

## Informace pro spotřebitele poskytované před uzavřením smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dle §63 zákona č. 127/2005 Sb.)

Tento dokument obsahuje informace, které mají za úkol seznámit uživatele ještě dříve, než uzavře smlouvu o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Doporučujeme Vám si tento dokument uložit v elektronické podobě, případně vytisknout, abyste si kdykoliv později mohli připomenout, jaká hlavní práva a povinnosti Vám z uzavřené smlouvy vyplývají.

**Údaje o poskytovateli (adresa sídla a provozovny):** HoralNET s.r.o., Nádražní 50, 739 91 Jablunkov, IČ: 02649586, DIČ: CZ02649586, tel.: 558 341 942, e-mail: [info@horalnet.cz](mailto:info@horalnet.cz), web: [www.horalnet.cz](http://www.horalnet.cz), datová schránka: segc4rg

**Hlavní znaky služby pevného přístupu k internetu:** Hlavní nabízené služby jsou Bezdrátový internet, Kabelový internet a Individuální internet. Každá služba má jednu rychlostní úroveň, kterou poskytujeme v minimální kvalitě (latence do 100 ms, ztrátovost paketů do 1%, možnost kolísání kvality přenosu). Přenosové rychlosti jednotlivých služeb jsou uvedeny v ceníku na adrese [www.horalnet.cz/dokumenty/cenik.pdf](http://www.horalnet.cz/dokumenty/cenik.pdf). V tomto dokumentu najde uživatel také vysvětlení, jaké prostředky nápravy má k dispozici v případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby. Současně jsou zde uvedeny další technické informace k jednotlivým službám. Smlouva je uzavřena vždy na dobu neurčitou, tedy bez závazku. Balíčky služeb nenabízíme.

### Platba v souvislosti s poskytnutou službou:

- poplatek za aktivaci služby a zřizovací poplatek není účtován (koncové zařízení pro připojení k síti poskytovatele je zapůjčeno bezplatně).
- poskytovatel účtuje poplatek za zvolenou službu (Bezdrátový internet, Kabelový Internet, Individuální internet dle ceníku uvedeného na adrese [www.horalnet.cz/dokumenty/cenik.pdf](http://www.horalnet.cz/dokumenty/cenik.pdf)). Uživatel může za službu platit v měsíční nebo ročním intervalu.
- na přání uživatele může být účtována cena za nákup dalších koncových zařízení, montážního materiálu, kabeláže, dodávky instalačních a konfiguračních prací dle ceníku [www.horalnet.cz/dokumenty/cenik.pdf](http://www.horalnet.cz/dokumenty/cenik.pdf)

Poskytovatel v rámci služby pevného přístupu k internetu neúčtuje žádné poplatky za spotřebovaná data ani neomezuje uživatele v množství spotřebovaných dat (FUP). Každý uživatel má přístup do uživatelského rozhraní (adresa: [support.horalnet.cz](http://support.horalnet.cz)), kde jsou zobrazeny všechny objednané služby (aktivní přípojky), faktury kde stažení a další důležité informace. Zde je také uveden Ověřovací kód pro změnu poskytovatele. Za odebrané služby je možné u nás platit pouze bankovním převodem na náš účet. Pokud uživatel platí za službu v ročním intervalu a rozhodne se ukončit smlouvu, tak je mu případný přeplatek vrácen na jeho naposledy známý bankovní účet a do termínu do 30 dnů od ukončení.

**Postup změny poskytovatele:** V případě, že se rozhodnete změnit poskytovatele, tak Vám nebudou účtovány žádné poplatky, které by s tímto krokem souvisely. Proces změny poskytovatele služby vyžaduje „Ověřovací kód pro změnu poskytovatele“, který najdete v uživatelském rozhraní (adresa: [support.horalnet.cz](http://support.horalnet.cz)). Podrobné informace k postupu změny poskytovatele včetně odškodnění za zdržování nebo zneužívání změny poskytovatele najdete v dokumentu uvedeném na našem webu: [www.horalnet.cz/dokumenty/zmena\\_poskytovatele.pdf](http://www.horalnet.cz/dokumenty/zmena_poskytovatele.pdf). Uživatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy do 14 dnů ode dne zahájení poskytování Služby nebo provedení změny Služby, pokud byla Smlouva uzavřena prostřednictvím komunikace na dálku.

**Bezpečnostní incidenty:** Opatření pro řízení běžného provozu, pokud jsou uplatňována, nemají vliv na kvalitu služeb přístupu k internetu, soukromí uživatelů a ochranu jejich osobních údajů. V případě, že dojde ke snížení přenosové rychlosti (např. z důvodu narušení integrity sítě nebo bezpečnostního incidentu), projeví se tento stav u uživatele zpomalením rychlosti např. při otevírání www stránek, snížením rychlosti při stahování a odesílání datových souborů nebo zhoršenou obrazovou kvalitou video přenosů.

**Reklamac:** V případě, že uživatel není spokojen s kvalitou poskytovaných služeb nebo pokud poskytovatel nereaguje na bezpečnostní incident, hrozbu nebo zranitelnost, je uživatel oprávněn podat reklamac. Podrobné informace, jaké vlastnosti mají služby mít, jak je možné měřit jejich kvalitu, jaký je postup reklamac a jaké kompenzace uživateli náleží, je uvedeno v ceníku, viz [www.horalnet.cz/dokumenty/cenik.pdf](http://www.horalnet.cz/dokumenty/cenik.pdf). Jestliže nebude uživatel spokojen se způsobem vyřízení reklamac, může se obrátit na Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)).

**Ochrana osobních údajů (GDPR):** Poskytovatel shromažďuje pro potřeby uzavření smlouvy a zajištění servisu poskytovaných služeb tyto osobní údaje: jméno a příjmení uživatele (obchodní firma), adresu trvalého bydliště uživatele (sídlu firmy) a adresu odběrného místa, datum narození uživatele (IČO), telefonní číslo a e-mail. Více je uvedeno ve všeobecných podmínkách uvedených na adrese [www.horalnet.cz](http://www.horalnet.cz).

**Závěrem:** Konkrétní informace týkající se smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací jsou uvedeny v dokumentu Shrnutí smlouvy ([https://www.horalnet.cz/dokumenty/shrnuti\\_smlouvy.pdf](https://www.horalnet.cz/dokumenty/shrnuti_smlouvy.pdf)). Službu pevného přístupu k internetu mohou bez jakéhokoliv omezení používat uživatelé se zdravotním postižením. Pro pomoc a poskytnutí aktuálních informací o produktech a službách pro uživatele se zdravotním postižením jsme k dispozici na tel. 558 341 942. Pokud nastane spor mezi uživatelem a poskytovatelem z důvodu neplnění povinností poskytovatele vyplývajících ze smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, může se uživatel obrátit na Český telekomunikační úřad s žádostí o rozhodnutí sporu. Český telekomunikační úřad je taktéž orgánem dohledu a uživatel se na něj může obracet se stížnostmi souvisejícími s plněním smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací. Pro případ sporu týkajícího se nákupu koncového zařízení nebo jiného zboží, které prodává poskytovatel, je orgánem státního dozoru Česká obchodní inspekce.