

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti Dovoz.cz s.r.o. - Orlovanet.cz

se sídlem v Orlové – Porubě, Těšínská 365, PSČ 73514, IČ: 27769186, DIČ: CZ27769186 zapsána v obchodním rejstříku vedená u rejstříkového soudu v Ostravě, oddílu C, vložce 29254

(dále jen Dovoz.cz)

| | |
|--|--------|
| 1. Účastník a poskytovatel..... | str. 3 |
| 2. Smlouva | |
| 2.1. Smlouva..... | str. 3 |
| 2.2. Kdy je Smlouva uzavřena | str. 3 |
| 2.3. Podmínky pro uzavření Smlouvy | str. 3 |
| 2.4. Pokud chcete změnit Služby..... | str. 3 |
| 2.5. Za jakých podmínek může Smlouvu změnit | str. 3 |
| 2.6. Na jak dlouho je Smlouva uzavřena..... | str. 4 |
| 2.7. Jak ukončit Smlouvu nebo jednotlivou Službu | str. 4 |
| 2.7.1. Výpověď Smlouvy | str. 4 |
| 2.7.2. Výpověď jednotlivé Služby | str. 4 |
| 2.7.3. Odstoupení | str.4 |
| 2.7.4. Úmrtí..... | str.4 |
| 2.8. Kontaktujte nás | str.4 |
| 2.9. Doručujeme Vám | str.5 |
| 3. Údaje o účastníkovi | |
| 3.1. Údaje nutné pro uzavření smlouvy..... | str. 5 |
| 3.2. Změna Vašich údajů | str. 5 |
| 3.3. Provozní a lokalizační údaje..... | str. 5 |
| 3.4. Podmínky zpracování osobních údajů | str. 5 |
| 4. Služby | |
| 4.1. Jaké Služby poskytujeme..... | str.5 |
| 4.2. Od kdy Služby poskytujeme..... | str. 5 |
| 4.3. Instalace Přijímacích zařízení..... | str. 5 |
| 4.4. Kde Vám Služby poskytujeme..... | str. 5 |
| 4.4.1. Uživací právo | str. 5 |
| 4.4.2. Přístup | str. 5 |
| 4.4.3. Souhlas vlastníka domu | str. 6 |
| 4.5. Užívání Služeb | str.6 |
| 4.5.1. Kdo může Služby užívat..... | str. 6 |
| 4.5.2. Jak můžete Služby užívat | str. 6 |
| 4.6. Co když vznikne porucha Služeb..... | str. 6 |
| 6 | |
| 4.7. Omezení | str. 6 |
| 4.7.1. Důvody omezení | str.6 |
| 4.7.2. Důsledky omezení..... | str. 6 |
| 4.7.3. Odpovědnost za škodu..... | str. 6 |
| 5. Specifikace služby..... | str. 6 |
| 6. Cena za služby | |
| 6.1. Od kdy platíte a kolik..... | str. 7 |
| 6.2. Kdy a jak Vám posíláme vyúčtování..... | str. 7 |
| 6.3. Kdy a jak platíte vyúčtování..... | str. 7 |
| 6.3. Sleva..... | str. 7 |
| 6.4. Pokud neuhradíte cenu | str.8 |
| 6.5. Pokud neuhradíte cenu opakovaně | str. 8 |
| 6.6. Úhrada | str. 8 |

| | |
|---|--------|
| 6.7. Záloha..... | str. 8 |
| 7. Reklamační řád | |
| 7.1. Nejste spokojeni s vyúčtovanou cenou..... | str. 8 |
| 7.2. Odkladný účinek..... | str. 8 |
| 7.3. Nejste spokojeni s poskytnutou Službou | str. 8 |
| 7.4. Jak a do kdy reklamaci vyřídíme..... | str. 8 |
| 8. Přijímací zařízení | |
| 7.1. Přijímací zařízení – co to je?..... | str. 8 |
| 9. Právo a příslušnost..... | str. 8 |
| 10. Součástí Smlouvy | str. 9 |
| 11. Účinnost | str. 9 |

1. Účastník a poskytovatel

V těchto Všeobecných podmínkách jsou upravena Vaše práva a povinnosti jako účastníka služeb elektronických komunikací (dále jen Služby). Dále jsou zde upravena práva a povinnosti Dovož.cz: společnosti Dovož.cz s.r.o. jako poskytovatele těchto Služeb a v rozsahu Osvědčení č. 1462 Českého telekomunikačního úřadu ze dne 16.8.2006.

2. Smlouva

2.1. Smlouva

Služby elektronických komunikací Vám poskytujeme na základě smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen Smlouva). Tyto Všeobecné podmínky jsou vždy nedílnou součástí Smlouvy. Smlouvu s Vámi uzavíráme v českém jazyce.

