

Všeobecné podmínky společnosti OrbisNet, s.r.o.

pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, veřejné telefonní služby a televizní služby (dále jen „Všeobecné podmínky“). Služby jsou poskytovány v souladu zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník a zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích.

1. Předmět Všeobecných podmínek

1.1. Tyto Všeobecné podmínky upravují podrobně podmínky mezi smluvními stranami pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, veřejné telefonní služby a televizních služeb (dále jen „Smlouva“) mezi smluvními stranami, kterými se rozumí společnost OrbisNet, s.r.o. se sídlem Vínohradská 483, 739 32 Řepiště, IČ: 26862531 (dále jen „Poskytovatel“) a zákazník (dále jen „účastník“). Poskytovatel je oprávněn poskytovat veřejně dostupné služby elektronických, veřejné telefonní služby a televizních služeb (dále jen „služba“) v souladu s osvědčením č. 447 vydaným Českým telekomunikačním úřadem a na základě oprávnění vydaného Radou pro rozhlasové a televizní vysílání.

1.2. Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí „Smlouvy“ mezi smluvními stranami tedy poskytovatelem a účastníkem.

2. Definice pojmů

2.1 Definice pojmů pro účely Všeobecných podmínek a dalších navazujících dokumentů.

2.1.1 „Ceník služeb“ nebo též „Ceník“ je dokument poskytovatele zveřejněný na Internetu, ve kterém jsou k příslušným službám uvedeny ceny a podmínky pro stanovení cen služeb a případně i ceny se službami spojených jiných plnění poskytovatele, podmínky pro jejich vyúčtování a placení, popř. jiné podmínky týkající se zřízení a poskytování služby. Pokud je ve smlouvě nebo v jiných smluvních dokumentech uveden pojem „Cena služby“, tak se tím pro účely určení výše cen a jejich účtování a placení za zřízené a poskytnuté služby.

2.1.2 „Poskytovatel“ je společnost OrbisNet, s.r.o., která je oprávněna v souladu s osvědčením uvedeným v bodu 1.1 zajišťovat síť elektronických komunikací a poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

2.1.3 „Reklamační řád“ je Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, který upravuje postup při uplatňování práv a povinností, vyplývajících ze smlouvy.

2.1.4 „Služba“ je veřejně dostupná služba elektronických komunikací, veřejná telefonní služba a televizní služba poskytovaná poskytovatelem na základě smlouvy sjednané mezi poskytovatelem a účastníkem. Součástí služby může být i ve smlouvě dohodnuté poskytnutí jiné služby, zhotovení díla nebo dodání zboží podle zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník v platném znění.

2.1.5 „Veřejná telekomunikační síť“ znamená síť dle definice zákona č. 127/2005 Sb., která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, prostřednictvím této sítě je poskytována služba.

2.1.6 „Účastník“ je každý, kdo splnil podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a těmito Všeobecnými podmínkami a který má s poskytovatelem uzavřenu smlouvu podle bodu 3.1 popřípadě využívá veřejnou telekomunikační síť poskytovatele bez smluvního vztahu. V případě, že se účastník napojí na veřejnou telekomunikační síť poskytovatele je povinen za tyto služby zaplatit a poskytovatel má právo za tyto služby požadovat náhradu podle platného ceníku.

2.1.7 „Účastník“ je fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

2.1.8 „Veřejně dostupná služba elektronických komunikací“ je služba elektronických komunikací, z jejíhož využívání není nikdo předem vyloučen.

2.1.9 Služba je obvykle poskytovaná za úplatu, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb a televizních služeb, s výjimkou služeb, které nabízejí obsah prostřednictvím sítí a služeb elektronických komunikací nebo vykonávají redakční dohled nad obsahem přenášovaných sítěmi a poskytovaných službami elektronických komunikací; nezahrnuje služby informační společnosti, které nespočívají zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.

2.1.10 „Všeobecné podmínky“ jsou tyto Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, vydané poskytovatelem v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. a zákonem č. 513/1991 Sb. v platném znění.

3. Platnost a účinnost smlouvy

3.1 Smlouva může být uzavřena písemně se zaměstnancem poskytovatele nebo s obchodním reprezentantem externí firmy, která je k tomuto smluvně oprávněna, elektronicky účastníkovým vyplněním a potvrzením webového formuláře poskytovatele a potvrzením takové elektronické objednávky poskytovatelem nebo ústně při telefonickém rozhovoru účastníka s operátorem kontaktního centra poskytovatele. Způsob (formu) uzavření konkrétní smlouvy určuje vždy poskytovatel.

3.2 V případě, že smlouva byla sepsána mimo provozovnu poskytovatele je zákazník oprávněn do sedmi kalendářních dnů od takto uzavřené smlouvy odstoupit. V případě, že tak neučiní považuje se uzavřená smlouva za platnou. Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemně na adresu poskytovatele. Smlouva zaniká dnem doručení písemného odstoupení poskytovateli. V případě, že účastník již služby na základě uzavřené smlouvy využíval, je účastník povinen za tyto služby zaplatit poskytovateli.

