

Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací (dále též jen „Všeobecné podmínky“)

Část 1 Předmět Všeobecných podmínek

1.1 HoralNET s.r.o., sídlem Nádražní 50, 739 91 Jablunkov, IČ: 02649586, DIČ: CZ0264958, tel: 558 341 942, e-mail: info@horal.cz (dále též jen „**Poskytovatel**“), se zavazuje poskytovat v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami Uživatelům služby elektronických komunikací, k jejichž odběru se zavázal jejich označením na příslušné smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací (dále též jen „**Služby**“). Pro účely těchto Všeobecných podmínek se Uživatel rozumí též i Účastník.

Část 2 Poskytování služeb

2.1 Poskytovatel poskytuje Uživatelům služby elektronických komunikací, zejména datovou službu přístupu k síti internet.

2.2 Pro potřebu uzavření Smlouvy je Uživatel povinen sdělit údaje vyžadované zákonem (viz. Část 9) a doložit jejich pravdivost platným dokladem totožnosti.

2.3 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 venkovní bezdrátová jednotka Ubiquiti zakončená datovým kabelem nebo zásuvkou.

2.4 Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel neodpovídá za užívání Služeb a jeho důsledky. Poskytovatel dále neodpovídá za funkčnost ani provozuschopnost propojení Koncového zařízení Uživatele s Koncovým místem.

2.5 Poskytovatel garantuje uživateli neomezený přístup k síti internet, což znamená, že obsah není filtrován. Poskytovatel žádným způsobem nelimituje přenesená data.

2.6 Uživatel 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.

2.7 Rozsah Služeb objednaných Uživatelé dle těchto Všeobecných podmínek označením na Smlouvě může být změněn písemným dodatkem smluvních stran.

2.8 Omezení nebo přerušení poskytování Služeb ze strany Poskytovatele v důsledku porušení povinností Uživatele dle Všeobecných podmínek nezbavuje Uživatele povinností platit poplatky dle Smlouvy a Všeobecných podmínek v souladu s aktuálním Ceníkem Poskytovatele.

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 vylučném vlastnictví Poskytovatele (dále jen „**zařízení Poskytovatele**“) a ten je oprávněn je podle svého uvážení měnit, doplňovat, přemísťovat či upravovat.

3.2 Uživatel 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 nebo písemné dohody. Zařízení je považováno za vrácené okamžikem jeho převzetí Poskytovatelem nebo osobou k tomu Poskytovatelem pověřenou.

3.3 Jestliže Uživatel nevrátí zařízení Poskytovatele nebo doplňkové zařízení ve lhůtě uvedené v odstavci 3.2 nebo jej vrátí ve stavu nefunkčním nebo ve stavu, který zjevně neodpovídá běžnému opotřebení, je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli jednorázovou smluvní pokutu. Uživateli bude účtována smluvní pokuta i v případě, kdy zařízení Poskytovatele svévolně demontuje nebo změní místo instalace v průběhu trvání smluvního vztahu.

3.4 Vrácení Zařízení před ukončením smlouvy nezbavuje Uživatele povinností hradit pravidelné poplatky do ukončení smlouvy.

3.5 Uživatel není oprávněn se zařízením Poskytovatele ani s doplňkovým zařízením jakýmkoliv způsobem nakládat. Uživatel nesmí zejména změnit místo instalace takového zařízení, umožnit dispozici s takovým zařízením třetím osobám, poskytovat takové zařízení jako zástavu nebo vyvézt mimo území České republiky.

3.6 Uživatel není oprávněn do zařízení Poskytovatele ani do doplňkových zařízení jakkoli zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě.

3.7 Uživatel je povinen informovat Poskytovatele o odcizení, ztrátě, zničení nebo poškození zařízení Poskytovatele 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 Uživatel právo na jeho výměnu, a to po zaplacení škody, která Poskytovateli vznikla.

3.8 Uživatel se zavazuje zabezpečit napájení Koncového místa 24 hodin denně s výjimkou zásahu vyšší moci a to z důvodu monitoringu a průběžných aktualizací Koncového zařízení.

Část 4 Užívání objednaných služeb

4.1 Uživatel 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 Uživatel za škodu, která tímto Poskytovateli vznikne.

4.2 Uživatel tímto uděluje Poskytovateli nebo Poskytovatelem pověřenému dodavateli souhlas s prováděním prací souvisejících s dodávkou Služeb, zejména s opravou, úpravou, montáží, údržbou, seřizením, 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 Uživatele či jeho zástupce. Za účelem plnění Smlouvy se Uživatel 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. Uživatel bere na vědomí, že neposkytnutí součinnosti podle tohoto ustanovení může mít za následek nemožnost poskytování Služeb či omezení jejich poskytování.