2.2. Kdy je Smlouva uzavřena

Uzavření Smlouvy Vám můžeme nabízet různými způsoby, zejm. písemně, ale podle našich aktuálních technických možností i některými prostředky komunikace na dálku. Podle toho, jaký jste z aktuálně nabízených způsobů uzavření smlouvy vybral(a), je smlouva uzavřena (platná a účinná):

- a) oboustranným podpisem formuláře Smlouvy, byla-li uzavřena písemně, nebo
- b) pokud jste vyplnil(a) a odeslal(a) webový formulář a my jsme Vám potvrdili přijetí Vaší objednávky Služeb, nebo
- c) prostřednictvím e-mailu jsme si dohodli veškeré náležitosti Smlouvy a vzájemně je odsouhlasili, nebo
- d) prostřednictvím telefonu jsme si dohodli veškeré náležitosti Smlouvy a vzájemně je odsouhlasili.

2.3. Podmínky pro uzavření Smlouvy

Smlouvu s Vámi uzavřeme, pokud nám sdělíte všechny údaje vyžadované zákonem (3.1) a tyto údaje nám na naší žádost doložíte platným občanským průkazem nebo jiným dokladem totožnosti. Dále můžeme žádat, abyste prokázal(a) právo k užívání místa instalace (4.4.1.). Vezměte prosím na vědomí, že pokud jste v minulosti neplnil(a) závazky vůči Dovož.cz, nejsme povinni s Vámi Smlouvu uzavřít. Odmítnout uzavření smlouvy můžeme také v případě, kdy by uzavření a případné plnění Smlouvy mohlo být v prokazatelném rozporu s našimi právem chráněnými zájmy nebo zájmy třetích osob (např. pokud jste v exekuci nebo s Vámi bylo zahájeno insolvenční řízení). Tyto informace o Vás zjišťujeme ve veřejných rejstřících a seznamech (např. Veřejný rejstřík, Insolvenční rejstřík, Centrální evidenci exekucí, Databáze neplatných osobních dokladů, nebo dlužnické registry).

2.4. Pokud chcete změnit Služby

2.4.1. Pokud chcete změnit rozsah užívané Služby, to znamená zvýšit využívaný tarif, nebo pokud si chcete přiojednat jinou Službu (dále jen změna Služeb), kontaktujte nás telefonicky na lince klientského centra 558 841 841, nebo písemně. Požadovanou změnu Služeb provedeme nejpozději do 30 dnů od Vaší žádosti; od tohoto okamžiku považujeme dohodu o změně Služeb za uzavřenou, nebyla-li dříve uzavřena písemně.

2.4.2. Od změny Služeb můžete odstoupit do 14 dnů od provedení změny Služeb, pokud jste si ji objednali prostředky komunikace na dálku (telefonem nebo po internetu) nebo pokud jste smlouvu uzavřeli mimo prostory obvyklé pro naše podnikání. Jedná se ale o odstoupení pouze od této změny, nikoli celé Smlouvy. V takovém případě Vám po odstoupení budeme poskytovat původní Služby, které jste užíval(a) před provedenou změnou. Váš požadavek na změnu Služeb opětovně potvrdíte tím, že zaplatíte v plné výši nejbližší následující vyúčtování Služeb.

2.5. Za jakých podmínek může Smlouvu změnit Dovož.cz

2.5.1. Dovož.cz může změnit podmínky Smlouvy v celém rozsahu, tzn. i jakoukoli její součást. Změna se může týkat zejména poskytované Služby (ceny, parametrů, podmínek poskytování, zahájení poskytování, ukončení nebo nahrazení jinou Službou, aj.), práv a povinností (Vašich i Dovož.cz - jejich rozsahu, vyúčtování ceny, poplatků a způsobů plateb, reklamací, podmínek zpracování údajů, doručování, odpovědnosti za škodu a újmu, aj.), i jiných smluvních ujednání (doby trvání Smlouvy, podmínek a způsobu jejího ukončení, aj.), apod. Důvodem pro změnu podmínek Smlouvy ze strany Dovož.cz může být inflace, zavedení nových Služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitňování sítě či vývoje nových technologií, či změna jiných technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Dovož.cz.

2.5.2. Pokud Dovož.cz změní podmínky Smlouvy, dozvíte se o tom minimálně 31 dní předem, a to na našich internetových stránkách <http://www.orlovanet.cz/>.

