

## **Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací poskytovatele HoralNET s.r.o. (dále též jen „Všeobecné podmínky“)**

### **Část 1 Předmět Všeobecných podmínek**

1.1 HoralNET s.r.o. sídlem Nádražní 50, 739 91 Jablunkov, IČ: 026 49 586, DIČ: CZ0264958 (dále též jen „**Poskytovatel**“), se zavazuje poskytovat v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami účastníkovi služby elektronických komunikací, k jejichž odběru se účastník zavázal jejich označením na příslušné smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací (dále též jen „**Služby**“). Aktuální znění Všeobecných podmínek je veřejně dostupné na [www.horalnet.cz](http://www.horalnet.cz).

### **Část 2 Poskytování služeb**

- 2.1 Poskytovatel poskytuje účastníkům služby elektronických komunikací, a to zejména službu přístupu k síti internet.
- 2.2 Poskytovatel poskytuje objednané Služby prostřednictvím účastnické přípojky k síti elektronických komunikací Poskytovatele, která se nachází vně nebo uvnitř nemovitosti na adrese uvedené ve smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „**Smlouva**“) jako místo instalace; taková účastnická přípojka je považována za koncový bod sítě elektronických komunikací Poskytovatele (dále jen „**Koncové místo**“). Koncovým místem je zpravidla účastnická datový kabel nebo zásuvka.
- 2.3 Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel neodpovídá za užívání Služeb a jeho důsledky. Poskytovatel dále neodpovídá za funkčnost ani provozuschopnost propojení Koncového zařízení účastníka s Koncovým místem, popř. zařízeními Poskytovatele včetně doplňkových zařízení umístěných za koncovým místem.
- 2.4 Účastník se zavazuje plnit své povinnosti dle Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek a v souladu s platným Ceníkem za objednané Služby platit příslušné poplatky dle vyúčtování Poskytovatele.
- 2.5 Rozsah Služeb objednaných účastníkem dle těchto Všeobecných podmínek označením na Smlouvě může být změněn písemnou dohodou smluvních stran.
- 2.6 Omezení nebo přerušování poskytování Služeb ze strany Poskytovatele v důsledku porušení povinností účastníka dle Všeobecných podmínek nezavazuje účastníka povinnosti platit poplatky dle Smlouvy a Všeobecných podmínek v souladu s aktuálním Ceníkem Poskytovatele.
- 2.7 Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy v případě, že účastník neplnil a/nebo neplní své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit.

### **Část 3 Zařízení pro poskytování a užívání služeb.**

- 3.1 Pokud se smluvní strany písemně nedohodnou jinak, jsou technická zařízení a jejich součásti, prostřednictvím kterých jsou Služby poskytovány, ve výlučném vlastnictví Poskytovatele (dále jen „**zařízení Poskytovatele**“) a ten je oprávněn je podle svého uvážení měnit, doplňovat, přemísťovat či upravovat.
- 3.2 Pokud se smluvní strany písemně nedohodnou jinak, je účastník povinen si v souladu s obecně závaznými právními předpisy na své náklady zajistit hardwarové a softwarové prostředky (včetně jejich instalace), vstupní a výstupní zařízení a jejich funkčnost potřebné pro připojení ke Koncovému místu (dále jen „**Koncové zařízení účastníka**“), resp. zařízení Poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provozuschopnost Koncového zařízení účastníka.
- 3.3 Účastník je povinen vrátit zařízení Poskytovatele nebo doplňkové zařízení (individuálně určené výrobním číslem), které mu bylo poskytnuto nejpozději do 7 dnů od data ukončení Smlouvy. Zařízení demontuje zaměstnanec Poskytovatele na základě předchozí telefonické dohody. Zařízení je považováno za vrácené okamžikem jeho převzetí Poskytovatelem nebo osobou k tomu Poskytovatelem pověřenou.
- 3.4 Jestliže účastník nevrátí zařízení Poskytovatele nebo doplňkové zařízení ve lhůtě uvedené v odstavci 3.3 nebo jej vrátí ve stavu nefunkčním nebo ve stavu, který zjevně neodpovídá běžnému opotřebení, je Poskytovatel oprávněn účtovat účastníkovi jednorázovou smluvní pokutu ve výši 1500,- Kč bez DPH. Účastníkovi bude účtována smluvní pokuta i v případě, kdy zařízení Poskytovatele svévolně demontuje nebo změní místo instalace v průběhu trvání smluvního vztahu.