4.3 Uživatel se zavazuje užívat Služby výhradně pro svou vlastní potřebu a umožnit užívání Služby pouze osobám sdílejícím s Uživatelé společnou domácnost. Bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nesmí Uživatel umožnit užití Služeb třetími osobami.

4.4 Uživatel se dále zavazuje:

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

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

c) Uživatel 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.

4.5 Uživatel se dále zavazuje nepoužívat a nešířit jakékoliv nástroje, kódy nebo prostředky ohrožující bezpečnost a integritu sítí Poskytovatele či třetích stran, popř. koncových zařízení ostatních Uživatelů.

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

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

Část 5 Reklamacce

5.1 Uživatel je povinen ohlásit Poskytovateli omezení nebo přerušení poskytování Služeb, závady na zařízení Poskytovatele (dále jen „**závada**“) neprodleně po jejich zjištění.

5.2 Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na straně Poskytovatele, znemožňující-li Uživateli zcela využívat služeb, 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 Uživatel nebo třetí osoba z důvodu na straně Uživatele, je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení Uživatele.

5.4 V případě, že se Uživatel 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.

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

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

5.7 Uživatel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu elektronických komunikací v souladu s platnými právními předpisy. Reklamaci na vyúčtování ceny je uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté Služby a uživatel je povinen zaplatit účtovanou částku za poskytnuté Služby v plné výši do stanoveného data splatnosti. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace.

5.8 Za detekovatelnou změnu výkonu připojení k internetu uživatele v pevné síti se považuje pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či vkládání pod 50 % hodnoty rychlostí uvedených jako rychlost běžně dostupná. Za velkou odchylku rychlosti se považuje stav, kdy dojde k detekovatelné změně výkonu internetového připojení po dobu delší než 5 minut. Za trvajícím odchylku se považuje takovou odchylku od běžně dostupné rychlosti, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu připojení k internetu uživatele delší než 60 minut. Za opakující se odchylku od služby se považuje takovou odchylku od využití služby, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu internetového připojení koncového uživatele v časovém úseku 24 hodin. Po nahlášení závady uživatelem poskytovatel podnikne kroky k úplnému zprovoznění služby.

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

5.10 Uživatel uplatní reklamaci písemně zasláním e-mailu, případně telefonicky.

Část 6 Poplatky za objednané služby a platební podmínky

6.1 Celkový rozsah poskytovaných Služeb je dán smlouvou. Uživatel 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. Faktury jsou vystaveny na adresu www.horalnet.cz. Přihlašovací údaje jsou uvedeny v Technickém protokolu, který je součástí smlouvy.

6.2 Uživatel je povinen platit poplatky dané aktuálním Ceníkem popřípadě 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 Uživatel nemá právo provádět jakékoliv srážky nebo změny poplatků a jiných plateb. Jestliže Uživatel neprovede úhradu pravidelného poplatku nebo jiné platby dle Smlouvy, Všeobecných podmínek nebo Ceníku řádně a je v prodlení s platbou, Poskytovatel vyzve Uživatele k uhradení poplatku v náhradním termínu formou zobrazením informační zprávy v prohlížeči nebo zasláním e-mailu. Pokud Uživatel v náhradním termínu nesjedná nápravu, má Poskytovatel právo omezit poskytování dané služby zamezením aktivního přístupu ke službě. Při neuhrazení poplatku má Poskytovatel právo přerušit poskytování Služeb.

6.5 Pro případ prodlení s platbami Uživatele 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 Uživatel skutečně využíval objednané služby. Omezení nebo přerušování poskytování Služeb ze strany Poskytovatele v důsledku porušení povinnosti Uživatele dle Všeobecných podmínek nezabavuje Uživatele povinnosti platit poplatky dle Smlouvy a Všeobecných podmínek v souladu s aktuálním Ceníkem Poskytovatele.

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

8.4 Uživatel může vypovědět Smlouvu nebo jen jednotlivou službu bez udání důvodů. Výpověď musí být písemná. Výpovědní doba je 30 dní a běží od následujícího dne po podání výpovědi. V případě, že Uživatel 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. Uživatel může takto vypovědět Smlouvu i v průběhu Minimální doby užívání.

8.5 Po dobu plynutí výpovědní doby je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli pravidelné poplatky a Uživatel 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 Uživatel je oprávněn smlouvu vypovědět i v případě, že nesouhlasí se změnou Všeobecných podmínek, která není vyvolána změnou právních předpisů a znamená pro Uživatele zhoršení podmínek. Výpověď lze v takovém případě podat nejpozději do 15 (patnácti) dnů ode dne zveřejnění Všeobecných podmínek. Výpovědní doba je 30 (třicet) dní.

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

8.8 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě soustavného neplacení nebo soustavného opožděného placení poplatků Uživatelem (soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 2 (dvou) nezaplacených vyúčtování za služby).