2.5.3. Pokud Dovož.cz změní náležitosti Smlouvy, u kterých to vyžaduje zákon, oznámíme Vám to minimálně 31 dní předem stejnou formou, jakou jste zvolili pro zaslání vyúčtování. Pokud byste s takovou změnou nesouhlasili, máte možnost ukončit Smlouvu ke dni, kdy se mají podmínky Smlouvy změnit. O tom, že s novými podmínkami Smlouvy nesouhlasíte, nás ale prosím písemně informujte alespoň 15 dnů před plánovanou změnou, abychom stihli tento požadavek technicky zpracovat a Smlouvu ukončit. Právo ukončit smlouvu z tohoto důvodu však nemáte, dojde-li ke změně podmínek Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny uložené ČTÚ.

2.6. Na jak dlouho je Smlouva uzavřena

Smlouvu s Vámi uzavíráme na dobu neurčitou. Smlouva není uzavírána se závazkem. Toto ujednání platí také na všechny smlouvy uzavřené v minulosti.

2.7. Jak ukončit Smlouvu nebo jednotlivou Službu

Na ukončení Smlouvy nebo jednotlivé Služby se můžeme buď dohodnout, nebo je možné Smlouvu nebo jednotlivou Službu písemně vypovědět, anebo je možné od Smlouvy odstoupit.

2.7.1. Výpověď Smlouvy

Smlouvu můžete písemně vypovědět bez udání důvodu. Smlouva a veškeré její služby se také ukončují automaticky vyčerpáním finančních prostředků na zákaznickém účtu u Poskytovatele.

Tímto ujednáním není dotčen nárok na ostatní finanční a jiná vypořádání, sjednaná mezi stranami smluvními dokumenty

2.7.2. Výpověď jednotlivé Služby

Můžete nám také písemně zaslat výpověď jednotlivé Služby, a to bez udání. Prosím vezměte na vědomí, že pokud ve výpovědi neuvedete, kterou konkrétní Službu chcete ukončit, bude to pro nás znamenat, že chcete ukončit celou Smlouvu.

2.7.3. Odstoupení

Smlouvu je možné ukončit také písemným odstoupením, ale pouze z uvedených důvodů.

2.7.3.1. Vy můžete odstoupit od Smlouvy nebo jednotlivé Služby:

- (a) v případě, že Vám neoprávněně nedodáváme Službu déle než 30 dní;
- (b) do 14 dnů ode dne, kdy jsme Vám poskytli písemnou informaci o obsahu Smlouvy, pokud jsme s Vámi Smlouvu uzavřeli prostředky komunikace na dálku (např. telefonem nebo po internetu). V takovém případě máte povinnost uhradit poměrnou část ceny za Služby poskytnuté před odstoupením;
- (c) do 14 dnů ode dne, kdy jsme Vám poskytli písemnou informaci o obsahu změny Smlouvy, pokud jsme se s Vámi na změně Služeb dohodli prostředky komunikace na dálku (např. telefonem nebo po internetu). Jedná se ale o odstoupení pouze od této změny, nikoli celé Smlouvy. V takovém případě Vám po odstoupení budeme poskytovat původní Služby, které jste užíval(a) před provedenou změnou;
- (d) do 14 dnů od uzavření Smlouvy mimo prostory obvyklé pro naše podnikání (např. s naším obchodním zástupcem). V takovém případě máte povinnost uhradit poměrnou část ceny za Služby poskytnuté před odstoupením;
- (e) do 14 dnů od uzavření změny Smlouvy mimo prostory obvyklé pro naše podnikání (např. s naším obchodním zástupcem). Jedná se ale o odstoupení pouze od této změny, nikoli celé Smlouvy. V takovém případě Vám po odstoupení budeme poskytovat původní Služby, které jste užíval(a) před provedenou změnou.

2.7.3.2. Dovož.cz může odstoupit od Smlouvy nebo od jednotlivé Služby, pokud:

- (a) neuhradíte v průběhu trvání Smlouvy jakékoliv vyúčtování a my Vás na tuto skutečnost upozornili;
- (b) jste nám sdělil(a) nebo do Smlouvy doplnil(a) nepravdivý údaj, který je podmínkou k uzavření Smlouvy (3.1.);
- (c) jste neposkytl(a) nutnou součinnost pro plnění Smlouvy, zejm. jste nám Vy nebo vlastník domu, kde Vám máme poskytovat Služby, neumožnili umístění potřebného zařízení pro poskytování Služeb anebo jste neumožnili přístup k místu instalace nebo k umístěnému zařízení. Za takové neposkytnutí přiměřené součinnosti považujeme i ohrožující, hrubé nebo neuctivé chování vůči našim zaměstnancům či dodavatelům;
- (d) Služby užívá jiná osoba bez našeho souhlasu (4.5.1.);
- (e) používáte nebo šíříte nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě Dovož.cz nebo dalších osob (4.5.2.d));
- (f) užíváte Službu způsobem, který negativně ovlivňuje provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům (4.5.2.e)
- (g) bylo s Vámi zahájeno insolvenční řízení;
- (h) z technických důvodů na naší straně, které nám znemožní plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dnů a nedohodneme se s Vámi jinak.

