

**Všeobecné podmínky
veřejně dostupné služby elektronických komunikací
poskytování přístupu k síti RapidNet, provozované
společností ORKA systems, s.r.o.**

Všeobecné podmínky veřejně dostupné služby elektronických komunikací poskytování přístupu k síti RapidNet, provozované firmou ORKA systems, s.r.o., v úplném znění ze dne 1. října 2009

Preambule

Všeobecné podmínky veřejně dostupné služby elektronických komunikací poskytování přístupu k síti RapidNet jsou vydány společností ORKA systems, s.r.o. na základě § 273 odstavec 1 zákona č. 513/1991 Sb. ve znění pozdějších předpisů a § 81 odst. 1, 2 a 4 zákona č. 151/2000 Sb. ve spojení s § 142 odst. 2 z. č. 127/2005 Sb. a § 63 odst. 2 až 6 z. č. 127/2005 Sb. a budou nedílnou součástí všech smluv, které ORKA systems, s.r.o. uzavře při poskytování veřejně dostupné služby poskytování přístupu k síti RapidNet.

Hlava první

Čl. I

Poskytovatel

Poskytovatelem veřejně dostupné služby elektronických komunikací poskytování přístupu k síti RapidNet (dále jen služba) je společnost ORKA systems, s.r.o. (dále jen poskytovatel) zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ústí nad Labem oddíl C vložka 21830 se sídlem Pesvice 18, okres Chomutov, PSČ 43111, IČO 27274861, jež je oprávněna poskytovat službu na základě osvědčení vydané Českým telekomunikačním úřadem s pořadovým číslem 1952.

Čl. II

Uživatel

- (1) Uživatel je právnická nebo fyzická osoba, již poskytovatel poskytuje službu na základě písemné smlouvy.
- (2) Uživatel může být pouze osoba splňující technické podmínky poskytovatele pro službu.
- (3) Uživatel se rozumí i účastník.

Čl. III

- (1) Pro účely Všeobecných podmínek služby poskytovatele (dále jen všeobecné podmínky) mají následující pojmy tento význam:
 - a) smluvní strany znamená poskytovatele a uživatele;
 - b) smluvní strana znamená podle významu textu poskytovatele nebo uživatele;
 - c) smlouva znamená právní vztah vzniklý mezi poskytovatelem a uživatelem, jehož předmětem je poskytování služby a který odkazuje na všeobecné podmínky, který je zásadně uzavřen písemně.

Hlava druhá

Rozsah služby

Čl. IV

Územní rozsah

- (1) Služba je poskytována na území České republiky.
- (2) Koncové body poskytování služby jsou stanoveny v příloze a/nebo na www stránkách poskytovatele.
- (3) Na základě konkrétního požadavku uživatele a konkrétních technických podmínek může poskytovatel zřídít koncový bod služby i do jiných než stávajících koncových bodů, pokud bude mít ke zřízení koncového bodu oprávnění nebo jej zajistí pomocí svých smluvních partnerů a dohodne se na zřízení služby s uživatelem.

Čl. V

Druhy služeb

- (1) Poskytovatel poskytuje tyto telekomunikační služby:
 - (a) přístup k síti RapidNet s přístupem k síti Internet
- (2) Služby jsou poskytovány na síti poskytovatele sestavené z telekomunikačního zařízení poskytovatele a jeho smluvních partnerů, které splňuje doporučení ITU-T, ITU-R a normy ETSI – EN stejně jako ČSN.

Doba poskytování služby

Čl. VI

Služba je poskytována nepřetržitě.

