

Všeobecné obchodní podmínky

pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací vydané v souladu s ust. § 1751 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „OZ“), a ust. § 63 odst. 2 zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů ve znění pozdějších předpisů a nařízení Evropského parlamentu a Rady 2015/2120 ze dne 25.11.2015, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu dle novely zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele (dále jen „Všeobecné podmínky“) poskytovatelem Pavel Žižka – ORELISOFT.cz, se sídlem Na Veselce 1013, 542 32 Úpice, IČ: 72085584, DIČ: CZ9112103869.

I. Předmět Všeobecných podmínek

1. Tyto Všeobecné podmínky stanovují podrobně další ujednání mezi smluvními stranami Smlouvy o poskytování služby elektronických komunikací – Game and Voice Hosting, CloudHosting, WebHosting, Internet (dále jen „Smlouva“), tj. mezi poskytovatelem Pavel Žižka – ORELISOFT.cz, se sídlem Na Veselce 1013, 542 32 Úpice, IČ: 72085584, DIČ: CZ9112103869 (dále jen „poskytovatel“) a uživatelem (dále také společně jen „smluvní strany“). Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí každé Smlouvy.
2. Poskytovatel poskytuje služby elektronických komunikací (dále jen „Služba“) na území České republiky v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen „ZEK“) a na základě dalších relevantních právních předpisů České republiky prostřednictvím veřejné komunikační sítě (dále jen „Sít“) dle aktuální nabídky v koncovém bodě Sítě v souladu se Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami a aktuálním Ceníkem Služeb.
3. Aktuální nabídka druhů Služeb poskytovatele, tj. rozsah poskytovaných Služeb včetně nezbytných specifikací, vzor Smlouvy, Všeobecné podmínky a Ceník Služeb jsou veřejně přístupné na webových stránkách poskytovatele, tj. na www.orelsoft.cz, a v sídle poskytovatele na adrese Na Veselce 1013, 542 32 Úpice, popřípadě v provozovnách poskytovatele. Smluvní ujednání mezi poskytovatelem a uživatelem ohledně poskytování Služby tvoří Smlouva, tyto Všeobecné podmínky, obchodní podmínky pro jednotlivé služby elektronických komunikací a aktuální Ceník Služeb poskytovatele.

II. Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel se zavazuje uživateli poskytovat Službu pro uživatelovu interní potřebu s přenosovou rychlostí uvedenou ve Smlouvě. Tuto Službu se poskytovatel zavazuje poskytovat na adrese poskytnutí služby.
2. Poskytovatel se zavazuje provozovat a udržovat Sít v řádném technickém stavu tak, aby byla Služba poskytována podle odpovídajících platných technických předpisů, příslušných právních předpisů platných na území České republiky, Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek a obchodních podmínek konkrétní služby.
3. Poskytovatel se zavazuje v případě poruchy odstranit závady na zařízení a technologii poskytnuté uživateli nebo v poskytování Služby v termínech stanovených v čl. VIII. těchto Všeobecných podmínek.
4. Poskytovatel se zavazuje uživateli předem oznámit uživateli podstatné změny v rozsahu, kvalitě, technických parametrech, a vyšší odměny za poskytování Služby.
5. Poskytovatel se zavazuje, že v případě změny ustanovení Smlouvy nebo těchto Všeobecných podmínek, oznámí tuto skutečnost spolu s informací o možnosti odstoupit od smlouvy uživateli nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změn, a to na kontaktní adrese uvedené uživatelem, dále na adrese sídla nebo jiné provozovny poskytovatele a na svých webových stránkách. Poskytovatel se rovněž zavazuje, že v případě změny podstatných náležitostí smluvních ujednání ve smyslu ust. § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZEK, nebo pokud se bude jednat o změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení uživatele, oznámí uživatelům jejich právo ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti těchto změn, pokud tyto změny nehodlají akceptovat, a to způsobem, kterým je uživateli zasláno vyúčtování.
6. Poskytovatel se zavazuje bez zbytečného odkladu oznámit uživateli změny identifikačních údajů uvedených ve Smlouvě, a to nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy daná změna nastala.
7. Poskytovatel je oprávněn na dobu nezbytně nutnou přerušit nebo omezit poskytování Služby v souladu s rozhodnutími příslušných správních orgánů České republiky v důležitém veřejném zájmu a provádět uložená regulační opatření.
8. Poskytovatel je oprávněn na dobu nezbytně nutnou přerušit nebo omezit poskytování Služby z důvodu provádění technické údržby nebo opravy Sítě nebo zařízení a technologie poskytovatele nebo z jiných provozních důvodů.
9. Poskytovatel je oprávněn zvýšit cenu služby maximálně o 20 % ročně.