3.3 V případě, že smlouva nebyla osobně sepsána (pouze telefonicky nebo zasláním smlouvy prostřednictvím České pošty) je zákazník oprávněn do čtrnácti kalendářních dnů od takto uzavřené smlouvy odstoupit. V případě, že tak neučiní považuje se uzavřená smlouva za platnou. Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemně na adresu poskytovatele. Smlouva zaniká dnem doručení písemného odstoupení poskytovateli. V případě, že účastník již služby na základě uzavřené smlouvy využíval, je účastník povinen za tyto služby zaplatit poskytovateli. V případě, že účastník zaplatí za služby první platbu poskytovatel bere na vědomí, že zákazník akceptoval takto uzavřenou smlouvu a smlouva nabývá platnosti.

3.4 Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněného zástupce poskytovatele a oprávněného zástupce účastníka, dnem potvrzení webového formuláře poskytovatele účastníkem nebo dnem telefonického uzavření smlouvy. Smlouva nabývá účinnosti dnem zřízení první služby dle příslušné smlouvy, pokud není ve smlouvě dohodnuto jinak.

3.5 V případech, kdy účastník z jakéhokoli důvodu záměrně zmaří nabytí účinnosti smlouvy, zejména tím, že z jakéhokoli důvodu na jeho straně záměrně neumožní poskytovateli zřídit příslušnou službu nebo provést změnu služby, tak v souladu s § 36 odst. 3 Občanského zákoníku je smlouva účinná jako, kdyby účinnost smlouvy nebyla podmíněna touto odkládací podmínkou, tzn. zřízením nebo provedením změny příslušné služby.

3.6 V případě, že účastník požaduje změnu rozsahu služeb je účastník povinen kontaktovat poskytovatele ústně, telefonicky, E-mailem popřípadě dopisem. V případě, že poptávaná služba bude dostupná na adrese účastníka provede poskytovatel tuto změnu nejpozději do pěti pracovních dnů. Uhrazení platby za služby účastníkem v nové výši je považováno za souhlas účastníka s touto cenou a tato změna je pro obě strany závazná.

4. Práva a závazky poskytovatele

4.1 Poskytovatel je oprávněn:

4.1.1 požadovat po účastníkovi doložení údajů nezbytných pro uzavření smlouvy;

4.1.2 jednostranně měnit Všeobecné podmínky, Reklamační řád, Provozní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, televizní služby, Popis služby a ceník služeb;

4.1.3 omezit poskytování služby po nezbytně nutnou dobu ze závažných důvodů uvedených dále;

4.1.4 nepřijmout změnu smlouvy požadovanou účastníkem, pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se účastník takovou změnou snaží obejít některá ustanovení smlouvy, zejména pokud by požadovaná změna obcházela smysl ustanovení bodu 13.2.2 těchto Všeobecných podmínek týkajícího se nedodržení minimální doby užívání služby ze strany účastníka;

4.1.5 nezřídit službu nebo nerealizovat změnu služby požadovanou účastníkem v případech, kdy účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platí/platil nebo soustavně neplatil/neplatí vyúčtovanou cenu za služby (soustavně opožděně placení nebo soustavně neplacení viz. bod 13.4.3) nebo opakovaně porušuje/porušoval smluvní podmínky.

4.2 Poskytovatel se zavazuje:

4.2.1 zřídit nebo změnit účastníkovi službu za podmínek a v termínech stanovených smlouvou a nepřetržitě tuto službu poskytovat za podmínek a v cenách stanovených smlouvou, s výjimkou případů dále uvedených;

4.2.2 umožnit účastníkovi seznámit se s platným zněním Všeobecných podmínek, s Reklamačním řádem a Ceníkem služeb;

4.2.3 informovat účastníka o podstatných změnách smluvních podmínek, zejména o změnách podmínek stanovených ve Všeobecných podmínkách, Reklamačním řádu, Provozních podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, Ceníku služeb, a to zveřejněním na [www stránkách poskytovatele www.orbisnet.cz](http://www.orbisnet.cz)).

4.2.4 udržovat své elektronické telekomunikační zařízení a telekomunikační infrastrukturu své sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby byla služba poskytována v souladu s podmínkami a parametry uvedenými ve smlouvě a v příslušných právních předpisech;

4.2.5 odstraňovat poruchy nebo závady vzniklé na svém elektronickém telekomunikačním zařízení a své veřejné telekomunikační síti. Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo jeho elektronické telekomunikační zařízení a jeho veřejnou telekomunikační síť;

4.2.6 informovat účastníka o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidelnostech v poskytování služby, které jsou poskytovateli v dostatečném předstihu známy na Internetových stránkách poskytovatele www.orbisnet.cz.

4.3 Poskytovatel není odpovědný za stoprocentní dostupnost ke službě a k informacím v síti Internet, neboť tato síť je decentralizována a je provozována bez záruk třetích stran.

