

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

vydané v souladu s § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZEK“)

## Poskytovatel:

**HORKANET s.r.o.** J. Fučíka 542/2 , Horka nad Moravou 783 35 , IČ: 07633882 , DIČ: CZ07633882 , mob.: +420 775 981 640 , e-mail: [info@horkanet.cz](mailto:info@horkanet.cz) , [www.horkanet.cz](http://www.horkanet.cz) , Osvědčení ČTÚ č.: 4495

dále jen „Poskytovatel“

## Hlava první

### Čl. I – Pojmy Všeobecných podmínek a Smlouvy

- (1) **VOP** – VOP se myslí tyto Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných Služeb elektronických komunikací.
- (2) **ZEK** – zákon číslo 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
- (3) **ZOÚ** – zákon číslo 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
- (4) **ČTÚ** – Český telekomunikační úřad, se sídlem Sokolovská 219, Praha 9, poštovní přihrádka 02, 225 02 Praha 025.
- (5) **Poskytovatel** – Poskytovatelem veřejně dostupných Služeb elektronických komunikací je HORKANET s.r.o. , společnost s ručením omezeným , zapsaná v obchodním rejstříku, spisová značka: C 76586 vedená u Krajského soudu v Ostravě, místem podnikání J. Fučíka 542/2, 783 35 Horka nad Moravou, IČ: 07633882 , DIČ: CZ07633882, zastoupená Zbyňkem Spurným, jednatelem , jež je oprávněna poskytovat Služby na základě osvědčení o č. 4495 vydaného Českým telekomunikačním úřadem.
- (6) **Účastník** – Účastníkem se rozumí každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem Smlouvu na poskytování Služeb a **Uživatel** každý, kdo Službu využívá.
- (7) **Smluvní strany** – smluvními stranami jsou Poskytovatel a Účastník.
- (8) **Smlouva** – písemná Smlouva o poskytování Služby, jejíž předmětem je úplatné poskytování Služeb Poskytovatelem Účastníkovi, a která odkazuje na tyto VOP.
- (9) **Měsíční paušální poplatek** – měsíční poplatek složený z ceny za údržbu a ceny za provoz (hlava čtvrtá VOP).
- (10) **Služba** – Službou se rozumí Služby uvedené v článku 2 hlavy druhé těchto VOP, poskytované Poskytovatelem Účastníkovi na základě Smlouvy, které jsou blíže specifikovány ve Smlouvě.
- (11) **Veřejná komunikační síť** – síť elektronických komunikací, která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných Služeb elektronických komunikací, a která podporuje přenos informací mezi koncovými body sítě.
- (12) **Koncový bod sítě** – fyzický bod, ve kterém je Účastníkovi poskytován přístup k veřejné komunikační síti; v případě sítě zahrnujících komutaci nebo směrování je tento bod určen konkrétní síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo jménem Účastníka.
- (13) **Koncové zařízení** – výrobek nebo jeho důležitá část, umožňující komunikaci a určená k připojení přímo nebo nepřímo k rozhraní veřejné komunikační sítě.
- (14) **Síť elektronických komunikací** – síť elektronických komunikací jsou přenosové systémy, popřípadě spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky, včetně prvků sítě, které

nejsou aktivní, které umožňují přenos signálů po vedení, rádiovými, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, včetně družicových sítí, pevných sítí s komutací okruhů nebo paketů a mobilních zemských sítí, sítí pro rozvod elektrické energie v rozsahu, v jakém jsou používány pro přenos signálů, sítí pro rozhlasové a televizní vysílání a sítí kabelové televize, bez ohledu na druh přenášené informace.

- (15) **Odborná podpora** – systémová a technická podpora, konzultační a poradenské činnosti Poskytovatele podle článku 5, odst. 2 hlavy druhé VOP.
- (16) **Zprostředkované služby** – služby poskytované třetí stranou odlišnou od poskytovatele, za jejichž kvalitu či obsahu nenese poskytovatel odpovědnost. (i) VoIP a IP telefon – poskytovaná Jiřím Vláčilem – Wellnet, Wellnerova 134, 779 Olomouc, IČ: 70595780, kontakt pro reklamace [www.wellnet.cz](http://www.wellnet.cz) (ii) Televize – poskytovaná sledovanitv.cz s.r.o., U vodárny 3032/2a, Královo Pole, 61600 Brno, IČ: 01607910, kontakt pro reklamace [www.sledovanitv.cz](http://www.sledovanitv.cz).
- (17) **GDPR** – Obecné nařízení o ochraně osobních údajů (angl. General Data Protection Regulation neboli GDPR) je legislativa EU, která výrazně zvyšuje ochranu osobních dat občanů.
- (18) **Správce** – Správce osobních údajů je podle GDPR každý subjekt, nerozhoduje jaké právní formy, který určuje účel a prostředky zpracování osobních údajů, provádí za jím stanoveným účelem jejich shromažďování, zpracování a uchování. Správce primárně odpovídá za zpracování osobních údajů. Základním nezbytným předpokladem je existence řádného právního důvodu zpracování osobních údajů, kterým správce musí disponovat, aby vůbec mohl osobní údaje zpracovávat. Zároveň je nutné osobní údaje dostatečně zabezpečit.