III. Práva a povinnosti uživatele

1. Uživatel se zavazuje, že Službu využívá a bude využívat v souladu se Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami, platnými právními předpisy a to pouze pro svou výhradní potřebu, popřípadě pro potřeby členů své domácnosti, takovým způsobem, který nebude způsobit negativně ovlivnit provoz Sítě nebo kvalitu Služby poskytované poskytovatelem, dále se Uživatel zavazuje, že Službu nebude využívat k porušování autorských práv nebo jiných práv k nehmotným statkům, přičemž bere na vědomí, že porušením svého závazku se může dopustit protiprávního jednání.
2. Uživatel se zavazuje zajistit poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro řádné plnění předmětu Smlouvy. Uživatel se zejména zavazuje na výzvu poskytovatele umožnit pracovníkům poskytovatele přístup k zařízením a technologii poskytovatele včetně koncového bodu Sítě na adrese poskytnutí Služby (zejména tehdy, jsou-li tato zařízení, technologie a koncový bod Sítě instalovány v soukromých prostorách uživatele) a výkon nezbytných prací souvisejících jak s jejich instalací při zahájení poskytování Služby podle Smlouvy, tak kdykoliv později, a to i po ukončení smluvního vztahu s Operátorem dle Smlouvy, za účelem odstraňování poruch, nezbytných rekonstrukcí nebo odstranění či odinstalace zařízení a technologie. Uživatel se zavazuje pro případ, že není vlastníkem nemovitosti, v níž má být Služba poskytnuta nebo v níž mají být nainstalována zařízení a technologie poskytovatele, zajistit součinnost vlastníka nemovitosti obdobně nebo si zajistit souhlas vlastníka takové nemovitosti s poskytováním Služby uživateli a s umístěním, instalací a údržbou zařízení a technologie poskytovatele v předmětné nemovitosti za účelem plnění předmětu Smlouvy. V případě, kdy uživatel jako vlastník nemovitosti odmítne souhlasit s umístěním, instalací a prováděním údržby zařízení a technologie poskytovatele nebo v případě, kdy uživatel nezajistí součinnost nebo souhlas vlastníka nemovitosti, v níž má být Služba poskytována nebo v níž mají být umístěna, instalována a prováděna údržba zařízení a technologie poskytovatele, Smlouva od počátku zaniká, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.
3. Uživatel se zavazuje, že zařízení a technologii poskytovatele na adrese poskytování Služby nebude vědomě poškozovat, používat k jiným účelům, než určil poskytovatel, dávat k užívání třetím osobám, prodávat či sdílet s třetími osobami, s výjimkou osob ve společné domácnosti s uživatelem.
4. Uživatel se zavazuje ke koncovému bodu Sítě připojovat pouze koncová zařízení, která jsou určena k připojení na Sít' a pro přístup ke Službě, nezasahovat do koncového bodu Sítě ani do Sítě a nepoškozovat je. Za koncový bod Sítě se pro účely Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek považuje fyzický propojovací bod, na kterém poskytovatel předává Službu uživateli, a to prostřednictvím zařízení nebo technologie uživatele. Uživatel se zavazuje připojovat koncová zařízení pouze ke koncovému bodu Sítě.
5. Uživatel se zavazuje bez zbytečného odkladu oznámit poskytovateli změny identifikačních údajů uvedených ve Smlouvě, a to nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy daná změna nastala.
6. Uživatel se dále zavazuje: (1) nepodnikat žádné pokusy o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejichž užívání není oprávněn; (2) nepoužívat objednanou Službu ani zařízení nebo technologii poskytovatele, ať přímo nebo nepřímo, k porušení nebo pokusu o porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i získání nebo k pokusu o získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, k jeho software nebo datům; (3) nepoužívat a nešířit jakékoli nástroje nebo prostředky ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování; (4) zdržet se jakýchkoli jednání, která porušují etická pravidla chování v síti Internet, zejména se uživatel zavazuje nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spam atp.).
7. Uživatel je oprávněn požádat o změnu rozsahu poskytované Služby podle aktuální nabídky poskytovatele.
8. Uživatel je oprávněn v případě změny Smlouvy nebo těchto Všeobecných podmínek, pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí smluvních ujednání ve smyslu ust. § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZEK nebo pokud se jedná o změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení uživatele, ukončit smlouvu bez sankce ke dni nabytí účinnosti změny v případě, že uživatel nebude nové podmínky akceptovat, a to oznámením adresovaným poskytovateli na jeho e-mail zizka@orelsoft.cz nebo na adrese sídla Pavel Žižka, Na Veselce 1013, 542 32 Úpice nejpozději do 5 dnů od oznámení změny. Uživatel se v souvislosti s tímto zavazuje se s náležitou pečlivostí seznamovat s oznámeními poskytovatele. Uživatel je oprávněn obracet se se svými požadavky a připomínkami na poskytovatele, a to na kontaktních údajích uvedených ve Smlouvě nebo na webových stránkách poskytovatele.
9. Uživatel je oprávněn podávat reklamace Služby a reklamace vyúčtování odměny za poskytování služby v souladu s čl. VIII. těchto Všeobecných podmínek.
10. Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel nenese odpovědnost za obsah a využití poskytované Služby, nebo za informace, údaje a data dostupná v síti Internet, přestože jsou tyto informace přístupné a používané prostřednictvím poskytované Služby, ani za přenos údajů a dat prostřednictvím sítě Internet, či jejich ztrátu.
11. Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci Sítě poskytovatele i mimo ni. Uživatel uděluje souhlas poskytovateli s případným měřením objemu přenesených dat technickými prostředky poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru.
12. Uživatel uděluje poskytovateli souhlas s prováděním prací souvisejících s poskytováním Služby, opravou, úpravou, montáží, údržbou, seřizením, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží apod. zařízení a technologie poskytovatele na adrese poskytování Služby, a pokud to bude nezbytné pro plnění předmětu Smlouvy i v jiných prostorách nemovitosti, ve které je poskytována Služba nebo ve které se nachází zařízení a technologie poskytovatele, a to za přítomnosti uživatele či jeho zástupce. Za účelem plnění předmětu Smlouvy se uživatel zavazuje umožnit na požádání poskytovateli nebo poskytovatelem pověřené osobě přístup do prostor, kde je poskytována Služba po celou dobu trvání Smlouvy, jakož i v souvislosti s jejím ukončením.