Čl. VII

Dostupnost služby

- (1) Minimální dostupnost služby je 90% v součtu hodin za měsíc.
- (2) K přerušení provozu dochází u konkrétního úseku telekomunikační nebo radiokomunikační sítě v případě, že uživatel nemůže příslušnou telekomunikační službu využívat v dohodnutém rozsahu (stanoveném smlouvou).
- (3) Za přerušení provozu se nepovažuje (dále "povolené přerušení"):
 - a) přerušení provozu způsobené výlučně jednáním uživatele;
 - b) vyšší mocí, již se rozumí zejména jakákoli událost nebo okolnost, jež zcela nebo částečně zabrání druhé straně plnit její povinnosti podle této smlouvy, včetně požárů, povodní nebo mimořádně nepříznivého počasí, nezískání jakéhokoli vyžadovaného povolení, licence, nebo právního omezení pro plnění závazku, jež nebylo způsobeno vinou nebo nedbalostí strany, na jejíž plnění se takové omezení vztahuje;
 - c) přerušení provozu za účelem pravidelné údržby v rozsahu stanoveném pro jednotlivou službu;
 - d) přerušení provozu způsobené umístěním nebo vytvořením překážky bránící v šíření signálu radiokomunikační sítě, jestliže je služba poskytována na radiokomunikační síti. Za překážku se považuje jakákoliv fyzická nebo nefyzická překážka.
 - e) přerušení konektivity uživatele k datové síti RapidNet v případě, že poskytovatel zjistí šíření nevyžádané reklamy (SPAM), škodlivého software (SPYWARE), virů či jiného pokusu o poškozování chodu sítě poskytovatele a ostatních počítačů.
- (4) V případě, že je služba poskytována pomocí rádiových zařízení v kmitočtovém pásmu 2400,0 – 2483,5 MHz se dostupnost nedefinuje. V tomto případě se poskytovatel zavazuje poskytovat tuto službu s maximální možnou péčí a odborností.
- (5) Služba je dostupná, pokud je funkční na konci servisního rozhraní (konec UTP kabelu ukončen konektorem RJ45). Provozovatel nenes zodpovědnost za nemožnost využívání služby uživatelem z důvodu nefunkčnosti zařízení uživatele.
- (6) Provozovatel sítě RapidNet nenes žádnou odpovědnost za funkčnost sítě Internet či jiných sítí provozovaných jinými provozovateli.

Čl. VIII

Společná ustanovení

- (1) Závady způsobující nedostupnost vzniklé podle čl. VII budou odstraněny nejpozději do 48 hodin od jejich vzniku s výjimkou fyzického přerušení telekomunikační sítě na nepřístupném místě, kde bude závada odstraněna do 72 hodin.
- (2) Doba odstranění závad vzniklých na radiokomunikační síti není definována, není-li dohodnuto formou doplňkové služby jinak.

Způsob a doba převzetí

Čl. IX

Služba bude uživateli předána v den dohodnutý ve smlouvě. Nejpozději však 60. den od podání žádosti a splnění všech předpokladů pro poskytnutí služby.

Čl. X

Výzva k měření a předávací protokol

- (1) Poskytovatel oznámí uživateli, kdy bude služba připravena na provedení měření.
- (2) Měření bude považováno za úspěšné, potvrdí-li funkčnost služby splnění charakteristik sítě. Pokud měření nebude úspěšné, pak
 - a) poskytovatel odstraní závadu
 - b) a opakuje se měření ve lhůtě ne delší než 14 dní od neúspěšného měření.
- (3) Podpisem předávacího protokolu, jenž osvědčuje úspěšně provedené měření, je služba předána uživateli.
- (4) Uživatel je povinen službu převzít. Nepřevzme-li uživatel službu do 5-ti dnů ode dne podpisu předávacího protokolu nebo odmítne-li podepsat předávací protokol, ač k tomu byl vyzván, považuje se služba za převzatou šestý den ode dne podpisu předávacího protokolu poskytovatelem.