3.5 Vrácení Zařízení před ukončením smlouvy nezavazuje Účastníka povinnosti hradit pravidelné poplatky do ukončení smlouvy.

3.6 Účastník není oprávněn se zařízením Poskytovatele ani s doplňkovým zařízením jakýmkoliv způsobem nakládat. Účastník nesmí zejména změnit místo instalace takového zařízení bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele, umožnit dispozici s takovým zařízením třetím osobám, poskytovat takové zařízení jako zástavu nebo vyvézt mimo území České republiky. Účastník není oprávněn do zařízení Poskytovatele ani do doplňkových zařízení jakkoli zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům neobdržela od Poskytovatele předchozí písemný souhlas. Porušení povinnosti účastníka dle tohoto článku je považováno za podstatné porušení Smlouvy.

3.7 Účastník je povinen informovat Poskytovatele o odcizení, ztrátě, zničení nebo poškození zařízení Poskytovatele či doplňkového zařízení nejpozději do 24 hodin od vzniku takové události nebo zjištění, že taková událost nastala. Dojde-li ke zničení, odcizení nebo poškození takového zařízení nebo jeho části dle předchozí věty, má účastník právo na jeho výměnu, a to po zaplacení škody, která Poskytovateli vznikla.

#### **Část 4 Užívání objednaných služeb**

4.1 Účastník se zavazuje poskytnout Poskytovateli součinnost potřebnou pro plnění předmětu Smlouvy. Současně prohlašuje, že pro případ nezbytné instalace sítě elektronických komunikací v nemovitosti v níž má být zřízeno Koncové místo, udělil vlastník této nemovitosti s instalací souhlas. V případě nesplnění této povinnosti odpovídá účastník za škodu, která tímto Poskytovateli vznikne.

4.2 Účastník je povinen informovat Poskytovatele o každé změně údajů účastníka nebo plátce uvedených ve Smlouvě (zejm. telefonního spojení a adresy pro doručování korespondence), a to zpravidla předem, nejpozději však do 7 dnů od data změny.

4.3 Účastník tímto uděluje Poskytovateli nebo Poskytovatelem pověřenému dodavateli souhlas s prováděním prací souvisejících s dodávkou Služeb, zejména s opravou, úpravou, montáží, údržbou, seřazením, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží apod. zařízení Poskytovatele a doplňkového zařízení v prostorách místa instalace, a v ostatních prostorách nemovitosti, ve které se nachází Koncové místo, a to za přítomnosti účastníka či jeho zástupce. Za účelem plnění Smlouvy se účastník zavazuje umožnit na požádání Poskytovateli nebo Poskytovatelem pověřenému dodavateli přístup do prostor místa instalace po celou dobu trvání Smlouvy, jakož i v souvislosti s jejím ukončením. Účastník bere na vědomí, že neposkytnutí součinnosti podle tohoto ustanovení může mít za následek nemožnost poskytování Služeb či omezení jejich poskytování.

4.4. Účastník se zavazuje užívat Služby výhradně pro svou vlastní potřebu a umožnit užívání Služby pouze osobám sdílejícím s účastníkem společnou domácnost. Bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nesmí účastník umožnit užití Služeb třetími osobami, a to zdarma ani za úplatu.

4.5 Účastník se dále zavazuje:

a) Užívat Služby v souladu s jejich Specifikací, těmito Všeobecnými podmínkami a účinnými obecně závaznými právními předpisy;

b) Nezasahovat do zařízení sítě Poskytovatele, neměnit nastavení koncových zařízení ve vlastnictví Poskytovatele;

c) Účastník nesmí podnikat jakékoli pokusy o vstup do sítí, systémů či služeb, pro které nemá předem zajištěno příslušné oprávnění či souhlas od jejich vlastníka či provozovatele.

4.6 Účastník se dále zavazuje nepoužívat a nešířit jakékoli nástroje, kódy nebo prostředky ohrožující bezpečnost a integritu sítě Poskytovatele či třetích stran, popř. koncových zařízení ostatních účastníků.

4.7 V případě porušení kterékoli z povinností uvedených v tomto článku je Poskytovatel oprávněn požadovat po účastníkovi požadovat náhradu škody.

4.8 Minimální zaručená rychlost stahování a vkládání u připojení k síti Internet je stanovena na jednu čtvrtinu z uvedené smluvní rychlosti. Běžně dostupná rychlost stahování a vkládání u připojení k síti Internet je stanovena na jednu polovinu z uvedené smluvní rychlosti. Maximální (inzerovaná) rychlost stahování a vkládání u připojení k síti Internet je rychlost smluvní.