4.4 Poskytovatel nezajišťuje bezpečnost prostředků výpočetní techniky účastníka, dat na nich uložených, ani datové komunikace při využívání služby. Poskytovatel není odpovědný za škody způsobené při využívání služby účastníkem, jinými účastníky nebo třetími osobami. Poskytovatel neodpovídá účastníkovi za škodu vzniklou tím, že služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec. Účastník je povinen při využívání služby dodržovat tuto smlouvu, obecně závazné právní předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy a nesmí porušovat zákonem chráněná práva poskytovatele a třetích osob.

5. Práva a závazky účastníka

5.1 Účastník je oprávněn:

5.1.1 užívat službu v souladu se smlouvou a příslušnými právními předpisy;

5.1.2 požádat o změnu smlouvy;

5.1.3 obracet se se svými připomínkami a žádostmi na kontaktní místa;

5.1.4 uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě služby a účtované ceně.

5.2 Účastník se zavazuje:

5.2.1 užívat službu pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy, příslušnou smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami, Provozními podmínkami poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

5.2.2 řádně a včas platit za poskytnuté služby dle příslušné smlouvy nebo platného ceníku služby v době poskytnutí služby;

5.2.3 neužívat službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy a nezneužívat připojení k veřejné telekomunikační síti, zejména neuskutečňovat činnosti uvedené dále v bodě 13.4.2;

5.2.4 užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany veřejné telekomunikační sítě, pokud je to ve prospěch účastníka nebo veřejné telekomunikační sítě;

5.2.5 neprodleně ohlásit poskytovateli všechny sobě známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby, zejména poruchy veřejné telekomunikační sítě a závady v poskytování služby.

5.2.6 oznamovat písemně nebo ústně u operátora kontaktního centra poskytovatele, po celou dobu účinnosti smlouvy změnu svých identifikačních údajů; účastník, je-li právníčkou osobou nebo fyzickou osobou zapsanou v Obchodním rejstříku nebo v jiné zákonem upravené evidenci, je povinen oznámit poskytovateli změnu obchodní firmy, popř. jména a příjmení, změnu sídla nebo místa podnikání, změnu IČ, změnu právní formy, případy přeměny společnosti dle zákona č. 513/1991 Sb. v platném znění, případy uvedené v bodu 13.11 těchto Všeobecných podmínek a změnu fakturační adresy; účastník, který je fyzickou osobou, je povinen oznámit poskytovateli změnu jména a příjmení, změnu adresy trvalého bydliště (pobytu) či fakturační adresy. Změny je účastník povinen oznámit poskytovateli do sedmi (7) pracovních dnů ode dne uskutečnění takové změny; i v případě ústního oznámení změn není účastník zbaven povinnosti tyto změny poskytovateli doložit příslušnými písemnými dokumenty, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne ústního oznámení příslušných změn; v případě nesplnění povinnosti uvedené v tomto bodu ze strany účastníka, nese účastník odpovědnost za vzniklou škodu.

5.2.7 nepřevádět vlastní práva a povinnosti, vyplývající ze smlouvy, na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele;

5.2.8 umožnit ze závažných důvodů osobám, pověřeným poskytovatelem, přístup k zařízením veřejné telekomunikační sítě a telekomunikačním zařízením instalovaným poskytovatelem (např. odstranění poruchy nebo závady, výměna elektronického telekomunikačního zařízení, nutná údržba atd.) a umožnit jim přístup do prostor, kde se tato zařízení nachází, z důvodů zřízení, změny nebo ukončení poskytování služby v souladu s uzavřenou smlouvou;

5.2.9 zajistit součinnost s poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo demontáž technického zařízení poskytovatele, které souvisí s poskytovanou službou; taková součinnost spočívá především v zajištění souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází připojení účastníka s provedením stavebních a instalačních prací.

5.2.10 neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v lokalitě účastníka proti stavu při zřízení příslušné služby;

5.2.11 učinit veškerá možná opatření, zabráňující nepovolaným osobám manipulovat s elektronickým telekomunikačním zařízením poskytovatele, umístěným v lokalitě účastníka, poškodit je nebo je odcizit;

5.2.12 neposkytovat příslušné služby třetím osobám, pokud k tomu není účastník oprávněn dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, a nemá písemný souhlas poskytovatele;

5.2.13 uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou služby, které musel poskytovatel vynaložit, protože účastník nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu služby dle smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací; uhradit poskytovateli náklady spojené se servisním zásahem (tzn. spojené s odstraněním závady služby a/nebo poruchou telekomunikačního zařízení nebo telekomunikační sítě) nebo cenu za servisní zásah, popř. jinou dohodnutou cenu, pokud servisní zásah byl uskutečněn na základě požadavku účastníka (ohlášení poruchy nebo závady, reklamace poskytování služby apod.) a pokud se zjistí, že závada služby a/nebo porucha telekomunikačního zařízení nebo telekomunikační sítě není na straně poskytovatele nebo, že závada byla způsobena účastníkem nebo třetí osobou v případech, kdy za ni účastník odpovídá, nebo že závada nebo porucha vůbec nenastala.