13. Uživatel bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě Internet není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny nebo ztraceny. Uživatel bere na vědomí, že při užívání objednané Služby nebo jiných služeb on-line, existují či mohou existovat určité aplikace, prostřednictvím kterých mohou třetí osoby získat přístup do systému uživatele. Poskytovatel nenesе žádnou odpovědnost za jakékoli škody vyplývající nebo jinak se vztahující k takovému přístupu třetích osob do systému uživatele nebo k jakékoli ztrátě dat uživatele.

IV. Uzavření, doba trvání, změna a zánik Smlouvy

1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou. Doba trvání Smlouvy odpovídá předem uhrazené ceně služby. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem uhrazení Služby. Platnost a účinnost Smlouvy končí dnem následujícím po uplynutí doby, na kterou byla Služba uhrazena.

2. Byla-li Smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání poskytovatele (např. při schůzce obchodního zástupce poskytovatele u uživatele) nebo při použití prostředků komunikace na dálku (např. korespondenčním zasláním podepsané Smlouvy nebo odesláním závazné objednávky Služby na webových stránkách poskytovatele), je uživatel oprávněn do 14 kalendářních dnů od zahájení poskytování Služby od této Smlouvy odstoupit a písemné vyhotovení odstoupení od Smlouvy zaslat poskytovateli na adresu poskytovatele uvedenou ve Smlouvě bez uvedení důvodu. Se svým právem na odstoupení od smlouvy ve 14ti denní lhůtě po uzavření smlouvy, stejně jako s jinými právy a případnými povinnostmi byl uživatel seznámen prostřednictvím předšmluvních informací poskytnutých mu Poskytovatelem včetně vzorového poučení o právu odstoupit od smlouvy a vzorovém formuláři k tomuto určenému. Smlouva zaniká dnem platného odstoupení, tj. dnem doručení písemného vyhotovení odstoupení od Smlouvy poskytovateli. V případě, kdy uživateli nebyla při uzavírání Smlouvy mimo prostory obvyklé k podnikání poskytovatele nebo pomocí prostředků komunikace na dálku předána textová podoba Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek, má uživatel právo odstoupit od Smlouvy ve lhůtě 14 dnů od jejich předání, ať už v elektronické nebo listinné podobě. Uživatel je však povinen uhradit poskytovateli odměnu za Službu, kterou již užíval ode dne uzavření Smlouvy do dne platného odstoupení od Smlouvy, pokud není mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.

3. Smluvní strany se mohou dohodnout na změně poskytované Služby, a to dodatkem ke Smlouvě. Při změně poskytované Služby platí i nadále tyto Všeobecné podmínky ve věcech neupravených Smlouvou nebo příslušným dodatkem ke Smlouvě.

