

Poskytovatel:

Pavel Žižka, IČ: 72085584, DIČ: CZ9112103869

se sídlem Na Veselce 1013, 542 32 Úpice

zapsán v živnostenském rejstříku

Telefon: +420 491 040 201

E-mail: zizka@orelsoft.cz Datová schránka: jnmwfjw

Provozovna: nám. Československé armády 13, Jaroměř, 551 01

(dále jen „poskytovatel“)

INFORMACE KE SMLouvĚ O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU

Poskytovatel tímto poskytuje potenciálním klientům a zájemcům o služby poskytovatele informace k uzavírané smlouvě. Tyto informace jsou závazné a po uzavření smlouvy jsou její součástí.

Služby přístupu k internetu budou dále označovány jako „připojení“.

[1] Připojení bude mít tyto vlastnosti:

Rychlost na L4 ISO/OSI (b/s):

Maximální (inzerovaná) = Mbit download / Mbit upload

Běžně dostupná = Mbit download / Mbit upload

Minimální = Mbit download / Mbit upload

Latence ztrátovost paketů

Součástí služby pevná (veřejná) IP adresa.

[2] Ceníková cena připojení je Kč měsíčně. Po dobu, na kterou je tato smlouva uzavírána (24 měsíců), poskytne poskytovatel klientovi slevu Kč měsíčně. Po započtení slevy klient za připojení zaplatí konečnou cenu Kč měsíčně.

[3] Cenu za první měsíc připojení zaplatí klient ve lhůtě do, každou další pak vždy ke stejnému dni dalšího měsíce (tzn. vždy nejpozději k dni následujícího měsíce) na bankovní účet poskytovatele č. 2901140747/2010, nebo 43-449060257/0100, nebo 718677002/5500 (dle volby klienta) pod VS

[4] Připojení bude zřízeno na adrese:

[5] Poskytovatel počne poskytovat připojení dne

[6] Poplatek za zavedení fyzického připojení (též „aktivační poplatek“) činí Kč. Nárok poskytovatele na zaplacení celého aktivačního poplatku vzniká momentem aktivace a zpřístupnění připojení. Aktivační poplatek může být hrazen i ve splátkách; v takovém případě bude uzavřena samostatná smlouva o splátkách. Aktivační poplatek zahrnuje instalaci a zřízení koncové přípojky, příjezd technika na adresu, na které je zřízeno připojení, jakož i materiál, nutný k jeho zřízení (např. kabely). Nezahrnuje spotřební materiál, který souvisí s realizací takového řešení požadavků klienta, který není ke zřízení přípojky nezbytný (např. UTP kabel nad 10 metrů, výložník).

[7] Součástí připojení je též vypůjčení antény (bližší vymezení) a routeru (bližší vymezení); (anténa a router souhrnně dále též „zařízení“). Vypůjčení těchto

zařízení je po dobu trvání smlouvy bezplatné. Klient se zavazuje tato zařízení vrátit ve lhůtě 7 dnů ode dne zániku smlouvy, na své náklady, poskytovateli. Zařízení není blokováno.