5.2.14 užívat ochranných známek poskytovatele pouze s výslovným souhlasem poskytovatele a pouze v souvislosti s užíváním služeb poskytovatele, způsobem nesnižujícím jejich hodnotu a v souladu se závaznými právními předpisy

5.2.15 Účastník se zavazuje využívat službu pouze v místě, kde je zrealizován koncový bod. V případě porušení tohoto bodu je poskytovatel oprávněn účtovat účastníkovi smluvní pokutu ve výši 8 000 Kč za každý případ porušení povinnosti.

5.3 všechny součásti sítě jako jsou anténní přijímače, kabeláž, konzole, zásuvky UTP, FTTH, převodníky FTTH, set-top-box (dále jen „zařízení“), které se nachází v místě instalace, jsou majetkem poskytovatele.

Poskytovatel může tyto zařízení měnit, upravovat.

5.3.1 Účastník nemůže zařízení upravovat popřípadě do něho zasahovat. Účastník nese odpovědnost za ztátu, poškození zařízení poskytovatele.

5.3.2 Účastník je povinen v případě poruchy zařízení ihned tuto závadu nahlásit poskytovateli. V případě, že účastník napojil na zařízení vadné koncové zařízení, byla provedena neodborná manipulace, vlivem přepjetí či úderem blesku je účastník povinen zaplatit poskytovateli veškeré náklady na odstranění závady podle platného ceníku uvedeného na www.orbisnet.cz.

5.3.3 V případě ztráty, krádeže zařízení je účastník povinen nahradit veškeré náklady podle platného ceníku uvedeného na www.orbisnet.cz.

5.3.4 Účastník je povinen vrátit zařízení v případě ukončení smlouvy nejpozději do deseti dnů ode dne ukončení smlouvy. Účastník zařízení doručí osobně nebo prostřednictvím přepravní služby na adresu provozovny firmy uvedenou na www.orbisnet.cz. V případě, že tak neučiní bude účastníkovi vystavena faktura podle platného ceníku uvedeného na www.orbisnet.cz/o-nas/vseobecne-podminky/ s deseti denní splatností.

6. Rozsah a územní vymezení poskytované služby

6.1 Rozsah poskytované služby včetně nezbytných specifikací a parametrů služby je uveden ve smlouvě.

6.2 Služba je poskytována na území České republiky.

6.3 Služba je poskytována podle obecně platného technického standardu IEEE 802.3u, 802.3z a 802.3ab

7. Ceny služeb a platební podmínky

7.1 Ceny za poskytnuté služby a podrobnosti, týkající se způsobu jejich účtování a placení, jsou uvedeny v příslušné smlouvě a/nebo v Ceníku služeb. Aktuální Ceníky služeb jsou účastníkovi k dispozici v sídle poskytovatele nebo na stránkách poskytovatele www.orbisnet.cz. Poskytovatel může požadovat zaplacení zálohy na poskytování služby či poskytnutí odpovídajícího zajištění k vyrovnání existujících pohledávek za účastníkem.

7.2 Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit ceny služeb i poplatků za instalaci zařízení, ceny oprav atd.

7.3 Změna ceny služeb mezi poskytovatelem a účastníkem se stává účinnou, jestliže účastník uhradí cenu služby, popř. poplatek, opravy v nové výši.

7.4 Při instalaci u účastníka je poskytovatel oprávněn požadovat po účastníkovi zálohu na zařízení. Účastník souhlasí, aby záloha sloužila pro případné vyrovnání existujících pohledávek vůči účastníkovi, které v rámci smluvního vztahu mohou nastat.

7.5 Poskytovatel předá účastníkovi ihned po instalaci předávací protokol, na kterém bude vyúčtována částka za aktivaci, záloha na zařízení, ostatní použitý materiál a cena služby za zúčtovací období uvedené na předávacím protokolu. Na základě předávacího protokolu zaplatí hotovost uvedenou na tomto protokolu popřípadě může ve výjimečných případech zaplatit tuto částku na fakturu doručenou účastníkovi nejpozději pět pracovních dnů po zprovoznění služby s 15 denní splatností. Takové vyúčtování bude mít náležitosti daňového a účetního dokladu.

7.6 Další faktury za služby jsou účtovány čtvrtletně a to tak, že účastníkovi budou vystaveny faktury vždy na začátku zúčtovacího období na tři po sobě jdoucí měsíce. Příklad: zákazník nainstalovaný 12. února zaplatí první cenu za služby na období od 12. února – 30. dubna (tato cena se hradí ihned při instalaci. Ve výjimečných případech může účastník uhradit cenu služby na fakturu s 15 denní splatností). Další faktura za služby bude splatná k 15. dni měsíce května na období 1. května – 31. července, další faktura za služby bude splatná k 15. dni měsíce srpna na období 1. srpna – 31. října, další faktura za služby bude splatná k 15. dni měsíce listopadu na období 1. listopadu – 31. ledna, další faktura za služby bude splatná k 15. dni měsíce února na období 1. února – 30. dubna atd.

7.7 Splatnost vyúčtování je patnáct (15) kalendářních dnů od data vystavení, pokud se poskytovatel a účastník nedohodli jinak.