4. Smlouvu lze vypovědět. Výpovědní lhůta činí 1 den a začíná běžet ode dne následujícího po dni, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

5. Smluvní strany se mohou dohodnout na ukončení Smlouvy před uplynutím doby trvání Smlouvy.

6. Smlouva zanikne uplynutím sjednané doby trvání Smlouvy, neoznámí-li písemně jedna ze smluvních stran druhé smluvní straně před uplynutím doby platnosti a účinnosti Smlouvy, že na ukončení Smlouvy trvá, uplynutím výpovědní doby, odstoupením od Smlouvy, dohodou nebo oznámením uživatele dle čl. III. bodu 10. těchto Všeobecných podmínek nebo také dle pravidel stanovených v čl. III. bodu 3. těchto Všeobecných podmínek.

V. Odměna poskytovatele, poplatky, jiné platby

1. Za poskytování Služby se uživatel zavazuje uhradit poskytovateli předem odměnu ve výši uvedené v Ceníku. Uživatel se rovněž zavazuje uhradit poskytovateli poplatky nebo jiné platby, které byly uživateli vyúčtovány na základě Smlouvy, těchto Všeobecných podmínek nebo Ceníku Služeb.

2. Uživatel se zavazuje hradit odměnu poskytovateli v hotovosti v provozovně poskytovatele nebo bezhotovostním převodem na bankovní účet poskytovatele. Vyúčtování za poskytování Služby bude poskytovatelem oznámeno uživateli ve lhůtě 15 dnů od uplynutí příslušného zúčtovacího období v elektronické podobě na uživatelem ve Smlouvě uvedenou emailovou adresu v intervalech sjednaných ve Smlouvě pokud není mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak.

3. Jiné poplatky nebo platby se uživatel zavazuje hradit v hotovosti k tomu pověřeným pracovníkům poskytovatele nebo v hotovosti v provozovně poskytovatele nebo bezhotovostně na bankovní účet poskytovatele.

4. Pro účely Smlouvy se závazky uživatele vůči poskytovateli považují za uhrazené okamžikem připsání příslušné částky na bankovní účet poskytovatele uvedený v části Smlouvy „Bankovní spojení pro platby“. V případě hotovostního hrazení závazků uživatele se závazky uživatele považují za uhrazené převzetím příslušné částky k tomu pověřeným pracovníkem poskytovatele proti vydání potvrzení o převzetí dané částky s uvedením důvodu jejího hrazení.

5. Uživatel nemá právo provádět jakékoli srážky nebo změny odměny nebo poplatků či jiných plateb.

6. V případě, kdy dojde ke změně poskytování Služby dohodou dle čl. IV. bodu 3. těchto Všeobecných podmínek a tato změna bude mít vliv na výši odměny poskytovatele, zavazuje se uživatel hradit odměnu ve výši v závislosti na dohodnuté změně poskytované Služby, a to od okamžiku provedení změny poskytování Služby.

7. V případě přerušení poskytování Služby z důvodu na straně poskytovatele po dobu celého kalendářního měsíce, za který náleží poskytovateli sjednaná odměna, je uživatel namísto odměny za poskytování Služby povinen uhradit poskytovateli administrativní poplatek

ve výši 50,- Kč měsíčně. V případě přerušení poskytování Služby z důvodu na straně poskytovatele trvající méně než celý kalendářní měsíc, náleží poskytovateli odměna ve výši 1/30 sjednané měsíční odměny poskytovatele za každý den, kdy byla Služba poskytována. V případě omezení poskytování Služby z důvodu na straně poskytovatele pak náleží poskytovateli odměna ve výši 1/60 sjednané měsíční odměny poskytovatele za každý den omezeného poskytování Služby. V případě kdy bude z důvodu na straně poskytovatele během příslušného kalendářního měsíce docházet střídavě k bezvadnému poskytování Služby, přerušování poskytování Služby nebo také k omezenému poskytování Služby, náleží poskytovateli odměna ve výši stanovené dle výše uvedených ustanovení. Měsíční odměna poskytovatele za období, kdy je Služba poskytována přerušovaně nebo omezeně se zaokrouhluje na celé desetikoruny nahoru.

8. Právo na úhradu odměny za poskytování Služby náleží poskytovateli i za dobu trvání výpovědní doby, stejně tak jako právo účtovat uživateli poplatky nebo jiné platby a to až do ukončení Smlouvy.

9. Uživatel je povinen kontrolovat stav plnění svých závazků vůči poskytovateli a v případě zjištění prodlení s úhradou některého svého závazku, je tento povinen bez zbytečného odkladu uhradit. V případě, že uživatel nesplní svou výše uvedenou povinnost, bude na prodlení s úhradou závazků upozorněn písemnou výzvou k úhradě dlužné částky.