Hlava třetí

Čl. XI

- (1) Uživatel může službu užívat pro jakékoli účely související s jeho obchodní činností a v souladu s platnými zákony ČR.
- (2) Uživatel není oprávněn dát do podnájmu službu nebo její část třetí osobě. Porušením tohoto závazku se uživatel zavazuje uhradit provozovateli sítě smluvní poplatek ve výši 10000,- Kč.
- (3) Uživatel je povoleno provozovat službu jen předem dohodnutém počtu připojených IP zařízení. Připojeným IP zařízením je myšleno jakékoli zařízení, které může libovolným způsobem využívat služeb sítě RapidNet. Provoz dalších připojených IP zařízení je možné jen na základě písemného souhlasu provozovatele.
- (4) Uživatel se zavazuje, že nebude bez písemného souhlasu poskytovatele vytvářet na síti RapidNet podsítě (používáním IP Routeru).
- (5) Uživatel se zavazuje, že nebude nijak zasahovat, měnit konfiguraci a nastavení síťového interface ve svém IP zařízení či jiných částech sítě RapidNet.
- (6) Každé zařízení uživatele, připojené k síti RapidNet má přidělenou IP adresu, která bude po celou dobu provozu viditelná a dostupná provozovateli služby (zařízení musí být schopno odpovídat na ICMP příkaz PING) pro kontrolu chodu sítě RapidNet.
- (7) Za jakékoli problémy či vzniklé škody způsobené využitím služby poskytovatele a zařízením poskytovatele sloužících k poskytnutí služeb nese plnou odpovědnost uživatel.
- (8) Provozovatel je oprávněn učinit všechny kroky nezbytné k tomu, aby zamezil porušování právního řádu ČR nebo právního řádu jakéhokoli jiného státu práv způsobené činností uživatele.

Hlava čtvrtá

Cena

Čl. XII

- (1) Za poskytování služby se cena placená uživatelem poskytovateli skládá z těchto částí:
 - (a) cena za zřízení služby (čl. XIII),
 - (b) cena za provoz služby (čl. XIV),a dále pak může obsahovat tyto části:
 - (c) cena za údržbu služby (čl. XV)
 - (d) cena za zrušení služby (čl. XVa).
- (2) Jednotlivé ceny jsou stanoveny v ceníku.
- (3) Uživatel je povinen platit cenu platnou v době poskytnutí telekomunikační služby.
- (4) Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně provádět změny ve struktuře a rozsahu cen za poskytování služeb uvedených v ceníku nebo cenovém ujednání, je však povinen takovou změnu uživateli oznámit alespoň 14 kalendářních dní předem. V případě, že se cena služby z vůle poskytovatele zvýší o více než 10%, je uživatel nejpozději do 14 dní ode dne, kdy mu byla zamýšlená změna oznámena, oprávněn smlouvu s poskytovatelem vypovědět, a to s výpovědní lhůtou jeden měsíc, která běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi poskytovateli. Za služby poskytnuté ve výpovědní lhůtě uhradí účastník ceny podle stávajícího ceníku nebo cenového ujednání účinného v době oznámení zamýšlené změny uživateli. Ustanovení o výpovědi smlouvy podle tohoto odstavce se neužije v případě, kdy je poskytovatel povinen cenu zvýšit na základě rozhodnutí příslušného státního orgánu nebo v souvislosti se změnou závazného právního předpisu.

Čl. XIII

Cena za zřízení

- (1) Cena za zřízení je jednorázová a bude účtována ihned po provedení činnosti (aktivaci služby).
- (2) Cena za zřízení je uživatelem uhrazena do 14 dní ode dne, kdy převezme službu.

Čl. XIV

Cena za provoz služby

- (1) Cena za provoz je pravidelně se opakující jistina v intervalu jednoho měsíce nebo podle dohody smluvních stran (účtovací období). Pokud není ve smlouvě stanoveno jinak, je účtovacím obdobím jeden kalendářní měsíc.
- (2) Jistina na provoz bude uživatelem uhrazena do posledního dne kalendářního měsíce předcházejícímu účtovacímu období, pokud není stanoveno poskytovatelem jinak.
- (3) Dnem zdanitelného plnění je poslední den kalendářního měsíce.
- (4) Nedoručení vyúčtování uživateli nemá vliv na splnění jeho povinnosti uvedené v čl. XIV, odst. 2.
- (5) Závazek uživatele zaplatit jistinu je splněn okamžikem připsání příslušné částky označené příslušným variabilním symbolem na účet ORKA systems, s.r.o.