## **Hlava druhá – rozsah Služeb**

### **Čl. 1 – Územní rozsah a koncové body sítě**

- (1) Služba je poskytována na území Olomouckého kraje.
- (2) Konkrétní území, na kterém Poskytovatel poskytuje Služby, je vyznačeno na internetových stránkách Poskytovatele [www.horkanet.cz](http://www.horkanet.cz).
- (3) Na základě požadavku konkrétního Účastníka může Poskytovatel poskytnout Služby i mimo území uvedené v odst. 2 tohoto článku.
- (4) Účastník se zavazuje zajistit přístup Poskytovatele k prostorám, v nichž jsou nebo mají být umístěny koncové body sítě, a to za účelem zřízení a zrušení Služby a za účelem servisu prvků sítě elektronických komunikací umístěných u Účastníka. Nedohodnou-li se Účastník s Poskytovatelem jinak, je Účastník povinen zajistit písemné souhlasy všech vlastníků, resp. správců dotčených nemovitostí s činnostmi Poskytovatele uvedenými v předchozí větě.
- (5) Účastník se zavazuje Poskytovateli uhradit nad rámec ceny za zřízení podle článku 2 hlavy čtvrté VOP veškeré vzniklé náklady spojené se zřízením Služby, pokud byl na tyto náklady předem ze strany Poskytovatele upozorněn před uzavřením Smlouvy. Těmito náklady se myslí zvláštní náklady, které vyplývají z neobvyklých podmínek místa koncového bodu sítě (např. nedostatek signálu, nová anténní konzole, provrtání silných zdí, datový kabel v lištách atp.).
- (6) Koncový bod sítě je co do nákladů zřízen smluvními stranami tak, že Poskytovatel vždy nese náklady za zřízení přístupového bodu a infrastruktury veřejné komunikační sítě, a náklady za koncové zařízení nese Poskytovatel v případě Smlouvy uzavřené na dobu určitou. Tím není

dotčeno ustanovení hlavy osmé čl. 3 odst. 4 VOP. V případě Smlouvy uzavřené na dobu neurčitou nese náklady za koncové zařízení Účastník.

## **Čl. 2 – Druhy Služeb**

- (1) Poskytovatel poskytuje tyto Služby: přístup k veřejné komunikační síti.
- (2) Jednotlivé Služby jsou specifikovány na internetových stránkách Poskytovatele [www.horkanet.cz](http://www.horkanet.cz).
- (3) Účastník může Službu užívat pro jakékoli účely související s jeho obchodní činností a v souladu s obecně závaznými předpisy ČR.

## **Čl. 3 – Doba poskytování Služby, dostupnost Služby, servis**

- (1) Služby jsou poskytovány nepřetržitě s výjimkou doby připadající na údržbu Služby podle odst. 4 písm. b) tohoto článku.
- (2) Dostupnost Služby je počítána jako 100% minus procentní podíl hodin přerušení poskytování Služby během jednoho čtvrtletí/2190 hodin (pro účely Smlouvy a VOP je 2190 hodin jedno čtvrtletí).
- (3) K přerušení poskytování Služby dochází v případě, kdy Účastník nemůže příslušnou Službu využívat v rozsahu stanoveném Smlouvou.
- (4) Za přerušení poskytování Služby ve smyslu odstavce 3 se nepovažuje:
  - a) přerušení poskytování Služby z důvodu výlučně na straně Účastníka nebo uživatele;
  - b) přerušení provozu za účelem pravidelné údržby, která je pro každou jednotlivou Službu blíže specifikována v na internetových stránkách Poskytovatele: [www.horkanet.cz](http://www.horkanet.cz).
- (5) Údržba radiokomunikační sítě probíhá každé úterý od 3:00 do 5:00 hod.
- (6) Z vážných důvodů může Poskytovatel přeložit čas údržby podle odst. 4 písm. b) tohoto článku na písemnou žádost Účastníka.
- (7) O veškerých zamýšlených servisních zásazích nad rámec pravidelné údržby podle odst. 4 písm. b), v jejichž důsledku dojde k omezení nebo přerušení poskytování Služby, informuje Poskytovatel Účastníka alespoň jeden (1) den předem na internetových stránkách Poskytovatele.