2.7.4. Úmrtí

Když nastane úmrtí Účastníka, je potřeba, aby nás o tom pozůstalí informovali. Informovat nás můžou jakýmkoli způsobem, následně však budeme potřebovat doložit úmrtí list nebo čestné prohlášení pozůstalých. Poté se s pozůstalými můžeme domluvit, že změníme Smlouvu tak, že se Účastníkem nově stane někdo z pozůstalých (pokud si přejí Služby i nadále využívat) nebo ukončíme Smlouvu k datu doložení úmrtí (případně k datu úmrtí, pokud Služby v domácnosti prokazatelně nikdo neužíval).

2.8. Kontaktujte nás

Pro komunikaci s námi využijte, prosím, výhradně naše klientské centrum. Na klientské centrum můžete zavolat na číslo 558 841 841 nebo ho kontaktovat elektronicky prostřednictvím kontaktního formuláře na

<http://www.orlovanet.cz/> anebo zaslat dopis na adresu Orlová – Poruba, Těšínská 365, PSČ 73514, nebo emailem na info@orlovanet.cz. Pokud v textu Smlouvy nebo Všeobecných podmínek uvádíme, že pro dané jednání je třeba dodržet písemnou formu, vždy tím myslíme vlastnoručně podepsaný dopis zaslaný prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, případně e-mail opatřený zaručeným a uznávaným elektronickým podpisem zaslaný na adresu info@orlovanet.cz.

2.9. Doručujeme Vám

Ke komunikaci s Vámi budeme přednostně využívat Vámi sdělenou adresu elektronické pošty. Také můžeme využít adresu elektronické pošty, kterou jste použil(a) při předchozí komunikaci s námi. Dále budeme ke komunikaci s Vámi využívat Vámi sdělenou kontaktní adresu a telefon, jinak adresu místa instalace Služby. Pokud nastane změna ve Vašich kontaktních údajích a Vy nám to nesdělíte (3.2.), budeme Vám dále zasílat sdělení na původní kontakty. Vezměte prosím na vědomí, že takto zasláná sdělení budeme považovat za doručená. Vezměte prosím také na vědomí, že pokud si nevyzvednete nebo odmítnete převzít doporučenou poštovní zásilku, považuje se i taková zásilka za doručenu, neboť se dostala do sféry Vašeho vlivu.

3. Informace o účastnících

3.1. Údaje nutné pro uzavření Smlouvy

Aby bylo možné s Vámi uzavřít Smlouvu, potřebujeme znát tyto Vaše osobní údaje: jméno a příjmení, bydliště, rodné číslo. Bez těchto údajů nám zákon nedovoluje s Vámi Smlouvu uzavřít. Také potřebujeme znát číslo Vašeho občanského průkazu či jiného dokladu totožnosti, podle kterého ověříme správnost Vámi poskytnutých údajů.

3.2. Změna Vašich údajů

Pokud se některá z informací vyplněných ve Smlouvě změní, je nutné, abyste tuto změnu písemně oznámili našemu klientskému centru co nejdříve, nejpozději do 7 dní od změny. To se týká také kontaktní adresy, na kterou Vám zasíláme veškeré písemnosti a e-mailové adresy.

3.3. Provozní a lokalizační údaje

Dovoz.cz vede databázi, která obsahuje osobní údaje, provozní údaje a lokalizační údaje svých účastníků. Podpisem Smlouvy berete na vědomí, že Dovoz.cz zpracovává uvedené údaje za podmínek stanovených zákonem a prováděcími právními předpisy. Provozní údaje jsou jakékoli údaje, které dle zákona nutně zpracováváme pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro jejich účtování. Lokalizační údaje jsou jakékoli údaje, které dle zákona nutně zpracováváme v sítích elektronických komunikací a které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele.

3.4. Podmínky zpracování osobních údajů

Dovoz.cz zpracovává manuálně i automaticky osobní údaje účastníků a uživatelů Služeb včetně potenciálních zájemců o Služby za podmínek a pro účely stanovené **Zásadami ochrany soukromí spotřebitelů**, které jsou dostupné na <http://www.orlovanet.cz/>.