4.9 Datum pro zahájení poskytování služby je dnem podpisu smlouvy o připojení.

## **Část 5 Odstraňování poruch a závad (reklamacce)**

5.1 Účastník je povinen ohlásit Poskytovateli omezení nebo přerušení poskytovaných Služeb, závady na zařízení Poskytovatele nebo na doplňkových zařízeních (dále jen „závada“) neprodleně po jejich zjištění.

5.2 Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na straně Poskytovatele, znemožňují-li účastníkovi zcela využívat služeb dle odstavce 1.1, do 3 (tří) pracovních dnů od jejich nahlášení Poskytovateli, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, například přerušení dodávky elektrické energie.

5.3 Náklady na odstranění závady nese Poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu zavinil účastník nebo třetí osoba z důvodu na straně účastníka, je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení účastníka.

5.4 V případě, že se účastník domnívá, že poskytované Služby svým rozsahem či kvalitou neodpovídají deklarovaným podmínkám, a proto vykazují vady, je oprávněn příslušná práva z odpovědnosti za tyto vady uplatnit u Poskytovatele a to písemnou formou.

5.5 Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel není povinen uhradit účastníkovi náhradu škody vzniklou důsledkem neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

5.6 Účastník se zavazuje uhradit poplatky podle aktuálně platného ceníku servisních poplatků Poskytovatele za jakékoliv servisní úkony vyžádané účastníkem nad rámec odstranění závad či poruch zařízení, které nese Poskytovatel na své náklady.

5.7 V případě, že reklamující Účastník nesouhlasí s vyřízením Reklamacce Služby, je oprávněn podat námitku proti vyřízení bez zbytečného odkladu u místně příslušného odboru Českého telekomunikačního úřadu

## **Část 6 Poplatky za objednané služby a platební podmínky**

6.1 Celkový rozsah poskytovaných Služeb je dán smlouvou. Účastník je povinen hradit příslušné poplatky v souladu s platným Ceníkem nejpozději do data splatnosti uvedeného na vyúčtování, jinak do 15 (patnácti) dnů od obdržení vyúčtování; vyúčtováním se rozumí vystavení faktury – daňového dokladu v elektronické podobě a to za období jednoho měsíce.

6.2 Účastník je povinen platit poplatky dané aktuálním Ceníkem, jiné než poplatky dle odst. 6.1 popř. smluvní pokuty ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování těchto poplatků.

6.3 Zaplacením poplatku se rozumí den připsání poplatku v jeho plné výši na účet Poskytovatele.

6.4 Účastník nemá právo provádět jakékoliv srážky nebo změny poplatků a jiných plateb. Jestliže účastník neprovede úhradu pravidelného poplatku nebo jiné platby dle Smlouvy, Všeobecných podmínek nebo Ceníku řádně a je v prodlení s platbou, Poskytovatel vyzve účastníka k uhrazení poplatku v náhradním termínu formou SMS/E-mail. Pokud účastník v náhradním termínu nezjedná nápravu, má Poskytovatel právo omezit poskytování dané služby zamezením aktivního přístupu ke službě nebo – není-li to technicky možné – službu účastníkovi přerušit bez předchozího oznámení. Při neuhrazení poplatku má Poskytovatel právo přerušit poskytování Služeb. Případný přeplatek na účtu účastníka vzniklý porušením povinnosti účastníka, Poskytovatel eviduje jako neidentifikovanou platbu.

6.5 Pro případ prodlení s platbami účastníka je Poskytovatel oprávněn účtovat úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.

6.6 Poskytovateli náleží po dobu platnosti Smlouvy právo na úhradu pravidelných poplatků na základě Smlouvy, Všeobecných podmínek a Ceníku nezávisle na tom, zda účastník skutečně využíval objednané služby. Omezení nebo přerušení poskytování Služeb ze strany Poskytovatele v důsledku porušení povinnosti účastníka dle Všeobecných podmínek nezbavuje účastníka povinnosti platit poplatky dle Smlouvy a Všeobecných podmínek v souladu s aktuálním Ceníkem Poskytovatele.

## **Část 7 Omezení provozu sítě, vyřazení sítě z provozu**

7.1 Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit poskytování Služeb ze závažných technických nebo provozních důvodů.

7.2 Poskytovatel neodpovídá za nefungování, výpadky nebo omezení fungování sítě internet a za vliv takového nefungování sítě internet na Služby.

7.3 Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit přístup k emailovému účtu a následně jej smazat, ke kterému nebylo přistoupeno alespoň 5 (pět) měsíců a to i bez předchozího oznámení účastníkovi.

