

## **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: CZ02649586, tel.: 558 341 942, e-mail: info@horalnet.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 tyto služby elektronických komunikací:

- **bezdrátový internet**
- **kabelový internet**
- **IPTV**

**2.2** Poskytovatel poskytuje Služby prostřednictvím účastnické přípojky k síti elektronických komunikací Poskytovatele, která se nachází v nemovitosti na adrese uvedené ve smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „**Smlouva**“). 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.

**2.3** Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel neodpovídá za užívání Služeb a jeho důsledky.

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

**2.5** 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.

### **Část 3 Zařízení pro užívání služeb**

**3.1** Pokud se smluvní strany písemně nedohodnou jinak, jsou technická zařízení, prostřednictvím kterých jsou Služby poskytovány, ve výlučném vlastnictví Poskytovatele (dále jen „**zařízení**“).

**3.2** Uživatel je povinen vrátit zařízení, které mu bylo poskytnuto nejpozději do 14 dnů od data ukončení Smlouvy. Zařízení demontuje zaměstnanec Poskytovatele na základě předchozí telefonické dohody.

**3.3** Jestliže Uživatel nevrátí zařízení Poskytovatele nebo jej vrátí ve stavu nefunkčním, je Poskytovatel oprávněn po Uživatelovi požadovat náhradu škody.

**3.4** Vracení Zařízení před ukončením smlouvy nezabývá 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.

**3.6** Uživatel je povinen neprodleně informovat Poskytovatele o odcizení, ztrátě, zničení nebo poškození zařízení Poskytovatele. V tomto případě má Uživatel právo na jeho výměnu, a to po zaplacení škody, která Poskytovateli vznikla.

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

**4.1** Uživatel 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 souhlas s prováděním prací souvisejících s dodávkou Služeb. Zejména s montáží, opravou, výměnou, přemístěním či demontáží zařízení Poskytovatele. Za účelem plnění Smlouvy se Uživatel zavazuje umožnit na požádání Poskytovateli přístup do prostor místa instalace po celou dobu trvání Smlouvy.

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

**4.4** Uživatel se dále zavazuje nezasahovat do zařízení sítě Poskytovatele, neměnit nastavení koncových zařízení ve vlastnictví Poskytovatele;

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

**4.6** 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 posledně uvedenou kontaktní adresu (popř. e-mailovou adresu, telefonní číslo).

**4.7** Poskytovatel je oprávněn Uživatelovi 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 nakládání se svým heslem, za jeho ztrátu či prozrazení. V případě prozrazení, či ztráty hesla je Uživatel povinen toto neprodleně oznámit Poskytovateli.

### **Část 5 Reklamac**

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

**5.2** 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.

**5.3** 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 trvalý odchylku se považuje takovou odchylku od běžně dostupné rychlosti, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu připojení k internetu odstraněnou dříve 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.

**5.4** Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel není povinen uhradit Uživatelovi náhradu škody vzniklou důsledkem neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby. V případě neposkytnutí služeb dle Smlouvy je odpovědnost poskytovatele vůči uživateli omezena na povinnost odstranit urychleně závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky.

**5.5** V případě, že bude reklamacie shledána oprávněnou, bude uživateli vrácen přeplatek nebo již zaplacená cena účtovaná za vadně poskytnutou Službu, a to nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamacie. Poskytovatel tak učiní přednostně formou započtení v následujícím pravidelném vyúčtování, jedná-li se o částku nižší, než je měsíční platba uživatele v tomto účtovacím období. Jedná-li se o částku vyšší, než je měsíční platba uživatele v tomto účtovacím období, uhradí poskytovatel tuto částku převodním příkazem na uživatелеm stanovený účet.

**5.6** Uživatel má právo v případě reklamacie výše cen za poskytnuté Služby požádat o bezplatný detailní výpis z provozu Služby nebo jiné dokumenty, dokládající průběh provozu Služby a účtovanou cenu za reklamované období. V případě internetové služby se jedná zejména o grafické znázornění množství přenesených dat v průběhu reklamovaného období.

**5.7** Uživatel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu elektronických komunikací v souladu s platnými právními předpisy. Reklamací na vyúčtování ceny je uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu. Podání reklamacie 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 poskytované Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamacie.

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

**5.9** Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci, je uživatel oprávněn podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamacie bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamacie nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Více informací o mimosoudním řešení sporů se uživatel dozví na webu ČTÚ ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)).

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

**6.1** Uživatel je povinen hradit příslušné poplatky v souladu se smlouvou nejpozději do 15 (patnácti) dnů od obdržení vyúčtování. Vyúčtováním se rozumí vystavení faktury v elektronické podobě. Faktury jsou vystaveny na adrese [www.horalnet.cz](http://www.horalnet.cz). Přílohašovací údaje jsou uvedeny v Technickém protokolu, který je součástí smlouvy.

