrady.

8. Reklamacce, Způsob řešení sporů

8.1 Reklamacce vad poskytované služby (např. nízká rychlost nebo žádné připojení k Internetu) může Objednatel hlásit libovolným způsobem, zejm. na adrese sídla Poskytovatele (písemně/ústně), na emailu 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 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. Reklamacce proti výši účtované odměny za poskytování služby nemá odkladný účinek vůči splatnosti dané částky, Objednatel je povinen vyúčtovanou částku zaplatit v předepsané výši řádně a včas.

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 reklamace. 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.

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 zavírání 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 Objednatelem je uzavřen pouze na zaplacené období a jeho uplynutím bez dalšího zaniká, má tedy charakter předplacené služby. Smlouvu však lze za jejího trvání kdykoli vypovědět s výpovědní dobou do konce kalendářního měsíce, ve kterém byla výpověď doručena Poskytovateli. Příklad: Pokud je Smlouva uzavřena na dobu 12 měsíců (sleva 22 %) dne 1. 1. 2019, standardně smluvní vztah zanikne dne 1. 1. 2019. Pokud však Objednatel dne 3. 4. 2019 odstoupí od smlouvy, ke dni 30. 4. 2019 Smlouva předčasně zaniká.

10.2 Poskytování služeb lze ukončit s okamžitou platností dohodou mezi Objednatelem a Poskytovatelem. Smlouva je ukončena a není žádným vrácením zaplacených v ceně. Pokud Objednatel využívá služby v ceně Poskytovatele, není osvobozen od placení měsíční poplatku za užívání těchto služeb.

10.3 Při ukončení smlouvy je bývalý Objednatel povinen vrátit Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele, a to bez zbytečného prodlení. Pokud není objednatel schopen službu vrátit, lze si objednat asistovanou demontáž s poplatkem 350,- Kč za každou zaplacenou hodinu práce.

10.4 Výpovědí 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 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 spotřebitel od smlouvy a Poskytovatel již započal s poskytováním služeb na výslovnou žádost spotřebitele, je spotřebitel 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, 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.

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

11. Závěrečná ustanovení

11.1 Tyto všeobecné podmínky nahrazují v plném rozsahu všechny předcházející.

11.2 Aktuální všeobecné podmínky se nachází na webových stránkách Poskytovatele (www.orelsoft.cz).

Pavel Žižka, ORELISOFT.cz
Na Veselce 1013
542 32 Úpice