7.8 Cena za služby je splatná na účet uvedený poskytovatelem na faktuře.

7.9 Účastník je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání služby jinými účastníky než účastníkem. V případě neoprávněného užívání služby jinými účastníky je účastník povinen uhradit vyúčtované částky, které jsou účtovány až do doby, než poskytovatel omezí aktivní užívání služby na základě písemného oznámení účastníka o zneužití služby. Poskytovatel omezí aktivní užívání služby co nejdříve, nejpozději však do dvaceti čtyř (24) hodin od doby převzetí tohoto oznámení.

7.10 Poskytovatel má právo vymáhat nezaplacené úhrady s tím, že dlužné částky se zvyšují o náklady s tímto vymáháním spojené. Neuhradí-li účastník vyúčtované ceny do data splatnosti příslušného vyúčtování (faktury), je tento účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby nebo v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle smlouvy. Ocitne-li se účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby, nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle smlouvy, je poskytovatel oprávněn účtovat mu úrok z prodlení ve výši 0,08 % z dlužné částky za každý den prodlení. Úrok z prodlení je účastník povinen zaplatit ve lhůtě splatnosti vyúčtování, obsahujícího takový úrok z prodlení. Za každou zaslouženou upomínku je účastník povinen zaplatit poskytovateli za zaslání této upomínky částku 50 Kč.

7.11 Právo poskytovatele domáhat se náhrady škody z titulu prodlení účastníka s platbou dlužných částek není zaplacením úroku z prodlení dotčeno.

7.12 Poskytovatel provádí vyúčtování tímto způsobem:

7.12.1 Pravidelné ceny za poskytování služeb se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné služby.

7.12.2 Případné účastnickovy přeplatky nebo zálohy je poskytovatel oprávněn započítat nebo použít k úhradě nejbližší splatné ceny služby.

8. Hlášení poruch nebo závad a termíny jejich odstranění

8.1 Zjistí-li účastník poruchu veřejné telekomunikační sítě nebo vadu služby, ohlásí tuto skutečnost neprodleně na lince kontaktního centra poskytovatele nebo pošle písemné oznámení na kontaktní centrum poskytovatele (nahlášení poruchy nebo závady). Poskytovatel se zavazuje zabezpečit veškeré servisní služby zajišťující přenos dat z přístupového okruhu poskytovatele až po zprovoznění počítače u účastníka, které se řídí bodem 8.2. V případě poruchy je účastník povinen ji ohlásit poskytovateli, a to do provozovny společnosti. Veškeré informace o nahlášení poruchy jsou uvedené v uzavřené smlouvě popřípadě na www.orbisnet.cz.

8.2 Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně zpravidla do čtyřiceti osmi hodin od nahlášení takové poruchy nebo závady účastníkem. Jestliže se jedná o závadu, která vyžaduje větší opravy, je možné tento termín posunout o dobu nezbytně nutnou. V případě, že připojení na Internet je dostupné a servis musí být prováděn na zařízení účastníka, je provozovatel oprávněn fakturovat účastníkovi práce podle platného ceníku zveřejněného na www.orbisnet.cz.

9. Reklamacce a kompenzace

9.1 Účastník může reklamovat nesprávnou výši vyúčtovaných cen a neposkytnutí sjednaných služeb v dohodnutém množství a kvalitě. Reklamacce lze podat písemně nebo mailem na adresu info@orbisnet.cz, s uvedením, jaké vady plnění účastník namítá nebo jak se projevují. Toto právo je ohledně nesprávného vyúčtování nutno uplatnit u poskytovatele do 2 měsíců od dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu nebo není-li vyúčtování dodáváno či jedná-li se o reklamacce na poskytnutou službu, do 2 měsíců od poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

9.2 V případě kladně vyřízené reklamace, pravomocného rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu nebo soudou o námitce proti vyřízení reklamace ze strany poskytovatele, z něhož vyplývá pro poskytovatele povinnost vrátit přeplatek již zaplacených cen, vrátí poskytovatel tento přeplatek účastníkovi.

9.3 Poskytovatel je povinen v případě, že dojde k chybnému vyúčtování ceny za službu v neprospěch účastníka, vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Po splnění těchto povinností a uspokojení těchto práv uživatele není podnikatel poskytující službu povinen uhrazovat uživateli náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení služby.

9.4 Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, poskytovatel zajistí odstranění závady a přiměřeně sníží cenu ve smyslu odstavce 9.5. Poskytovatel není povinen uhrazovat účastníku náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

9.5 Při přerušení poskytování služeb z důvodu závady trvajících nepřetržitě déle než 10 dní, pokud závada nemá původ na straně účastníka, sníží poskytovatel na základě reklamace stálou čtvrtletní cenu za poskytování služeb o 1/90 za každý den přerušení služeb. Podmínkou slevy je, že účastník bez zbytečného odkladu uvědomí poskytovatele o vzniku závady a poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování takové závady.

9.6 Podání reklamace na vyšší vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a účastník je povinen uhradit cenu za poskytnutou službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.