Čl. XV

Cena za údržbu

Cena za údržbu je pravidelně se opakující platba ve stejném účtovacím období jako cena za provoz a je placena spolu s ní.

Čl. XVa

Cena za zrušení

- (1) Cena za zrušení služby, je-li účtována, je jednorázová a bude účtována před zahájením deinstalace zařízení sloužícího k poskytování služby na základě výpovědi uživatele.
- (2) Cena za zrušení služby musí být uživatelem uhrazena alespoň 5 dní před uplynutím výpovědní doby.
- (3) Není-li ve smlouvě určeno jinak, cena za zrušení je rovna ceně za provoz.

Společná ustanovení o ceně

Čl. XVI

Způsob platby

- (1) Faktura – daňový doklad (dále jen faktura) bude splňovat náležitosti podle zákona o dani z přidané hodnoty a zákona o účetnictví.
- (2) Faktura bude zaslána na emailovou schránku uživatele, která bude využívána k účelům komunikace mezi poskytovatelem a uživatelem. Pokud uživatel vyžaduje jinak, je možno zasílat fakturu na adresu sídla smluvní strany (pokud smluvní strana neurčí jednostranným prohlášením jinou adresu).
- (3) Poplatek podle odstavce 1 a 2 stejně jako všechny další peněžité platby bude splatné
 - a) na účet č. 19-1732006349 směrový kód banky 0800 vedený u České spořitelny, a.s., je-li placeno ve prospěch poskytovatele.
 - b) na účet určený ve smlouvě, je-li placeno ve prospěch uživatele.
- (4) Změna účtu může být provedena jednostranným písemným prohlášením zasláním druhé smluvní straně.

Hlava pátá

Odpovědnost za škodu, slevy z ceny a úroky z prodlení

Čl. XVII

- (1) Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou provozem telekomunikačního zařízení a neodpovídá též za škody způsobené přerušením poskytování služby.
- (2) Pokud dostupnost sítě (čl. VII a VIII) klesne pod hodnotu určenou v článku VII odst. 1 náleží uživateli sleva ve výši určené pro jednotlivé služby z ceny účtované podle článku XII odst. 1 písm. b) a c). Maximální výše slevy z ceny se omezuje na 100% ceny účtované podle článku XII odst. 1 písm. b) a c).

Čl. XVIII

Prodlení s placením ceny

- (1) Nezaplatí-li uživatel cenu včas, je poskytovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování služeb.
- (2) Uživatel je oprávněn, v případě problému s uhrazením ceny, požádat poskytovatele o náhradní termín zaplacení. Náhradní termín však musí být do posledního v měsíci, ve kterém bylo vydáno vyúčtování.
- (3) Pokud uživatel nezaplatí cenu ani v náhradním termínu splatnosti, je poskytovatel oprávněn uživateli účtovat úrok z prodlení ve výši 0,1% za každý den prodlení ode dne prodlení se zaplacením ceny.

Hlava šestá

Reklamační

Čl. XIX

Úvodní ustanovení

- (1) Uživatel služby v případě vadného poskytnutí služby nebo nesprávného vyúčtování je oprávněn uplatnit odpovědnost za vady poskytnuté služby (dále jen reklamaci) u poskytovatele.
- (2) Reklamační uplatňuje uživatel buď osobně, nebo písemně na adrese: ORKA systems, s.r.o., Masarykovo náměstí 2457/10, 73301 Karviná-Fryštát.

- (3) Osobně uplatňovaná reklamacie bude přijímána na kontaktním místě v provozní dobu.