VI. Přerušování a omezení poskytování Služby

1. Při poskytování Služby může docházet k občasným snížením kvality, dočasnému (ne déle než dva dny trvajícímu) přerušování nebo omezení poskytování Služby. Poskytovatel je oprávněn dočasně přerušit či omezit poskytování Služby při provádění opatření řízení provozu, nezbytných změnách zařízení nebo technologie poskytovatele, při rutinní údržbě Sítě, plánované odstávce Sítě, při odstraňování závad či zajišťování bezpečnosti a integrity Sítě, a to na dobu nezbytně nutnou k provedení takových úkonů. Pokud lze takové snížení kvality, dočasně omezení popř. přerušování poskytování Služby předvídat, oznámí poskytovatel takovou skutečnost uživateli vhodným způsobem předem (např. prostřednictvím elektronické pošty nebo webových stránek poskytovatele).

2. Poskytovatel má právo uživateli omezit nebo přerušit poskytování Služby z důvodů vzniklých na straně uživatele, a to bez nároku na prodloužení doby poskytování Služby dle Smlouvy, zejména pokud je uživatel v prodlení s úhradou svých splatných závazků vůči poskytovateli déle než sedm dní i poté co byl poskytovatelem vyzván k jejich úhradě, dále má poskytovatel právo přerušit nebo omezit poskytování Služby pokud uživatel způsobí poruchu či omezení Služby nebo poruchu na zařízení nebo technologii poskytovatele, dále je poskytovatel oprávněn přerušit nebo omezit poskytování Služby okamžitě v případě, že uživatel poruší podmínky užívání Služby podstatným způsobem, zejména je-li zřejmé, že uživatel využívá Sít' nebo Službu v rozporu se závaznými právními předpisy České republiky, Smlouvou nebo těmito Všeobecnými podmínkami. Při přerušování poskytování Služby z tohoto důvodu nemá uživatel nárok na slevu z odměny pro poskytovatele. Poskytovatel opětovně začne uživateli poskytovat Službu v plném rozsahu, za předpokladu že poskytovatel nevyužije své právo od Smlouvy odstoupit, v přiměřené lhůtě nejpozději do deseti dnů ode dne, kdy uživatel uhradí veškeré své peněžité závazky vůči poskytovateli, napravi nebo odstraní následky porušení svých povinností vyplývajících ze Smlouvy, Všeobecných podmínek nebo právních předpisů (např. do doby odstranění poruchy a zároveň do doby, kdy uživatel uhradí s tím poskytovateli vzniklé náklady) a zároveň písemně oznámí poskytovateli, že je připraven plnit povinnosti mu stanovené Smlouvou a těmito Všeobecnými podmínkami.

3. Uživatel bere na vědomí, že v případě neoprávněných zásahů do Sítě, zařízení nebo technologie poskytovatele ze strany uživatele nebo třetích osob, které k tomu nezískaly od poskytovatele písemný souhlas, neodpovídá poskytovatel za kvalitu či za přerušování nebo omezení poskytování Služby.

4. Uživatel bere na vědomí, že v případě, kdy dojde k přerušování nebo omezení poskytování Služby z důvodu působení vyšší moci (tj. okolností, kterou poskytovatel ani při péči, kterou lze na něm spravedlivě požadovat, nemůže odvrátit, např. válka, povstání, nepokoje, stávky, obchodní, měnová, politická, popř. jiná opatření orgánů veřejné moci, přírodní události jako požár, povodeň, zemětřesení apod.) nebo přerušování nebo omezení poskytování Služby na příkaz oprávněných orgánů veřejné moci v době mimořádných opatření či jiného důležitého veřejného zájmu, poskytovatel nemůže dostat svým povinnostem stanoveným v čl. II. a jiným svým povinnostem stanovených ve Smlouvě a těchto Všeobecných podmínkách a za dobu trvání působení těchto okolností, opatření atd. a jejich důsledků není odpovědný za neplnění těchto svých povinností. Poskytovatel se zavazuje, že jakmile bude splnění jeho povinností možné s ohledem na výše uvedené a provozní možnosti poskytovatele, obnoví plnění svých povinností vůči uživateli v co nejkratší možné lhůtě, nejdéle do 30 dnů.

5. Omezení nebo přerušování poskytování Služby z důvodu uvedených výše v čl. bodu 1. – 4. není porušením Smlouvy ze strany poskytovatele.

6. Uživatel bere na vědomí, že při instalaci, používání, kontrole, údržbě, opravě a odstranění zařízení nebo technologie poskytovatele může dojít k omezení nebo přerušování poskytování Služby, případně ke ztrátě dat na koncovém zařízení uživatele. Uživatel je výlučně odpovědný za provedení zálohování dat na koncovém zařízení uživatele a poskytovatel nenese jakoukoliv odpovědnost za případnou ztrátu dat uživatele nebo za to, zda uživatel zálohování dat provedl či nikoliv.

7. Opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou nikdy porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Soukromí uživatelů a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva uživatelů nejsou v tomto směru nijak dotčena.