**6.2** Uživatel je povinen platit poplatky dané aktuálním Ceníkem ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování. Ceník služeb je uveden na adrese [www.horalnet.cz](http://www.horalnet.cz) nebo v papírově podobě v sídle Poskytovatele.

**6.3** Zaplacení 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 a je v prodlení s platbou, Poskytovatel vyzve Uživatele k uhrazení poplatku v náhradním termínu formou zobrazením informační zprávy v internetovém prohlížeči nebo zasláním e-mailu nebo SMS. Pokud Uživatel v náhradním termínu nesjedná nápravu, má Poskytovatel právo omezit poskytování dané služby.

**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 přerušení poskytování Služeb ze strany Poskytovatele v důsledku porušení povinností Uživatele dle Všeobecných podmínek nezabývá Uživatele povinností platit poplatky dle Smlouvy a Všeobecných podmínek v souladu s aktuálním Ceníkem Poskytovatele.

## Část 7 Trvání a zánik smlouvy

**7.1** Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

**7.2** Smlouva je platná a účinná ode dne podpisu oběma smluvními stranami. Dodávka Služeb je zahájena v den úspěšné instalace koncového zařízení. Praktický postup je takový, že technik zapojí internet u uživatele, sepiše s ním Smlouvu a technicky protokol, na kterých je uvedeno datum podpisu a podpisy uživatele a poskytovatele.

**7.3** Uživatel může vypovědět Smlouvu nebo jen jednotlivou službu bez udání důvodů. Výpověď musí být písemná (e-mailem nebo osobně na pobočce). Výpovědní doba je 30 dní a běží od následujícího dne po podání výpovědi. V případě, že Uživatel neoznačí, kterou službu vypovídá, platí, že vypovídá Smlouvu celou.

**7.4** 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.

**7.5** 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.

**7.6** Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě soustavného neplacení poplatků Uživatelem (soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 2 (dvou) nezaplacených výúčtování za služby).

**7.7** Smluvní strany se dohodly, že v případě ukončení Smlouvy jsou aktivací popř. vstupní poplatky nevratné.

## Část 8 Ochrana osobních údajů, GDPR

**8.1** Pro uzavření Smlouvy je nutné znát tyto osobní údaje: jméno a příjmení/název, adresa trvalého bydliště/adresa 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 poskytl dobrovolně.

**8.2** Pokud dojde ze strany Uživatele ke změně údajů uvedených ve Smlouvě, je povinností Uživatele do 15-ti dnů tuto skutečnost sdělit Poskytovateli v jeho sídle nebo elektronicky zasláním e-mailu.

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

**8.4** 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.

**8.4** Poskytovatel zpracovává údaje v rozsahu potřebném pro splnění zákonných povinností, pro uzavření a plnění Smlouvy, pro provozování a ochranu sítě, 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.

**8.5** Údaje jsou zpracovávány v sídle Poskytovatele. Osoby přicházející do styku s údaji jsou vázány mlčenlivostí a jsou seznámeny se způsobem ochrany údajů. Poskytovatel není oprávněn v souvislosti se zpracováním prováděným pro Uživatele předávat osobní údaje do země mimo Českou republiku, do třetích zemí nebo mezinárodních organizací, ani provádět zpracování na prostředcích výpočetní techniky umístěných mimo Českou republiku.

**8.6** Poskytovatel je oprávněn v případě, že se Uživatel stane jeho dušním, poskytnout informaci příslušnému registru dušníků. Uživatel s tímto souhlasí podpisem Smlouvy.

**8.7** Provozování 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.

**8.8** Údaje uživatelů přijímané na základě uzavřených smluv jsou zpracovávány Poskytovatelem na výpočetní technice a ve formě papírových evidencí.

**8.9** Poskytovatel je povinen přijmout příslušná organizační opatření a prokazatelně seznámit všechny pracovníky, kterým by mohly být osobní údaje zpřístupněny, s povinností mlčenlivosti a se skutečností, že tato povinnost mlčenlivosti je časově neomezená. Poskytovatel je povinen na žádost Uživatele doložit, že příslušné osoby byly s povinností mlčenlivosti seznámeny.

**8.10** Poskytovatel je povinen přijmout v souladu s čl. 32 Nařízení vhodná technická opatření na ochranu osobních údajů, které zpracovává, a to s přihlédnutím k poslednímu stavu techniky, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování dle Smlouvy i k rizikům pro práva a svobody fyzických osob. Poskytovatel podniká všechny přiměřené nezbytné kroky, aby zajistil bezpečné nakládání s osobními údaji klientů v souladu s prohlášením o ochraně osobních údajů. Data ukládá v bezpečném prostředí, které je chráněno kombinací fyzických a technických opatření, jako například šifrovacími technologiemi či

autentifikačními systémy, tak, aby se zamezilo ztrátě, zneužití, změně, zpřístupnění, zničení či odcizení údajů, a aby k nim neměly přístup neoprávněné osoby.