4. Služby

4.1. Jaké Služby poskytujeme

Poskytujeme Vám službu přístupu k síti Internet jakožto služby elektronických komunikací.

4.2. Od kdy Služby poskytujeme

Službu Vám budeme poskytovat ode dne, kdy náš technik úspěšně zprovozní koncové místo (tzn. účastnickou zásuvku ve Vašem bytě) nebo v den, kdy Vám dodáme Přijímací zařízení, pokud je koncové místo již zprovozněno. Službu Vám začneme poskytovat nejpozději do 24hodin od podpisu Smlouvy.

4.3. Instalace Přijímacích zařízení

Přijímací zařízení (co to je se dozvíte v čl. 7) je zpravidla instalováno našim proškoleným technikem. Pokud budete chtít, je možno po předchozí domluvě provést nainstalování sám/sama.

4.4. Kde Vám Služby poskytujeme

Služby Vám poskytujeme ve Vašem domě či bytě (bytové jednotce) nebo v bytě, ke kterému máte užívací právo (např. nájem); jedná se o místo instalace.

4.4.1. Užívací právo

Pokud byt nebo dům nevlastníte, můžeme po Vás před uzavřením Smlouvy požadovat prokázání, že byt nebo dům užíváte oprávněně, např. doložením nájemní smlouvy. To stejné platí v případě, že budete chtít změnit místo instalace během trvání Smlouvy. Pokud neprokážete, že byt užíváte oprávněně, nemusíme s Vámi uzavřít Smlouvu a tedy ani poskytovat Služby.

4.4.2. Přístup

Je potřeba, abyste nám místo instalace zpřístupnil(a), abychom mohli zprovoznit koncové místo. Bez této součinnosti Vám Služby nebudeme moci poskytnout.

4.4.3. Souhlas vlastníka domu

Je na Vás, abyste měl(a) souhlas vlastníka domu, ve kterém má být místo instalace, že v tomto domě je možné koncové místo nainstalovat, pokud tam ještě není instalováno. Pokud takový souhlas nemáte, je nutné nám to sdělit, jinak budeme mít za to, že souhlas máte zajištěn. Pokud takový souhlas nebudete mít, může se stát, že Vám Služby nebudeme moci poskytovat.

Abychom mohli my nebo naši pověřeni technici provádět údržbu, opravy, úpravy, montáž, přemístění, revize, měření či demontáž Služeb nebo zařízení potřebných pro užívání Služeb, je nutné, abyste pro nás zajistil(a) přístup do prostor v domě, kde se koncové místo nachází. Pokud takový přístup nebudeme mít, může se stát, že Vám Služby nebudeme moci poskytovat.

4.5. Užívání Služeb

4.5.1. Kdo může Služby užívat

Služby můžete užívat Vy jako účastník, anebo osoby, které s Vámi bydlí v bytě. K tomu, aby Služby užívaly jiné osoby, od nás potřebujete výslovný souhlas.

4.5.2. Jak můžete Služby užívat

Při užívání našich Služeb:

- a) nezasahujte do našich zařízení, neměňte jejich nastavení, ani neměňte nastavení připojeného Přijímacího zařízení;
- b) užívejte Službu v souladu s její specifikací, Všeobecnými podmínkami a právními předpisy;
- c) nepoužívejte nebo nešířte jakékoli nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě Dovo.cz nebo dalších osob;
- d) neužívejte Služby způsobem, který by mohl negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům.

Služby můžete užívat prostřednictvím zařízení, které splňuje požadavky stanovené právními předpisy pro provoz v ČR.

4.6. Co když vznikne porucha Služeb

Pokud vznikne v rámci sítě Dovo.cz porucha, odstraníme ji co nejdříve. Pokud Vám Služby přestanou fungovat nebo nejste spokojeni s jejich kvalitou, je nutné to bez odkladu nahlásit klientskému centru. Po nahlášení opravíme poruchu do 2 pracovních dní. Pokud je porucha na naší síti nebo na našem zařízení, nese náklady na opravu Dovo.cz. Vy však nesete náklady, jestliže je porucha na Vašem zařízení a my Vám jej na Vaši žádost opravíme.

4.7. Omezení Služeb

4.7.1. Důvody omezení

Omezit nebo přerušit poskytování Služeb Vám na nezbytně nutnou dobu můžeme z provozních nebo technických důvodů, nebo v případě narušení bezpečnosti a integrity naší sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejího ohrožení nebo zranitelnosti), nebo na základě rozhodnutí státního orgánu, v období krizového stavu nebo z důvodu jiného důležitého veřejného zájmu.