8. Případné omezení objemu dat znamená, že po vyčerpání stanoveného datového objemu (tj. poté, kdy uživatel stáhne data v objemu odpovídajícím dohodnutému omezení) dojde k výraznému snížení rychlosti stahování i nahrávání. Omezení služby, přerušení služby, snížení rychlosti stahování, resp. nahrávání znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spouštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod. Omezení připojení v důsledku vyčerpání stanoveného objemu dat není porušením smlouvy ze strany poskytovatele.

9. Pokud uživatel využívá od poskytovatele i jiné služby, může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry. Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb poskytovatel neporušuje smlouvu.

VII. Reklamacce služby, reklamacce vyúčtování

1. Poskytovatel se zavazuje v případě poruchy na zařízení nebo technologii poskytovatele odstranit poruchu v co nejkratším možném termínu, nejpozději do 5 pracovních dnů. V případě poruchy Síťového charakteru, tedy mimo adresu poskytování služby, neplatí uvedený servisní interval. Poskytovatel se v takovém případě zavazuje odstranit poruchu v co nejkratším časovém intervalu, s ohledem na možnost poskytovatele a charakter poruchy. Poskytovatel je oprávněn v takovém případě omezit nebo přerušit z provozních důvodů poskytování Služby na dobu nezbytně nutnou.

2. Uživatel je povinen poskytovateli neprodleně ohlásit poruchy v poskytování Služby (její přerušení nebo omezení), pokud poskytovatel toto přerušení nebo omezení neoznámil předem uživateli, a poruchy na zařízení a technologii poskytovatele (dále vše společně jen „závada“) na telefonním čísle Technické podpory uvedeném na webových stránkách poskytovatele, nejpozději však do tří dnů po jejich zjištění, a to za účelem provedení šetření poskytovatelem. V případě telefonního ohlášení závady je uživatel povinen následně ve lhůtě dvou dnů oznámit poskytovateli ohlášenou závadu také písemně na adresu sídla nebo na jeho e-mail zizka@orelsoft.cz. Dále může uživatel oznámit závadu osobně v sídle nebo provozovně poskytovatele. Uživatel bere na vědomí, že za počátek vzniku závady a s tím souvisejících nároků se považuje den ohlášení nebo oznámení závady, popř. den uvedený v takovém ohlášení nebo oznámení, zejména bere na vědomí, že za dobu, ve které uživatel nesplní svou povinnost ohlásit nebo oznámit závady poskytovateli, nemá uživatel nárok na slevu dle čl. V. bodu 13. těchto Všeobecných podmínek.

3. Reklamacce závady je uživatel oprávněn podat do dvou měsíců ode dne vzniku závady, jinak právo na reklamaci zanikne. Reklamacce závady musí být poskytovateli oznámena písemně na adrese sídla poskytovatele, nebo na e-mail zizka@orelsoft.cz.

4. Náklady na odstranění závady nese poskytovatel s výjimkou případů, kdy závada vznikla působením uživatele nebo z jiných důvodů na straně uživatele, vyšší mocí nebo zásahem třetí osoby, které k provedení takového zásahu nezískaly od poskytovatele písemný souhlas. V takovém případě platí obdobně ustanovení čl. V. bodu 15., 17. a čl. VI. bodu. 5., 6. a 7.

5. Reklamacce proti nesprávně vyúčtované odměně za poskytování Služby, poplatku nebo jiné platby je uživatel oprávněn podat do dvou měsíců ode dne doručení vyúčtování odměny, poplatku nebo jiné platby, jinak právo na reklamaci zanikne. Reklamacce proti výši účtované odměny za poskytování Služby, poplatku nebo jiné platby musí být poskytovateli oznámena písemně na adresu sídla nebo na e-mail zizka@orelsoft.cz. Reklamacce proti výši účtované odměny za poskytování Služby, poplatku nebo jiné platby nemá odkladný účinek vůči splatnosti dané částky, uživatel je povinen vyúčtovanou částku zaplatit v předepsané výši řádně a včas.

6. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci poskytované Služby, vyúčtované odměny za poskytování Služby, poplatku nebo jiné platby bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení písemné reklamacce. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci 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 (webové stránky 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.