9.7 Poskytovatel při poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací neodpovídá za obsah přenášených zpráv.

10. Omezení poskytování služby

10.1 Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování služby z následujících závažných důvodů:

10.1.1 provádění údržby nebo opravy veřejné telekomunikační sítě.

10.1.2 okolností vylučujících odpovědnost ze zákona;

10.1.3 písemného oznámení účastníka o zneužití služby dle 7.9.

10.2 Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání služby, pokud je účastník v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté služby a nezjednal nápravu ani v náhradním termínu plnění, který mu byl poskytovatelem stanoven. Jestliže účastník soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí cenu za služby, má poskytovatel právo vypovědět smlouvu dle 13.4.3.

10.3 Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání služby, pokud účastník neplní jiné smluvní podmínky než týkající se úhrady cen za služby a nezjednal nápravu ani v náhradním termínu plnění. Jestliže účastník neplní smluvní podmínky opakovaně, má poskytovatel právo vypovědět smlouvu dle 13.4.

10.4 Bezprostředně poté, co pominou důvody omezení nebo přerušení služby dle předchozích bodů, poskytovatel provoz služby obnoví. Nárok Poskytovatele na úhradu cen za Služby podle Smlouvy není dotčen omezením poskytování Služeb z důvodů prodlení Účastníka.

10.5 Skončením smluvního vztahu nezaniká povinnost účastníka zaplatit poskytovateli cenu za služby a jiné výkony poskytnuté do doby ukončení smluvního vztahu, ani odpovědnost za případné škody způsobené poskytovateli. Nezanikají také ostatní nároky poskytovatele na zaplacení peněžních závazků vzniklých v průběhu smluvního vztahu. V případě uzavření smlouvy na dobu určitou a porušení smluvních podmínek uživatelem je poskytovatel oprávněn po uživateli vymáhat celou částku jako by službu využíval po celou dobu smluvního vztahu.

10.6 Za obnovení služby v případech uvedených v odstavcích 10.2, 10.3 a 13.4 poskytovatel účtuje částku 800,-- Kč včetně DPH.

11. Ochrana osobních dat o účastnících a důvěrnost informací

11.1 Poskytovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje účastníků v souladu se z.č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů v platném znění za účelem řádného plnění smlouvy. S osobními údaji dle tohoto zákona a s provozními údaji (podle §90 z. č. 127/2005 Sb., o telekomunikacích v platném znění) účastníků mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci poskytovatele

11.2 Účastník souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn zpracovávat údaje o účastníkovi pro obchodní účely pouze s předchozím písemným souhlasem účastníka, s tou výjimkou, že poskytovatel je oprávněn uvést účastníka ve svém referenčním listu a zpracovávat data související s poskytováním veřejně dostupné služby elektronických komunikací, zejména údaje o účastnících telekomunikačního spojení, a to pro obchodní účely podnikatelského uskupení, jehož je poskytovatel součástí, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak.

11.3 Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle § 17 a násl. zákona č. 513/1991 Sb. v platném znění) a za informace důvěrné (dle § 271 zákona č. 513/1991 Sb. v platném znění) veškeré individuální smluvní podmínky sjednané mezi účastníkem a poskytovatelem, veškeré informace týkající

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací platné od 1.4.2007 /5

se plnění smlouvy, jakož i veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy nebo které se v souvislosti s jejím plněním dozvědí. Tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany a účinným způsobem zajistí, aby nedošlo k jejich zneužití. Závazek mlčenlivosti platí ještě tři (3) roky po zániku smlouvy.

11.4 Za porušení povinnosti mlčenlivosti stanovené v předchozím bodu 11.3 se nepovažuje takové sdělení třetí osobě, které má prokazatelně alespoň jednu z těchto vlastností:

- údaj je veřejně známý nebo veřejně dostupný ještě před sdělením třetí straně;
- údaj je nutno sdělit třetí straně ze zákonných důvodů;
- údaj je nutno sdělit třetí straně z důvodů ochrany oprávněných zájmů poskytovatele.

11.5 Účastník výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel a/nebo a jiné osoby, které zpracovávají osobní údaje na základě smlouvy s poskytovatelem, jsou za podmínek stanovených zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění a tímto článkem oprávněni zpracovávat osobní údaje účastníka za účelem využívání takových osobních údajů při své podnikatelské činnosti, a to po dobu od udělení tohoto souhlasu do uplynutí tří (3) let od ukončení smlouvy. Účastník je kdykoliv oprávněn takový souhlas odvolat písemným oznámením na adresu poskytovatele (to neplatí pro případy, kdy dochází ke zpracování osobních údajů na základě povinnosti stanovené zvláštními právními předpisy). Účastník prohlašuje a potvrzuje, že byl před udělením předmětného souhlasu poučen o veškerých právech vyplývajících pro něj z výše uvedeného zákona.

11.6 Účastník, výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonní hovor s operátorem kontaktního centra, s operátorem nebo specialistou úseku péče o zákazníky poskytovatele může být poskytovatelem monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů poskytovatele a dále účastník souhlasí s tím, že příslušný záznam telefonního hovoru je poskytovatelem zálohován po dobu nezbytně nutnou.