Čl. XX

Reklamacie vyúčtované ceny

- (1) Reklamaci vyúčtování ceny služby je uživatel služby povinen podat písemně nejpozději do 2 měsíců od doručení faktury – daňového dokladu (čl. XVI odst. 2), jinak nárok na reklamaci zanikne. Podání reklamacie nemá odkladný účinek.
- (2) Reklamacie budou neprodleně vyřizovány, nejdéle však ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení reklamacie.
- (3) V případě potvrzení oprávněnosti reklamacie vyúčtované ceny, bude vystavena opravná faktura a neoprávněně vyúčtovaná cena bude uživateli vrácena ve lhůtě 30 dní ode dne vyřízení reklamacie.

Čl. XXI

Reklamacie služby

- (1) Reklamacie na kvalitu služby je uživatel povinen podat písemně nejpozději do 2 měsíců od vzniku závady. Neuplatní-li reklamaci kvality služby ve lhůtě 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí, právo na reklamaci zanikne.
- (2) Přerušení provozu (výpadek přesahující 1 hodinu) nebo jakýkoli jiný problém je uživatel povinen hlásit bezprostředně poté, kdy se o jejím vzniku dozvěděl na telefonní číslo +420 774 546 533 formou telefonního hovoru (v úřední hodiny), formou SMS (nonstop) – příjmení, jméno, č. smlouvy uživatele, popis problému, popřípadě na emailové adrese, která je zveřejněna v kontaktech provozovatele.
- (3) Doba přerušení provozu (článek VII) se počítá od chvíle, kdy bylo poskytovateli oznámeno přerušení provozu.
- (4) Není-li přerušení provozu způsobeno částečnou nebo úplnou nefunkčností zařízení elektronických komunikací, které je používáno poskytovatelem při poskytování služby, je reklamacie služby neoprávněná.
- (5) Měření bude provedeno na úsecích telekomunikačního okruhu stanovených smlouvou, jinak mezi koncovými body telekomunikačního okruhu.
- (6) Poskyvatel se zavazuje, že naměřené parametry budou odpovídat hodnotám určeným smlouvou.

Hlava sedmá

Doba a odstoupení od smlouvy

Čl. XXII

- (1) Smlouva se uzavírá na dobu určitou s dobou trvání 12 měsíců, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak. Nevylučuje-li žádná ze smluvních stran ve lhůtě alespoň 30 dnů před dnem uplynutí doby trvání smlouvy písemně svou vůli smlouvu k tomuto dni ukončit, souhlasí smluvní strany s tím, že tato smlouva se stává smlouvou uzavřenou na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 2 (dvou) měsíců.
- (2) Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po podání výpovědi, nejdříve však prvním dnem kalendářního měsíce, ve kterém uplyne minimální doba, na kterou je služba poskytována (odst. 1). Výpovědní doba se prodlužuje o dobu, ve které je uživatel v prodlení se zaplacením ceny za zrušení služby (čl. XVa).

Čl. XXIII

- (1) Smluvní strany mohou od této smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení této smlouvy, za něž se považuje zejména:
- (a) prodlení se zaplacením ceny (článek XIV odstavec 2, čl. XV odstavec 2) se dvěma po sobě jdoucími úhradami ceny nebo se třemi úhradami ceny v průběhu 1 roku, a pokud bylo oznámeno uživateli, že je v prodlení s úhradou ceny (čl. XVIII odst. 1);
- (b) uživatel neoznámí přenechání služby třetí osobě nebo bez souhlasu převede právo užívat služby třetí osobě (čl. XI odst. 2);
- (c) poskyvatel je v prodlení s předáním služby (článek IX) déle než 60 dní;
- (d) ztráta oprávnění poskytovat službu (článek I).
- (2) Odstoupení od smlouvy nabývá účinnosti první den následujícího kalendářního měsíce po dni doručení druhé smluvní straně s výjimkou odstoupení z důvodu podle odst. 1 písm. d, které nabývá účinnosti dnem nabytí právní moci rozhodnutí, jímž poskyvatel pozbývá oprávnění poskytovat službu.