Omezit nebo přerušit poskytování Služeb Vám můžeme také v případě, že:

- a) neuhradíte včas a řádně vyúčtování Služeb;
- b) máme důvodně podezření, že Vy nebo jiná osoba zneužíváte Vám poskytované Služby;
- c) odmítnete složit záruku (5.8.);
- d) užíváte Služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům (např. užíváte zařízení neschválené pro provoz v ČR);
- e) v případě opatření řízení provozu jdoucí nad rámec daných opatření přiměřeného řízení provozu, které lze uplatňovat pouze v nezbytných případech a po dobu nezbytně nutnou.

4.7.2. Důsledky omezení

Poskytování služeb Vám obnovíme v přiměřené lhůtě, jakmile odpadne důvod, kvůli kterému jsme Vám Služby omezili nebo přerušili. Po dobu omezení nebo přerušeni z důvodů 4.7.1. a) až d) platíte Služby v plném rozsahu, a za opětovné zprovoznění, můžeme požadovat úhradu poplatku dle ceníku. Pokud jsme Vám omezili nebo přerušili poskytování Služeb z důvodů 4.7.1. a) až d), můžeme Vám po obnovení poskytování Služeb účtovat cenu Služeb v plné výši, pokud jsme Vám do té doby poskytovali slevu.

4.7.3. Odpovědnost za škodu

Prosím vezměte na vědomí, že naše odpovědnost za škodu je omezena ze zákona. Dovo.cz tedy není povinna nahradit škodu uživatelům Služby, pokud vznikne v důsledku přerušeni Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

5. Specifikace služby

Služba přístupu k síti internet (dále jen „Služba Internet“) umožňuje svým uživatelům 24 hodin denně, po celý rok svobodný přístup k obsahu, aplikacím a službám v síti internet

- Maximální/inzerovaná rychlost stahování a odesílání dat je zároveň minimální nabízenou úrovní kvality služby a je uvedena v ceníku služeb.
- Běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat odpovídá v denním průměru (tj. za 24 hodin) nejméně 95 % maximální rychlosti stahování a odesílání dat.
- Minimální zaručená úroveň kvality je pro každou jednotlivou Službu Internet konkrétně stanovena v ceníku služeb a odpovídá rychlosti stahování a odesílání atd. v denním průměru (tj. za 24 hodin).
- Minimální rychlost stahování a odesílání dat může nárazově klesnout až na 40 % maximální rychlosti stahování a odesílání dat, a to na velice omezenou dobu v jednotlivých okamžicích maximálního vytížení sítě v době tzv. datové špičky.
- Všechny nabízené varianty služby umožňují plně využívat všechny běžné vlastnosti sítě internet (např. streamování videa, stahování souborů, využívání komunikačních aplikací, e-mailových klientů a dalších služeb).
- Měření rychlosti přístupu k síti internet probíhá na transportní vrstvě (UDP). Výše uvedené rychlosti Služby Internet jsou dostupné na předávacím rozhraní služby – tzn Ethernetová přípojka na dodávaném zařízení společnosti Dovož.cz s.r.o. - Orlovanet.cz (koncový bod sítě) připojeného k účastnické zásuvce a při standardních provozních síťových podmínkách (tj. nikoli v případě úplných nebo částečných výpadků, které vznikly na základě nepředvídatelných okolností přechodného charakteru a nejsou na straně Dovož.cz s.r.o. - Orlovanet.cz).
- Poskytovatel nemůže zaručit kompatibilitu přijímacích zařízení jiných poskytovatelů či prodejců. Je doporučeno využívat přijímací zařízení pronajatá/zakoupená od Poskytovatele, protože pouze tak bude zaručeno maximální využití všech parametrů služby a poskytnuta plná technická podpora.
- V případě oprav či údržby sítě může dojít k omezení poskytování služby. Tato doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet zaručené úrovně kvality. V případě velké trvalé nebo velké pravidelně se opakující odchylky máte právo reklamovat Službu Internet dle všeobecných podmínek poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti Dovož.cz s.r.o. - Orlovanet.cz
- Velkou odchylkou se rozumí pokles rychlosti pod úroveň rychlosti stanovenou minimální zaručenou úrovní kvality služby.
- Trvalou odchylkou se rozumí taková odchylka, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 30 minut v časovém úseku maximálně 24 hodin.
- Pravidelně se opakující odchylkou se rozumí taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny.
- Případný spor je možné řešit i mimosoudně, a to u Českého telekomunikačního úřadu (www.ctu.cz). Společnost Dovož.cz s.r.o. - Orlovanet.cz je odpovědná výhradně za zajištění kapacity ve své síti a případná zhoršení propustnosti vně datové sítě Dovož.cz s.r.o. - Orlovanet.cz zůstávají mimo kontrolu a odpovědnost společnosti.
- Nedostatečná technická kvalita zařízení uživatele a nevhodný způsob jejich připojení k předávacímu rozhraní služby mohou výrazně negativně ovlivnit rychlosti naměřené uživatelem.
- Uživatel je povinen užívat Službu Internet pouze způsobem, který nemůže negativně ovlivnit provoz sítě či její části nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným uživatelům. Za zneužívání služby lze považovat i nadměrné zatěžování kapacity sítě. Přiměřené řízení datového provozu Za účelem dodržení povinností stanovených přímo právními předpisy nebo uloženými soudem či jiným oprávněným orgánem veřejné moci je společnost Vodafone oprávněna přiměřeně řídit datový provoz v rozsahu nezbytném pro zajištění odposlechu, uchování provozních a lokalizačních údajů a zablokování přístupu ke konkrétnímu obsahu. Za účelem zajištění bezpečnosti a integrity sítě Poskytovatele a služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě včetně detekce a zamezení tzv. DDos útokům Poskytovatel analyzuje vzorky síťového provozu jejich porovnáním s určitými datovými vzorci. V případě důvodného podezření na útok ohrožující bezpečnost a integritu sítě Poskytovatele či poskytování služeb, Poskytovatel takový závadný síťový provoz eliminuje.
- Za účelem předcházení možného přetížení sítě a zmírnění jeho následného dopadu jsou na agregované úrovni analyzována provozní data, a to s využitím statistických vzorků. Tento postup umožňuje za použití plánovacích nástrojů mapovat datové toky napříč celou sítí a následně za použití statistických dat simulovat plánované změny síťové topologie včetně stanovení potřebné kapacity linek.