11.7 Součástí služeb je i občasné zasílání informačních e-mailů o dalších nabídkách ze strany poskytovatele na adresu účastníka nebo jeho kontaktní osoby. Tyto informační e-maily mohou mít charakter obchodního sdělení podle z. č. 480/2004 Sb., zákon o některých službách informační společnosti v platném znění. Účastník má v souladu se zákonem právo kdykoliv další zasílání obchodních sdělení odmítnout. Obchodním sdělením nejsou informace technické, provozní a informace týkající se smlouvy, včetně jejích příloh.

12. Změna služeb

12.1 Službu lze měnit pouze těmito způsoby:

12.1.1 písemnými číslovanými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran nebo též dodatky elektronickou formou.

12.1.2 nabytím účinnosti nových Všeobecných podmínek, Popisem služby, příslušného Ceníku, Reklamačního řádu;

12.1.3 ústně při telefonickém rozhovoru účastníka s operátorem kontaktního centra poskytovatele, a to v případech, kdy se poskytovatel vzdá, dle vlastního uvážení, požadavku písemné formy změn smluvního podmínek týkajících se jednotlivých druhů služeb a účastník s ústní formou změn smluvních podmínek výslovně souhlasí. Uhrazení platby za služby účastníkem v nové výši je považováno za souhlas účastníka s touto cenou a tato změna je pro obě strany závazná.

12.2 Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit specifikaci služby nebo službu úplně zrušit. Poskytovatel je povinen změnu či zrušení služby oznámit účastníkovi bez zbytečného odkladu nejméně tři měsíce předem. Toto oznámení lze zaslat písemně nebo formou elektronické zprávy na adresu účastníka.

13. Trvání a zánik smlouvy

13.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li výslovně ve smlouvě sjednáno, že jsou uzavřeny na dobu určitou.

13.2 Účastník může písemně vypovědět smlouvu:

13.2.1 sepsanou na dobu neurčitou. Smluvní vztah vzniká okamžikem podpisu smlouvy o poskytování telekomunikační služby. Smluvní vztah lze ukončit písemnou výpovědí či dohodou smluvních stran. Účastník je oprávněn vypovědět smluvní vztah i bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta činí tři měsíce a počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi poskytovateli.

13.2.2 sepsanou na dobu určitou. Pokud však ani jedna ze smluvních stran neprojeví písemným připsím, který musí být doručen druhé smluvní straně nejpozději do 14 dnů před skončením sjednané doby, vůli ukončit smlouvu, prodlužuje se smlouva o další jeden rok. Tímto způsobem lze smlouvu prodlužovat opakovaně.

13.3 Výpovědí smlouvy není dotčena povinnost účastníka uhradit poskytovateli veškeré dlužné částky, ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.

13.4 Poskytovatel může vypovědět smlouvu popřípadě omezit přístup ke službám:

13.4.1 v případě opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních

podmínek ze strany účastníka;

13.4.2 v případě existence důvodného podezření, že účastník zneužívá veřejnou telekomunikační síť nebo užívá službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména následujícím způsobem:

a) účastník úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, včetně přenosu;

b) komunikace porušující práva na ochranu osobnosti, šíření pomluv, šíření počítačových virů, porušování vlastnických a autorských práv;

c) účastník narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;

d) účastník neoprávněně využívá data, systémy a sítě, nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí;

e) účastník porušuje bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;

f) účastník zasahuje do služeb poskytovaných jiným účastníkům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty (mailbombing), svévolných pokusů přetížit systém) a jiných zásahů s nekalým úmyslem;

g) účastník rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu a přispívá do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušuje zásady občanského soužití;

13.4.3 v případě, že účastník soustavně opožděně platil/platí nebo soustavně neplatil/neplatí cenu za služby, přičemž soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny za služby.

13.4.4 V případech výpovědi poskytovatele dle 13.4.1, 13.4.2 nebo 13.4.3 má poskytovatel právo účtovat účastníkovi a účastník je povinen uhradit poskytovateli jednorázovou částku (storno) ve výši 10 000 Kč jednorázově.

13.5 Poskytovatel může vypovědět smlouvu na dobu neurčitou nebo jednotlivou službu na dobu neurčitou z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu, s výpovědní lhůtou v délce tří (3) měsíců, která začíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi účastníkovi

13.6 Smluvní vztah zaniká smrtí fyzické osoby účastníka nebo stane-li se účastník – fyzická osoba – nezvěstným, a zánikem právnické osoby. V takovém případě je poskytovatel oprávněn, jakmile se tuto skutečnost dozví, přerušit poskytování služeb. Pokud od tří měsíců od přerušení poskytování služeb nepožádá právní nástupce účastníka, případně jiná fyzická nebo právnická osoba, o uzavření dodatku smlouvy o změně v osobě účastníka, je poskytovatel oprávněn služby zrušit. Zrušením služby ze strany poskytovatele zaniká tato smlouva.