Hlava osmá

Styk mezi stranami

Čl. XXIV

- (1) Veškerá korespondence, oznámení, žádosti, záznamy a jiné dokumenty vzniklé na základě smlouvy nebo všeobecných podmínek budou vyhotoveny v jazyce rozhodném pro smlouvu.
- (2) Všechna oznámení, žádosti a jiná spojení, jejichž provedení se ve smyslu všeobecných podmínek nebo smlouvy očekává, musí být druhé smluvní straně doručena písemnou formou osobně nebo doporučeně na adresy uvedené v odstavci 5.
- (3) Písemnou zprávu je možné doručit emailem (elektronickou poštou). Zpráva bude považována za doručenu okamžikem, kdy elektronický poštovní systém vydá potvrzení o správném přenosu.
- (4) Jakákoliv písemnost odeslaná ve smyslu ustanovení tohoto článku se považuje, v případě pochybností, za doručenu třetí den po řádném převzetí písemnosti poštou podle tohoto článku.
- (5) Zaslání emailové zprávy, pokud je zaslána do 15:00, je považována za doručenu tentýž den v 15:00. Jinak je tato zpráva považována za doručenu následující den v 8:00.
- (6) Doručovacími adresami smluvních stran je jejich sídlo nebo provozovna. Ve smlouvě může být stanovena jiná adresa pro doručování.
- (7) Každá smluvní strana je povinna písemně oznámit druhé smluvní straně změnu své adresy pro doručování, alespoň deset (10) dní předem ve smyslu ustanovení tohoto odstavce.

Čl. XXV

Změna všeobecných podmínek

- (1) Všeobecné podmínky mohou být měněny jednostranným úkonem poskytovatele v plném rozsahu.
- (2) Změna všeobecných podmínek musí být uživateli oznámena alespoň jeden měsíc předem dnem, kdy změna všeobecných podmínek nabude účinnosti.
- (3) Změna všeobecných podmínek se považuje též za oznámenou uplynutím čtrnácti dnů dne umístění změny všeobecných podmínek na www stránkách poskytovatele.
- (4) Pokud změna všeobecných podmínek vede ke zhoršení kvality služby nebo výrazně mění práva a povinnosti stran v neprospěch uživatele, je uživatel nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy mu byla zamýšlená změna oznámena, oprávněn smlouvu s poskytovatelem vypovědět, a to s výpovědní lhůtou dva měsíce, která běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi poskytovateli. Vztah mezi poskytovatelem a uživatelem ve výpovědní lhůtě se bude řídit dosavadním zněním všeobecných podmínek účinným před jejich změnou.

Čl. XXVI

Změna smlouvy

- (1) Smlouva může být měněna pouze písemnými, v řadě arabskými číslicemi číslovanými, dodatky na základě dohody poskytovatele a uživatele.
- (2) Dodatek podle odstavce 1 nabývá účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami, pokud není v dodatku stanoveno datum pozdější.

Hlava devátá

Ustanovení přechodná a závěrečná

Čl. XXVII

Počet stejnopisů

- (1) Smlouva pro domácí připojení je vyhotovena v počtu dvou stejnopisů. Každá smluvní strana obdrží jeden stejnopis.
- (2) Smlouva pro firemní připojení je vyhotovena v dvojnásobném počtu stejnopisů, než je počet smluvních stran. Každá smluvní strana obdrží dva stejnopisy.

Čl. XXVIII

Účinnost

- (1) Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dnem nabytí právní moci osvědčení o registraci poskytování služby, nejdříve však dnem 1. října 2009.
- (2) Smlouvy nabývají účinnosti dnem podpisu smlouvy uživatelem i poskytovatelem.

Jiří Fait

Jednatel společnosti ORKA systems, s.r.o.