- [8] Poskytovatel nabízí klientovi možnost odkupu použitého zařízení za cenu Kč za anténu a Kč za router. Strany ujednaly, že zákazník může tuto nabídku akceptovat a tato zařízení koupit buď výslovným písemným vyjádřením, nebo konkludentně ponecháním si zařízení i po lhůtě k jeho vrácení dle odst. 8. V takovém případě nabývá vlastnické právo k zařízením klient momentem marného uplynutí lhůty dle odst. 8 a klient se zavazuje za něj ve lhůtě 7 dnů ode dne nabytí vlastnického práva zaplatit.
- [9] Smlouva se uzavírá na dobu 24 měsíců. Tato lhůta počíná plynout dnem uvedeným v odst. 6 smlouvy. Povinnosti klienta ze smlouvy trvají nejméně po dobu 24 měsíců. Nevypoví-li žádná ze stran smlouvu, bude po uplynutí této doby poskytovatel nadále klientovi poskytovat připojení za podmínek stanovených touto smlouvou a klient za toto připojení zaplatí cenu dle odst. 2, věta první (tj. ceníkovou cenu tarifu bez slevy); na smlouvu se pak hledí tak, jakoby byla uzavřena na dobu neurčitou.
- [10] Poskytovatel i klient může smlouvu vypovědět z důvodů výslovně uvedených zákonem, klient též bez důvodu za podmínek stanovených zákonem. Výpověď musí mít písemnou formu. Výpovědní lhůta činí dva měsíce a počíná plynout prvním dnem měsíce následujícím po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena protistraně. Pro potřeby této smlouvy se prvním dnem měsíce rozumí den, který se číselným označením shoduje se dnem, kdy byla smlouva uzavřena, a posledním dnem měsíce se rozumí nejbližší předcházející den dne, který se číselným označením shoduje se dnem, kdy byla smlouva uzavřena.
- [11] Při předčasném zániku závazku ze smlouvy je klient povinen uhradit jednu dvacetinu součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy (ceny za připojení po započítání slevy); to platí, pokud smlouva skončí do 3 měsíců ode dne jejího uzavření. Skončí-li smlouva později, není klient k takové úhradě povinen. Povinnost klienta k zaplacení aktivačního poplatku dle odst. 7 tím není dotčena.
- [12] Je-li smlouva uzavírána mimo provozovnu poskytovatele, má klient právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů ode převzetí plnění. Klient výslovně souhlasí s tím, aby plnění smlouvy za úplatu započalo před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, a bere na vědomí, že poskytnutím plnění zaniká právo odstoupit od smlouvy. Formulář pro odstoupení od smlouvy je k dispozici na: <https://www.orelsoft.cz/vop>. Vyplněný formulář je možné zaslat na kterýkoli kontaktní údaj poskytovatele, uvedený v záhlaví smlouvy, nebo jej osobně odnést na provozovnu poskytovatele. Klient není povinen využít právě tento formulář; příslušné právní jednání může sepsat též volnou formou. Od smlouvy však lze odstoupit jen písemně.
- [13] Připojení je kompatibilní se všemi operačními systémy. Samotný digitální obsah, který je připojením přenášen, není poskytován poskytovatelem. Přenášený digitální obsah je zabezpečen firewallem. K využití připojení je nutné mít počítač s RJ-45 portem a RJ-45 kabel, nebo zařízení umožňující připojit se k Wi-Fi síti. Poskytovatel i uživatel služby jsou zavázáni považovat veškeré údaje, související s poskytováním připojení, za důvěrné. Údaje nesmí být zpřístupněny třetí osobě. Připojení je poskytováno bez jakýchkoliv omezení na straně poskytovatele. Klient může sám přijmout svá opatření k ochraně a utajení svých přenášených dat, například šifrování nebo kódování. Poskytovatel neručí za újmu na celistvosti a důvěrnosti přenášených dat, pokud k ní dojde mimo jeho systém nebo poruchou mimo jeho systém. Neručí rovněž za případné škody,

vzniklé uživateli omezením nebo znemožněním přístupu, pokud k němu dojde poruchou mimo jeho systém.