13.7 V případě, kdy účastník má uzavřenou smlouvu na dobu určitou a je v prodlení s maximálně dvěma fakturami (fakturami po splatnosti) má poskytovatel právo ihned doúčtovat celkovou částku za služby, do konce platnosti smlouvy, podle uzavřené smlouvy. Faktura bude vystavena se splatností 10 dnů. V případě, že tato situace nastane je účastník povinen vrátit do 10 dnů od okamžiku, kdy tato skutečnost nastala zařízení poskytovateli. V případě, že nedojde k vrácení zařízení je poskytovatel oprávněn postupovat podle bodu 5.3.4.

14. Doručování a náležitosti výpovědi nebo oznámení o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby

14.1 Poskytovatel doručí písemnosti na adresu účastníka, naposledy oznámenou poskytovateli poštou, osobně nebo jiným dohodnutým způsobem. Za doručenu se považuje také písemnost, která byla uložena v místně příslušné provozovně držitele poštovní licence a nebyla účastníkem vyzvednuta ve lhůtě sedmi (7) kalendářních dnů ode dne jejího uložení.

14.2 Doručuje-li se prostřednictvím veřejné komunikační sítě, považuje se písemnost za doručenu okamžikem potvrzení odeslání na elektronickou adresu účastníka (e-mail) nebo potvrzení o bezporuchovém přenosu dat (fax).

14.3 Odepře-li účastník písemnost přijmout, je doručena dnem, kdy její přijetí bylo odepřeno.

14.4 Výpověď smlouvy nebo jednotlivé služby ze strany účastníka musí být učiněna písemnou formou, musí být podepsaná účastníkem nebo oprávněným zástupcem účastníka a musí obsahovat takové údaje, aby z ní bylo zřejmé, kdo výpověď podává a čeho se výpověď týká (takovými údaji mohou být zejména: obchodní firma nebo jméno a příjmení účastníka, sídlo nebo trvalé bydliště (pobyt) účastníka, IČ, rodné číslo nebo datum narození účastníka, jinak je taková výpověď neplatná.

15. Garance ceny za služby

Na smlouvy uzavřené mezi poskytovatelem a účastníkem od 1.1.2011 se vztahuje „Garance ceny za služby“ tzn. cena v Kč bez DPH za poskytování služby se po celou dobu využívání služby nemění.

16. Společná a závěrečná ustanovení

15.1 Smluvní vztahy mezi účastníkem a poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 127/2005 Sb. (o elektronických komunikacích) a zákonem č. 513/1991 Sb. (Obchodní zákoník), v jejich platném znění. Poskytovatel a účastník – fyzická osoba nepodnikající – se výslovně dohodli, že jejich smluvní vztah založený smlouvou se řídí zákonem č. 513/1991 Sb. v platném znění, obchodní zákoník s výjimkami stanovenými v § 262 odst. 4 zákona č. 513/1991 Sb. v platném znění, obchodní zákoník.

15.2 Případné spory mezi smluvními stranami, vyplývající ze smlouvy nevyřešené smírnou cestou, jejichž rozhodování není v kompetenci příslušného správního orgánu v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., se budou rozhodovat v rozhodčím řízení podle zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení, v platném znění, Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho Řádu třemi rozhodci. Místo rozhodčího řízení je Ostrava. Vydaný rozhodčí nález je konečný a vykonatelný.

15.3 Za písemné se považují právní úkony doručené poštou, kurýrem, faxem nebo elektronickou poštou. Podpisy účastníka a poskytovatele mohou být nahrazeny mechanickým vyjádřením v síti Internet, neboť je to s ohledem na charakter služby či ostatních služeb obvyklé.

15.4 Neplatnost některého z ustanovení smlouvy, daná změnou zákona nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů nebo rozhodnutím smluvních stran, nemá vliv na platnost ostatních ustanovení smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že v případě potřeby nahradí neplatné ustanovení platným bez zbytečného prodlení.

15.5 Podpisem smlouvy účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi smlouvy seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené, které jsou pro obě smluvní strany závazné.

15.6 V případě rozporu mezi smlouvou, všeobecnými podmínkami, reklamačním řádem platí následující pořadí závaznosti: 1. smlouva, 2. všeobecné podmínky, 3. reklamační řád.

15.7 Český text Všeobecných podmínek je závazný.

15.8 Všeobecné podmínky a Reklamační řád poskytovatele jsou k dispozici na všech kontaktních místech poskytovatele určených pro styk s veřejností a na internetových stránkách www.orbisnet.cz.

15.9 Tyto všeobecné podmínky pozbývají účinnost okamžikem nabytí účinnosti pozdějších všeobecných podmínek.

15.10 Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.8.2011.

Adresa sídla:

OrbisNet, s.r.o.
Vinohradská 483
739 32 Řepiště
IČ: 26862531
DIČ: CZ26862531

Adresa provozovny:

OrbisNet, s.r.o.
Zengrova 834 / 71
703 00 Ostrava – Vítkovice
obchodní informace tel.: 597 587 500
technické informace: tel.: 597 587 501
info@orbisnet.cz
www.orbisnet.cz