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

Část 9 Informace o Uživateli

9.1 Pro uzavření Smlouvy je nutné znát tyto osobní údaje: jméno a příjmení/název, adresa trvalého bydliště/adresu sídla, datum narození/IČ, číslo OP nebo jiného dokladu totožnosti. V případě právnické osoby je nutno doložit rovněž doklad osvědčující oprávnění jednat za tuto právnickou osobu (zejména výpis z obchodního rejstříku). Uživatel souhlasí s tím, že ostatní údaje uvedené ve Smlouvě poskytnul dobrovolně.

9.2 Pokud dojde ze strany Uživatele ke změně údajů uvedených ve Smlouvě, je povinností Uživatele do 15-ti dnů tuto skutečnost sdělit Poskytovateli osobně nebo elektronicky zasláním e-mailu (změna je platná až po potvrzení ze strany Poskytovatele).

9.3 Poskytovatel vede databázi, která obsahuje osobní údaje, provozní údaje a lokalizační údaje Uživatělů. Uživatel podpisem Smlouvy vyslovuje souhlas se zpracováním uvedených údajů.

9.4 Poskytovatel zpracovává údaje v rozsahu potřebném pro splnění zákonných povinností, pro uzavření a plnění Smlouvy, pro provozování a ochranu sítí, přenos informací sítěmi, pro poskytování Služeb a služeb s nimi spojenými, pro jejich účtování, pro ochranu práv Uživatele a Poskytovatele právem chráněných zájmů a dále pro provádění úkonů s výše uvedeným spojených. Poskytovatel zpracovává údaje o Uživateli jen po dobu nutnou pro dosažení uvedených účelů - nejdéle po dobu trvání Smlouvy, úplného vypořádání práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy.

9.5 Údaje jsou zpracovávány manuálně nebo automaticky. Osoby přicházející do styku s údaji jsou vázány mlčenlivostí a jsou seznámeny se způsobem ochrany údajů.

9.6 Poskytovatel je oprávněn v případě, že se Uživatel stane jeho dlužníkem, poskytnout informaci příslušnému registru dlužníků. Uživatel s tímto souhlasí podpisem Smlouvy.

9.7 Provozovatel zpracovává osobní údaje Uživatele v rozsahu potřebném pro plnění této Smlouvy v souladu s platnými právními předpisy a to zejména se zák. č. 101/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů. V případě, že se Uživatel domnívá, že zpracování jeho osobních údajů neprobíhá v souladu se zákonem, je oprávněn požadovat po Poskytovateli vysvětlení, a popřípadě odstranění závadného stavu.

9.8 Uživatel má právo na přístup k osobním údajům v souladu s ust. § 12 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů. Uživatel má dále právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva stanovená v § 21 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů.

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 Uživatele.

10.2 Řízení datového provozu má vliv na rychlost, latenci a dostupnost některých aplikací či služeb. Z tohoto důvodu budou některé aplikace i obsah spouštěny pomaleji nebo omezeně.

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

10.4 Minimální zaručená rychlost stahování a vkládání u služby 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.

10.5 Rychlost připojení k síti internet je možné ověřit na stránkách www.horalnet.cz, kde je uveden odkaz.

Část 11 Aktuální ceník služeb Poskytovatele

11.1 Připojení k síti internet o maximální rychlosti 30/15 Mb/s (stahování/vkládání) – 292 Kč s DPH.

11.2 Placený výjezd k uživateli – 300 Kč s DPH / započatá hodina.

11.3 Smluvní pokuta – 1 210 Kč s DPH.

11.4 Individuální smluvní ceny mají přednost před tímto Ceníkem.

Část 12 Společná a závěrečná ustanovení.

12.1 Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající Uživateli ze Smlouvy na třetí osobu.

12.2 Uživatel 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.

12.3 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 Uživatele zhoršení podmínek a nejsou vyvolány změnou právních předpisů, informuje o nich Poskytovatel Uživatel nejméně 30 dnů před jejich zamýšlenou účinností.

12.4 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.

12.5 Smlouva se vyhotovuje v jednom originále a jednom stejnopise. Poskytovatel obdrží jeden originál a Uživatel jeden stejnopis

12.6 Poskytovatel je oprávněn Uživateli přidělit přístupové jméno a heslo, které slouží k zabezpečení komunikace mezi Uživatelem a Poskytovatelem. Uživatel se zavazuje se svým přístupovým heslem nakládat jako s důvěrným údajem a nese odpovědnost za skládání se svým heslem, za jeho ztrátu či prozrazení. V případě prozrazení, či ztráty hesla je Uživatel povinen toto neprodleně oznámit Poskytovateli.

12.7 Pro komunikaci mezi Uživatelem a Poskytovatelem se použijí kontaktní údaje uvedené Uživatelem ve Smlouvě. Pokud Uživatel 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).

12.8 Tyto Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací nabývají účinnosti dne 24.5.2018 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.