VIII. Odstoupení od Smlouvy

1. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy (1) v případě podstatného porušení podmínek užívání Služby uživatelem vyplývajících ze Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek nebo (2) jestliže poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování Služby, které tvoří předmět Smlouvy (3) pokud dojde k zániku smlouvy nebo jiného oprávnění poskytovatele, kterým se vlastník nebo správce příslušné nemovitosti, na níž nebo v níž jsou nainstalována zařízení nebo technologie poskytovatele umožňující poskytování Služby uživateli, zavázal k umožnění umístění zařízení nebo technologie poskytovatele nebo k poskytnutí součinnosti za účelem plnění předmětu Smlouvy (4) nastanou-li při instalaci koncového bodu Síťe nepředvídané okolnosti, které poskytovateli znemožní dodávku objednané Služby do šedesátí

dnů od podpisu Smlouvy, nebo (5) z jiných technických důvodů na straně poskytovatele znemožňujících poskytovateli plnit předmět Smlouvy po dobu delší než třicet dnů, a nedojde-li k jiné dohodě smluvních stran nebo (6) uživatel uvedl ve Smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil poskytovateli změnu identifikačních údajů ve Smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout součinnost. Odstoupení od Smlouvy je účinné doručením písemného odstoupení poskytovatele od Smlouvy uživateli na adresu uživatele uvedenou ve Smlouvě, popř. – oznámil-li uživatel po dobu platnosti Smlouvy změnu adresních údajů – na poslední známou adresu uživatele.

2. Uživatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že (1) poskytovatel přestane dodávat Službu po dobu delší než 3 dny, (2) zaniknou práva uživatele k nemovitosti, na jejíž adrese je pro uživatele poskytována Služba, (3) poskytovatel jednorázově zvýšil cenu poskytované Služby o částku vyšší, než mu umožňují tyto Všeobecné obchodní podmínky. Odstoupení od Smlouvy je účinné doručením písemného odstoupení uživatele od této smlouvy poskytovateli na jeho adresu sídla uvedenou ve Smlouvě nebo na e-mail zizka@orelsoft.cz.

3. Smluvní strany prohlašují, že pro případ odstoupení od smlouvy platí, že platby uživatele za poskytnutou Službu nebo v souvislosti s ní a za provedení servisních a jiných úkonů poskytovatelem, které jsou dle jeho Ceníku Služeb zpoplatněny, nemají charakter bezdůvodného obohacení. Obdobně pak platí, že poskytování Služby nebo zařízení a technologie poskytovatele, provedení servisních nebo jiných úkonů poskytovatelem, pokud bylo jejich poskytnutí nebo provedení řádně a včas uživatelem uhrazeno dle Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek, nemá charakter bezdůvodného obohacení. Toto ustanovení není odstoupením od Smlouvy dotčeno a zůstává v platnosti, stejně jako ustanovení, jejichž účelem je úprava nároků, jež mají trvat i po ukončení smlouvy (např. ustanovení o smluvních pokutách, povinnosti k navrácení zařízení uživatele, atp.).

IX. Další ujednání

1. Za podstatné porušení podmínek užívání Služby se považuje zejména porušení povinností uživatele stanovených v čl. III. bodu 1., 2., 4., 5. a 8.

2. Oznámení, podání reklamace a jiné úkony učiněné na základě Smlouvy nebo těchto Všeobecných podmínek nebo obchodních podmínek k jednotlivým službám vůči druhé smluvní straně je smluvní strana, která takový úkon činí, povinna provést písemnou formou na adresu sídla poskytovatele nebo na jeho e-mail zizka(at)orelsoft.cz, pokud není stanoveno jinak.

3. Pro účely Smlouvy se písemnosti účastníků této smlouvy považují za doručené příslušnému adresátovi, nebo takovému jinému adresátovi, kterého taková smluvní strana může v budoucnu určit, pokud byla písemnost doručena osobně adresátovi dnem osobního doručení; nebo třetím pracovním dnem, pokud byla písemnost odeslána mezinárodní kurýrní službou, místní kurýrní službou či odeslána doporučenou poštou. V případě zaslání písemností emailem, se taková písemnost považuje za doručenu uživateli odesláním emailu poskytovatelem (z jeho emailové adresy) na uživatelem sdělenou nebo mu poskytovatelem přidělenou emailovou adresu. V případě zaslání písemností emailem, se taková písemnost považuje za doručenu poskytovateli pouze tehdy, jestliže poskytovatel potvrdí emailem nebo jiným způsobem její přijetí. Písemnost se také považuje za doručenu uživateli zveřejněním písemnosti na webových stránkách poskytovatele. Pokud kterákoliv ze smluvních stran využije více než jeden z výše uvedených způsobů doručování písemností podle těchto Všeobecných podmínek, potom se bude příslušná písemnost považovat za doručenu druhé smluvní straně v takový výše zmíněný pracovní den, který nastane nejdříve.

4. Při prokazování doručení postačí, když odesílatel prokáže, že písemnost byla doručena, odeslána či zaslána způsobem výše popsaným.