**8.11** Poskytovatel je dále povinen přijmout vhodná organizační opatření na ochranu osobních údajů, které zpracovává, a která jsou odpovídající rizikům vyplývajícím z povahy zpracování osobních údajů, zejména:

- neposkytne žádné třetí osobě přístup k osobním údajům a k prostředkům, umožňujícím přístup k nim (zejména k osobnímu počítači, datovým nosičům, klíčem a k heslům umožňujícím přístup

- zajistí veškeré úložiště, zařízení nebo služby používané ke zpracování osobních údajů heslem; zajistí jednoznačnou identifikaci přístupu každé osoby k osobním údajům,

- na veškerých zařízeních používaných ke zpracování osobních údajů dle této Směrnice zavede elektronické prostředky ochrany ve formě antivirového a anti-malware software

- stanoví vnitřní pravidla ochrany osobních údajů v souladu s Nařízením, své zaměstnance s těmito pravidly seznámí a zajistí kontrolu jejich dodržování

**8.12** Poskytovatel je povinen poskytnout Uživatelům veškerou potřebnou součinnost v souvislosti s případnou kontrolou prováděnou dozorovým úřadem v oblasti ochrany osobních údajů, např. Úřadem pro ochranu osobních údajů, zejména poskytnout veškeré informace a vysvětlení, která budou nezbytná k doložení toho, že zpracování osobních údajů Poskytovatelem je v souladu s Nařízením a Poskytovatel i Klient naplňují základní zásady a principy uvedené v Nařízením. Poskytovatel je povinen umožnit audity, včetně inspekci, prováděné správcem nebo jiným auditorem pověřeným správcem, a dále je povinen poskytnout řádnou součinnost nutnou k auditům, inspekci a jiným kontrolám.

**8.13** Poskytovatel určí pověřenou osobu zodpovědnou za ochranu osobních údajů a to jednatele společnosti HoralNET s.r.o.

## Část 9 Řízení datového provozu

**9.1** Poskytovatel služby přístupu k internetu neprovádí řízení provozu s výjimkou případů, kdy je to nezbytné, a pouze na nezbytně nutnou dobu za účelem:

a) dodržení unijních legislativních aktů či vnitrostátních právních předpisů, které jsou v souladu s právem Unie, jež se vztahují na poskytovatele služeb přístupu k internetu, nebo opatření provádějících v souladu s právem Unie tyto unijní legislativní akty či vnitrostátní právní předpisy, včetně rozhodnutí soudů nebo veřejných orgánů s příslušnou pravomocí;

b) zachování integrity a bezpečnosti sítě, služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení koncových uživatelů;

c) zabránění hrozícímu přetížení sítě a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě za předpokladu, že se s rovnocennými kategoriemi provozu nakládá stejně.

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

**9.3** Rychlost připojení k síti internet je možné ověřit na stránkách [www.horalnet.cz](http://www.horalnet.cz), kde je uveden odkaz případně na stránkách třetích stran, například [www.speedtest.net](http://www.speedtest.net).

**9.4** Vysvětlení dopadu omezení rychlosti na službu přístupu k internetu:

	Surfování	On-line hry	IPTV, Video	Stahování
Bezdrátový internet	Nízký	Nízký	Střední	Vysoký
Kabelový internet	Nízký	Nízký	Nízký	Nízký

## Část 10 Využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru

**10.1** Koncoví uživatelé mají právo používat koncové zařízení podle vlastního výběru. Směrnice 2008/63/ES definuje „koncové zařízení“ jako „zařízení přímo nebo nepřímo připojené k rozhraní veřejné telekomunikační sítě“. Právo na výběr koncového zařízení se tedy vztahuje na zařízení, které se připojuje k rozhraní veřejné telekomunikační sítě. Toto rozhraní, koncový bod sítě (NTP), je definováno v článku 2 (d) rámcové směrnice (2002/21/ES) a znamená fyzické místo, ve kterém je účastníkovi zajišťován přístup k veřejné komunikační síti. Koncovým zařízením může být kabel, který se přímo zapojí do počítače, síťová karta, WIFI router, atd.

## Část 11 Společná a závěrečná ustanovení.

**11.1** Smlouva může být měněna písemnou dohodou smluvních stran. 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 Uživatele nejméně 30 dnů před jejich zamýšlenou účinností.

**11.2** 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.

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

**11.4** Tyto Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací nabývají účinnosti dne 1.11.2018 a ruší a nahrazují předchozí Všeobecné podmínky Poskytovatele pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.