## **Část 8 Trvání a zánik smlouvy**

8.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

8.2 Smlouva je platná ode dne podpisu oběma smluvními stranami a účinná dnem zahájení dodávky Služeb. Dodávka Služeb je zahájena v den úspěšné instalace koncového zařízení.

8.3 Účastník bude odebírat objednané služby a za tyto služby hradit poplatky po určenou dobu

8.4 Účastník může vypovědět Smlouvu nebo jen jednotlivou službu bez udání důvodů. Výpověď musí být písemná. Výpovědní doba je tři měsíce a běží od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla doručena Poskytovateli. V případě, že účastník neoznačí, kterou službu vypovídá nebo naopak označí všechny odebírané služby, platí, že vypovídá Smlouvu celou; jinak platí, že vypovídá jen ty služby, které v písemné výpovědi označil. Účastník může takto vypovědět Smlouvu i v průběhu Minimální doby užívání.

8.5 Po dobu plynutí výpovědní doby je Poskytovatel oprávněn účtovat účastníkovi pravidelné poplatky a účastník je povinen takové poplatky řádně platit. Zánik Smlouvy nemá vliv na nárok Poskytovatele na zaplacení dlužných částek za Služby, popř. jiných poplatků vzniklých na základě Smlouvy.

8.6 Účastník je oprávněn smlouvu vypovědět i v případě, že nesouhlasí se změnou Všeobecných podmínek, která není vyvolána změnou právních předpisů a znamená pro účastníka zhoršení podmínek. Výpověď lze v takovém případě podat nejpozději do 15 (patnácti) dnů ode dne zveřejnění Všeobecných podmínek. Výpovědní doba je tři (3) měsíce.

8.7 V případě pochybností se má za to, že písemné oznámení, výzva, návrh, výpověď či jiné sdělení dle této smlouvy byly prokazatelně doručeny druhé smluvní straně 5. (pátý) den po podání zásilky k poštovní přepravě na adresu účastníka uvedenou ve smlouvě.

8.8 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě soustavného neplacení nebo soustavného opožděného placení poplatků účastníkem (soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 (tři) nezaplacených vyúčtování za služby).

8.9 Smluvní strany se dohodly, že v případě ukončení Smlouvy jsou akivační popř. vstupní poplatky nevratné.

8.10 Účastník je povinen využívat služby po sjednanou dobu, v případě porušení této povinnosti ze strany účastníka je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi za porušení této povinnosti smluvní pokutu. Výše smluvní pokuty je určena jako jedna pětina součtu pravidelných měsíčních plateb nebo jedna pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy tedy za období mezi účinností ukončení smlouvy a koncem sjednané doby trvání smlouvy).

8.11 Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou a žádná ze smluvních stran před uplynutím této lhůty nevyjádří vůli smlouvu ukončit, prodlužuje se smlouva na dobu neurčitou, pokud byly splněny podmínky pro takové prodloužení smlouvy, tj. (poskytovatel informoval účastníka předem o prodloužení smlouvy a o možnosti smlouvu ukončit písemným projevem vůle doručeným poskytovateli).

## **Část 9 Podmínky zpracování osobních a identifikačních údajů účastníka**

9.1 Tyto Podmínky zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů (dále jen „Podmínky“) upravují práva a povinnosti smluvních stran (poskytovatele a účastníka) při zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků (dále jen „Údaje“). Poskytovatel vede databázi, která obsahuje veškeré Údaje, které Poskytovatel získal v souvislosti s uzavřením účastnické smlouvy, poskytováním nabízených služeb či jiným přímým nebo nepřímým kontaktem s účastníkem či od třetích osob. Poskytovatel chrání Údaje v maximální možné míře, která odpovídá stupni technického rozvoje, a zavazuje se s nimi nakládat pouze v souladu s těmito Podmínkami a platnými právními předpisy. **Poskytovatel zpracovává pouze zákonné údaje.**

9.2 Osobními a identifikačními údaji se rozumí zejména titul, jméno, příjmení, adresy (zejm. doručovací adresa, adresa místa instalace), rodné číslo, popř. národní identifikátor, datum narození, věk, údaje o dokladech totožnosti, telefonní čísla a e-mailová spojení, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, účastnické telefonní číslo, aktivní tarif, heslo, provozní a jiné údaje oprávněně získané o účastníkovi. Provozními údaji se rozumí zejména druh poskytnuté služby, cena za poskytnutou službu, začátek spojení, konec spojení, zdrojová/cílová IP adresa a port, datum a frekvence uskutečnění spojení, konfigurační údaje (např. IP adresy).