- [14] Klient má právo podat stížnost, zejm. v případech neplnění povinností provozovatele z této smlouvy, nezajištění sjednané kvality služeb, či jiných pochybení poskytovatele nebo vad poskytované služby. Stížnost lze podat písemně, a to datovou schránkou, dopisem adresovaným na adresu sídla poskytovatele, nebo elektronicky na e-mailovou adresu poskytovatele (příslušné kontaktní údaje uvedeny v záhlaví smlouvy). Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů. O výsledku stížnosti bude klient vyrozuměn e-mailem na elektronickou adresu, uvedenou v záhlaví smlouvy. Klient má právo tímž způsobem uplatnit práva z vadného plnění či práva vyplývající ze záruky za jakost či poprodejšího servisu. Jakost služby je specifikována v odst. 2 smlouvy. Poprodejším servisem se rozumí povinnost poskytovatele zajistit klientovi stálost připojení. V případě závady, která znemožňuje poskytovat službu ve stanovené jakosti, odstraní tuto poskytovatel neprodleně, nejpozději však do tří pracovních dnů.
- [15] V případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, pokud jde o rychlost nebo jiné parametry kvality služby, od výkonu uvedeného ve smlouvě, má klient právo uplatnit u poskytovatele reklamaci služby nebo vyúčtování ceny, nebo podat stížnost. V takovém případě může mimo jiné požadovat slevu z ceny nebo od smlouvy odstoupit, pokud jde o její podstatné porušení. Nevyhoví-li poskytovatel, je klient oprávněn podat u úřadu (www.ctu.cz) návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne.
- [16] V případě, že dojde mezi poskytovatelem a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z této smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Český telekomunikační úřad, Sokolovská 219, Praha 9, poštovní adresa: P. O. Box 02, 225 02 Praha 025, e-mail: spotrebitelskespory@ctu.cz, datová schránka: a9qaats (dále též „úřad“); k podání návrhu je možné využít též formulář č. 2 a 3, zveřejněný na <https://www.ctu.cz/formulare>.
- [17] Klient má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nejpozději do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, Úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost tohoto účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. V případě, že dojde k vyúčtování ceny v neprospěch klienta, je poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny formou odečtu v nejbližším následujícím vyúčtování. Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, má klient právo na přiměřené snížení ceny.
- [18] Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci, je klient oprávněn podat u úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne.
- [19] Klient má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího

nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Paušální náhrada činí 200 Kč za den, počínaje šestým dnem trvání prodlení při zpoždění přenosu se náhrada za každý další den zvyšuje na 400 Kč. V případě, že dojde ke zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu, náleží klientu náhradu ve výši 600 Kč za každý započatý den prodlení. V případě, že nebude dodržen termín instalace a opravy ze strany poskytovatele elektronických služeb a toto prodlení trvá více jak pět dní, zvyšuje se počínaje šestým dnem trvání prodlení náhrada z 200 Kč na 400 Kč za každý započtený den. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

[20]Je-li klient spotřebitel a využije-li předplacené služby, má právo na to, aby mu byl v případě změny poskytovatele na žádost proplacen veškerý zůstatek.

[21]K využití výhod z propagační akce dle odst. 3 nejsou vyžadovány jakékoli podmínky týkající se minimálního využívání nebo minimální doby užívání.

[22]Poskytovatel a klient se dohodli na tom, že smlouva může být měněna, doplňována, a další doplňkové služby mohou být objednávány za využití prostředků elektronické komunikace, jsou-li ke komunikaci využity kontakty stran, uvedené v záhlaví této smlouvy. Tímto způsobem je klient oprávněn též objednat doplňkové služby dle nabídky poskytovatele, a to za ceny a v rozsahu uvedeném na webové stránce poskytovatele (www.orelsoft.cz).

[23]V reakci na bezpečnostní incidenty nebo při zjištění hrozby či zranitelnosti druh opatření, může poskytovatel přijmout bezpečnostní opatření, spočívající zejména v blokaci portů, protokolů, připojení, omezení rychlosti připojení, nastavení saturace pro počet paketů či nastavení volumetrických hodnot. K těmto opatřením je však poskytovatel oprávněn přistoupit jen k naplnění zamýšleného účelu, tj. zajištění bezpečnosti sítě v reakci na bezpečnostní incidenty nebo při zjištění hrozby či zranitelnosti, a jen po nezbytnou dobu k naplnění svého účelu.

[24]Klient souhlasí s doručováním písemností poskytovatelem na svou e-mailovou adresu, kterou uvedl v záhlaví smlouvy.

[25]Veškeré ve smlouvě uvedené ceny jsou uvedeny včetně zákonné sazby daně z přidané hodnoty.

[26]V případě, že některá ze stran obdrží od druhé strany e-mail, který nereflektuje jejich požadavek či jiný projev vůle, zavazuje se o tomto druhou stranu informovat.

V Úpici dne

Poskytovatel

Klient