6. Cena za Služby

6.1. Od kdy platíte a kolik

Cenu za Služby hradíte od zahájení jejich poskytování. Výše ceny za Služby je uvedena ve Smlouvě nebo v platném ceníku Služeb. Ceník je nedílnou součástí Smlouvy.

6.2. Kdy a jak Vám posíláme vyúčtování

Cenu za Služby Vám vyúčtujeme zpravidla měsíčně. Vyúčtování ceny Vám doručíme v elektronické podobě. Pokud nám nesdělíte Vaši adresu elektronické pošty, budeme Vám zasílat tištěné vyúčtování. Tištěné vyúčtování je zpoplatněno dle ceníku. Splatnost ceny za Služby je uvedena přímo ve vyúčtování. Způsob platby jsme si domluvili ve Smlouvě. Je nezbytné, abyste při jakékoli platbě na náš účet uvedli správný variabilní symbol, který je také uveden na vyúčtování. Podle variabilního symbolu totiž poznáme, že je platba od Vás a nebudeme Vás zbytečně upomínat.

6.3. Sleva

Ve Smlouvě se můžeme dohodnout na poskytnutí slevy. Sleva může být poskytnuta buď jako opakující se sleva z ceny Služeb nebo jako jednorázová sleva z aktivačního poplatku nebo sleva z instalačního poplatku anebo i jiná sleva, kterou jsme si dohodli ve Smlouvě. Konkrétní výše slev se spočítá jako rozdíl ceny uvedené v ceníku v době uzavření

Smlouvy a ceny uvedené přímo ve Smlouvě.

Nárok na slevu Vám vznikne, pokud:

- a) jsme se na slevě dohodli ve Smlouvě a
- b) řádně užíváte Službu po dobu uvedenou ve Smlouvě a
- c) neporušil(a) jste Smlouvu způsobem, kvůli kterým můžeme odstoupit od Smlouvy (2.7.3.2. a) až h)) a
- d) neporušil(a) jste Smlouvu způsobem, kvůli kterým můžeme omezit Služby (4.7.1. a) až d)).

Nárok na slevu Vám vznikne v momentě, kdy jste splnil(a) všechny uvedené podmínky. Pokud se tak nestane, zašleme Vám opravné vyúčtování ceny. V opravném vyúčtování Vám doučtujeme cenu v plné výši, jak byla uvedena v ceníku v době uzavření Smlouvy.

6.4. Pokud neuhradíte cenu

Pokud neuhradíte včas nebo řádně cenu za Služby, vyzveme Vás znovu k zaplacení stejnou formou, jakou jsme Vám doručili vyúčtování a poskytneme Vám minimálně 7 - denní náhradní lhůtu k zaplacení. Pokud ani potom nezaplatíte cenu za Služby, můžeme Vám omezit poskytování Služeb (4.8.1.).