5. Smluvní strany se dohodly, že své případné spory budou řešit vzájemnými smířčími jednáními. Pokud se taková jednání nebudou jevit účelná, jedna ze smluvních stran v započatém jednání dále nebude pokračovat nebo tato skutečnost vyplýve z nečinnosti smluvní strany nebo mezi smluvními stranami nedojde k vyřešení daného sporu, jsou smluvní strany oprávněny se domáhat ochrany svých práv u příslušných institucí k tomu příslušných dle právního řádu České republiky. Uživatel má jako spotřebitel právo dle zákona o ochraně spotřebitele na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy uzavřené s Poskytovatelem, a to za podmínek stanovených v ustanoveních § 20d – 20y zákona o ochraně spotřebitele. Příslušným subjektem k mimosoudnímu řešení případných sporů z této smlouvy je Český telekomunikační úřad (dále jen „ČTÚ“), podrobnější informace včetně kontaktních údajů naleznete na internetových stránkách ČTÚ na adrese www.ctu.cz.

6. Uživatel zodpovídá poskytovateli nebo třetím osobám za veškeré škody, které způsobí tím, že při užívání Služby poruší právní předpisy, Smlouvu nebo Všeobecné podmínky poskytovatele.

X. Závěrečná ujednání

1. Uživatel prohlašuje, že před podpisem Smlouvy si přečetl veškerá ustanovení Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek a souhlasí s jejich obsahem a zavazuje se jimi řídit a tato dodržovat. Uživatel dále prohlašuje, že Smlouva byla uzavřena po vzájemné dohodě podle jeho pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní, ani za nápadně nevýhodných podmínek, což stvrdil svým podpisem na Smlouvě.

2. Uživatel prohlašuje, že mu před uzavřením této smlouvy a vůbec před učiněním závazné nabídky ze strany provozovatele a rovněž před učiněním závazné nabídky z jeho strany jako uživatele byly sděleny v dostatečném předstihu informace dle § 1811 a § 1820 OZ.

3. V souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. uděluje uživatel po dobu trvání Smlouvy poskytovateli oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní údaje uvedené ve Smlouvě (dále jen „osobní údaje uživatele“) a provozní údaje pro účely informačních a účtovacích systémů poskytovatele a pro komunikaci s uživatelem o Službě poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy poskytovatelem (zejména informování o nových službách poskytovatele, průzkumy spokojenosti s objednanými službami, marketingové akce prováděné poskytovatelem nebo jinou třetí osobou na základě smlouvy s poskytovatelem popř. technické zásahy související s poskytováním objednaných služeb prováděné poskytovatelem nebo jinou třetí osobou na základě smlouvy). Správcem osobních údajů uživatele podle zákona č. 101/2000 Sb. uvedených ve Smlouvě je poskytovatel. Uživatel byl seznámen s tím, že poskytnutí osobních údajů je dobrovolné a tento souhlas se zpracováváním osobních údajů nad rámec stanovený v § 5 odst. 2 zákona č. 101/2000 Sb. je oprávněn kdykoliv odvolat.

4. Je-li některé ustanovení Smlouvy nebo Všeobecných podmínek neplatné, odporovatelné nebo nevynutitelné či stane-li se takovým v budoucnu, nedotýká se to platnosti, případně vynutitelnosti ustanovení ostatních, pokud z povahy nebo obsahu anebo z okolností, pro něž bylo takovéto ustanovení vytvořeno, nevyplývá, že tuto část nelze od ostatního obsahu Smlouvy či Všeobecných podmínek oddělit. Smluvní strany pro tento případ souhlasí s tím a zavazují se, že chybné ustanovení nahradí ustanovením bezchybným, které bude v nejvyšší možné míře odpovídat obsahu a účelu ustanovení chybného.

5. Aktuální informace o druzích, rozsahu a ceně Služeb poskytovaných poskytovatelem, včetně aktuálního znění Všeobecných podmínek a vzoru Smlouvy, jsou veřejně přístupné na webových stránkách poskytovatele www.orelsoft.cz

6. Pokud není Smlouvou stanoveno jinak, platí ve smluvním vztahu mezi poskytovatelem a uživatelem tyto Všeobecné podmínky, které jsou nedílnou součástí Smlouvy a dale též obchodní podmínky pro jednotlivé služby elektronické komunikace.

7. Smlouvu, tyto Všeobecné podmínky a obchodní podmínky pro jednotlivé služby lze měnit pouze dohodou smluvních stran. V souladu s ustanovením § 1752 OZ si smluvní strany ujednávají, že poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit Všeobecné podmínky, přičemž tato skutečnost bude uživateli oznámena způsobem, kterým je uživateli zasíláno vyúčtování. Podmínky stanovené ustanovením § 1752 OZ jsou promítnuty do ustanovení těchto Všeobecných podmínek, především pak v ustanoveních čl II. bodu 6. a čl. III. bodu 10.

8. Tyto Všeobecné podmínky nahrazují v plném rozsahu všechny předcházející.