9.3 Zpracování Údajů na základě zákona zahrnuje zpracování pro následující účely: poskytování služeb, zajištění propojení a přístupu k síti, zajištění provozních činností nezbytných k poskytování služeb, vyúčtování, účetní a daňové účely, identifikace zneužívání sítě či služeb (kterým je mimo jiné i opakované neuhrazení ceny nabízených služeb), vymáhání pohledávek z vyúčtování, poskytování služeb.

9.4. Účastník souhlasí s tím, že jeho rozhovor se zaměstnanci poskytovatele při osobním projednávání jeho stížnosti či podnětu v prostorách sídla poskytovatele může být zachycen formou zvukového/video záznamu, a to za účelem zajištění důkazu o průběhu komunikace mezi účastníkem a zaměstnanci poskytovatele. Účastník dále souhlasí s tím, že jeho telefonní hovor s poskytovatelem může být nahráván, a to za účelem vnitřní kontroly služeb a zvyšování jejich kvality.

9.5. Účastník má právo na přístup k osobním údajům týkajícím se jeho osoby, právo na opravu těchto osobních údajů (zejména jsou-li chybné nebo neúplné).

## **Část 10 Řízení datového provozu**

10.1 V počítačové síti Poskytovatele jsou uplatňována pravidla pro řízení datového provozu a to za účelem zajištění maximální rychlosti a stability služby připojení k síti Internet pro všechny Účastníky.

10.2. Řízení datového provozu má vliv na rychlost, latenci a dostupnost některých aplikací či služeb.

10.3. Z tohoto důvodu budou některé aplikace i obsah spouštěny pomaleji nebo omezeně.

10.4. Současné užívání několika služeb najednou může vést k jejich vzájemnému ovlivňování a to i nepříznivým způsobem.

10.5. Soukromí Uživatelů není nijak dotčeno. Poskytovatel dodržuje zákonné povinnosti a to i ve vztahu k ochraně osobních údajů.

## **Část 11 Společná a závěrečná ustanovení.**

11.1 Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající účastníkovi ze Smlouvy na třetí osobu.

11.2 Účastník tímto uděluje souhlas s postoupením práv a povinností vyplývajících Poskytovateli ze Smlouvy na jinou osobu; pohledávky na úhradu Služeb vzniklé na základě této Smlouvy může Poskytovatel postoupit za podmínek stanovených právními předpisy.

11.3 Smlouva může být měněna písemnou dohodou smluvních stran nebo postupem uvedeným ve Smlouvě. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit Všeobecné podmínky. Znamenají-li tyto změny pro účastníka zhoršení podmínek a nejsou vyvolány změnou právních předpisů, informuje o nich Poskytovatel účastníka nejméně 30 dnů před jejich zamýšlenou účinností.

11.4 Smluvní strany dohodly, že jejich závazkový vztah, upravený Smlouvou a spory z ní vzniklé, se budou řídit občanským zákoníkem. Zároveň se smlouva řídí ustanoveními zákona č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.

11.5 Strany se dohodly, že případné reklamace ze strany účastníka budou řešeny písemnou formou.

11.6 Smlouva se vyhotovuje v jednom originále a jednom stejnopise. Poskytovatel obdrží jeden originál a účastník jeden stejnopis

11.7 Poskytovatel je oprávněn účastníkovi přidělit přístupové jméno a heslo, které slouží k zabezpečení komunikace mezi účastníkem a Poskytovatelem. Účastník se zavazuje se svým přístupovým heslem nakládat jako s důvěrným údajem a nese odpovědnost za nakládání se svým heslem, za jeho ztrátu či prozrazení. V případě prozrazení, či ztráty hesla je účastník povinen toto neprodleně oznámit Poskytovateli.

11.8 Pro komunikaci mezi účastníkem a Poskytovatelem se použijí kontaktní údaje uvedené účastníkem ve Smlouvě. Pokud účastník neoznámí Poskytovateli změnu kontaktních údajů má se za to, že bylo doručeno řádně, pokud bylo doručeno na poslední uvedenou kontaktní adresu (popř. e-mailovou adresu, telefonní číslo).

11.9 Tyto Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací nabývají účinnosti dne 30.4.2016 a ruší a nahrazují předchozí Všeobecné podmínky Poskytovatele pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Tyto Všeobecné podmínky pozbývají účinnosti nabytím účinnosti pozdějších všeobecných podmínek.