6.5. Pokud neuhradíte cenu opakovaně

Pokud uhradíte 2 po sobě jdoucí vyúčtování až po splatnosti a my Vás na tuto skutečnost upozornili, můžeme odstoupit od Smlouvy (2.7.3.2.b)). Od Smlouvy můžeme rovněž odstoupit, pokud neuhradíte v průběhu trvání Smlouvy jakékoli vyúčtování a my Vás na tuto skutečnost upozornili (2.7.3.2.a)).

6.6. Úhrada

Vezměte prosím na vědomí, že platbu, kterou od Vás obdržíme, můžeme dle naší volby použít na úhradu jakékoli Vaší dlužné částky, pokud se nedohodneme jinak. O tom, na úhradu jaké dlužné částky byla Vaše platba použita, Vás budeme informovat na Vaši žádost prostřednictvím klientského centra.

6.7. Záloha

Složení zálohy dle ceníku po Vás můžeme požadovat v případě, že s námi chcete uzavřít Smlouvu a v minulosti jste neplnil(a) závazky vůči Dovož.cz, nebo by uzavření Smlouvy s Vámi a její případné plnění mohlo být v prokazatelném rozporu s našimi právy chráněnými zájmy nebo zájmy třetích osob (např. pokud jste v exekuci nebo s Vámi bylo zahájeno insolvenční řízení) (2.3.). Zálohu, kterou nám poskytnete, budeme každý měsíc používat na úhradu Vašeho vyúčtování, a to až do jejího vyčerpání. Poté budete hradit vyúčtování standardním způsobem (5.3.).

7. Reklamační řád

7.1. Nejste spokojeni s vyúčtovanou cenou

Pokud nesouhlasíte s výší vyúčtované ceny za Služby, máte možnost vyúčtování reklamovat na našem klientském centru. Vyúčtování můžete reklamovat do 2 měsíců od jeho doručení, potom Vám právo reklamovat podle zákona zanikne.

7.2. Odkladný účinek

Pokud vyúčtování reklamujete včas, nemá taková reklamační podoba odkladný účinek na splatnost vyúčtování a je potřeba, abyste vyúčtování zaplatili. Na Vaši žádost však může Český telekomunikační úřad o odkladném účinku reklamační rozhodnout.

7.3. Nejste spokojeni s poskytnutou Službou

Pokud nesouhlasíte s kvalitou poskytnuté Služby, máte možnost Službu reklamovat na našem klientském centru. Službu můžete reklamovat do 2 měsíců od jejího vadného poskytnutí, potom Vám právo reklamovat podle zákona zanikne.

7.4. Jak a do kdy reklamaci vyřídíme

Vaši reklamaci vyřídíme do 30 dnů od chvíle, kdy jste nám ji doručil(a). Pokud Vaši reklamaci vyúčtování vyřídíme kladně, zohledníme Vám případný přeplatek za Služby v následujícím vyúčtování Služeb. Pokud Vaši reklamaci Služby vyřídíme kladně, zohledníme případnou slevu z ceny Služby v následujícím vyúčtování Služeb. Pokud nesouhlasíte se způsobem vyřízení reklamační, můžete se v takovém případě obrátit na Český telekomunikační úřad (ČTÚ) www.ctu.cz kde nalezne kontakty a formulář pro nahlášení sporu.

8. Přijímacích zařízení

Co je Přijímací zařízení?

Přijímací zařízení je zařízení, které Vám umožní užívat naše Služby, tzn. přijímat náš signál. Jedná se např. o routu, rádiovou jednotku atp. Přijímací zařízení Vám podle konkrétní nabídky prodáme

9. Právo a příslušnost

Smlouva se řídí českým právním řádem, a to především zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č.

127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Pokud některá část Smlouvy bude shledána neplatnou, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení. Případné spory, které mezi námi vzniknou, bude řešit podle věcné příslušnosti Český telekomunikační úřad nebo obecný soud České republiky.

Pro mimosoudní řešení případného sporu se jako spotřebitel můžete v oblasti elektronických komunikací obrátit na Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz), v ostatních případech na Českou obchodní inspekci (www.coi.cz).

10. Součástí Smlouvy

Součástí Smlouvy jsou vždy tyto Všeobecné podmínky, Zásady ochrany soukromí spotřebitelů, dále Specifikace Služeb, Ceník. Tím, že podepíšete Smlouvu, souhlasíte se zněním všech jejích součástí. Aktuální znění Smlouvy včetně všech součástí je uveřejněno na <http://www.orlovanet.cz/>.

11. Účinnost

Tyto Všeobecné podmínky jsou účinné od 1.8. 2020. Aktuální znění Všeobecných podmínek najdete na <http://www.orlovanet.cz/>.

V Orlové dne 13.7.2020