## **Čl. 4 – Společná ustanovení**

- (1) Závady způsobující přerušení poskytování Služeb podle čl. 3 budou odstraněny nejpozději do 48 hodin, s výjimkou fyzického přerušení sítě elektronických komunikací na těžce přístupném místě, kdy budou závady odstraněny do 72 hodin. Lhůty pro odstranění závady se prodlužují o víkend či svátek.
- (2) Doba podle odst. 1 počíná běžet od okamžiku oznámení přerušení poskytování Služby Účastníkem případně uživatelem podle čl. 3 odst. 2 hlavy sedmé VOP.
- (3) Doba podle odst. 1 se nevztahuje na závady vzniklé na radiokomunikační síti, pokud není ve Smlouvě dohodnuto jinak.
- (4) Typ připojení k veřejné komunikační síti: datový spoj pomocí bezdrátového zařízení, certifikovaného Wi-Fi certifikátem.
- (5) Kapacita (šířka pásma) připojení je závislá na kombinaci koncového zařízení Účastníka a přístupového bodu veřejné komunikační sítě Poskytovatele, a také na umístění koncového zařízení Účastníka ve vztahu k přístupovému bodu. Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím,

že z provozních důvodů (např. přetížení veřejné komunikační sítě) může být kapacita připojení na nezbytně nutnou dobu dočasně omezena.

- (6) Poskytovatel zajistí přidělení IP adres Účastníkovi. Tyto adresy jsou však ve vlastnictví Poskytovatele a v případě ukončení poskytování Služeb dle Smlouvy je Účastník povinen ihned ukončit používání těchto adres.

## **Čl. 5 – Servis**

- (1) Poskytovatel zajišťuje servis koncového zařízení Účastníka dle typu připojení podle čl. 4 hlavy druhé VOP. Servis zařízení se však nevztahuje na vady, které na koncovém zařízení Účastníka vznikly neodborným zásahem Účastníka nebo jiné osoby.
- (2) Poskytovatel zajišťuje systémovou a technickou podporu, konzultační a poradenské činnosti, které přímo souvisí s provozem koncového zařízení Účastníka a s veřejnou komunikační sítí Poskytovatele – HELPDESK
- (3) Odbornou podporu – HELPDESK - dle předchozího odstavce poskytuje Poskytovatel v pracovní době: Po – Pá v čase od 9:00 do 17:00 hod. elektronicky, na adrese nebo tel. č. Poskytovatele: J. Fučíka 542/2 783 35 Horka nad Moravou Mob.: 775 981 640 E-mail: info@horkanet.cz
- (4) Účastník se zavazuje poskytnout Poskytovateli součinnost za účelem splnění povinnosti Poskytovatele podle tohoto článku, tj. zejména umožnění přístupu k prostorám, ve kterých je umístěno koncové zařízení Účastníka, umožnění přístupu k datové síti Účastníka a další související potřebné úkony, to vše v nezbytném rozsahu.

## **Hlava třetí – Způsob a doba převzetí Služby**

### **Čl. 1**

- (1) Služba bude Účastníkovi zřízena zároveň s podpisem Smlouvy a Účastník se Službu zavazuje převzít. Ustanovení čl. 1 odst. 5 hlavy jedenácté VOP tím není dotčeno.
- (2) Před zřízením Služby ověří Poskytovatel, zda se mezi vysílačem Poskytovatelem a prostory, v nichž má být umístěn koncový bod sítě Účastníka, nenachází žádná fyzická překážka zabraňující řádnému poskytnutí Služby.

## **Hlava čtvrtá – Cena a způsob platby**

### **Čl. 1**

- (1) Cena za poskytování Služeb je složena z těchto částí:
  - a) cena za zřízení Služby;
  - b) cena za provoz Služby;
  - c) cena za údržbu Služby;
  - d) cena za zrušení Služby.
- (2) Ceny za jednotlivé Služby Poskytovatele jsou stanoveny v ceníku, který je umístěn na internetových stránkách Poskytovatele: [www.horkanet.cz](http://www.horkanet.cz).
- (3) Účastník je povinen za Službu platit Poskytovateli cenu platnou v době poskytnutí Služby.

## **Čl. 2 – Cena za zřízení**

- (1) Cena za zřízení Služby je jednorázovým poplatkem účtovaným a splatným bezodkladně po zřízení Služby Poskytovatelem a převzetí Služby Účastníkem.
- (2) Výše ceny za zřízení Služby je uvedena ve Smlouvě.
- (3) Čl. 6 odst. 6 této hlavy VOP platí pro cenu za zřízení obdobně.

## **Čl. 3 – Cena za provoz**

- (1) Cena za provoz Služby je pravidelně se opakující platba v intervalu jednoho měsíce, čtvrtletí nebo půl roku, podle dohody smluvních stran (účtovací období). Pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, je účtovacím obdobím jeden kalendářní měsíc.
- (2) Výše ceny za provoz Služby je uvedena ve Smlouvě dohromady s cenou za údržbu jako měsíční paušální poplatek. Cenu za provoz Služby se Účastník zavazuje hradit na základě faktury způsobem a ve lhůtách podle článku 6 této hlavy.
- (3) Dnem zdanitelného plnění je poslední den účtovacího období.

## **Čl. 4 – Cena za údržbu**

- (1) Cena za údržbu Služby je pravidelně se opakující platba za stejné účtovací období jako cena za provoz (čl. 3) a je placena spolu s ní.
- (2) Výše ceny za údržbu Služby je uvedena ve Smlouvě dohromady s cenou za provoz jako měsíční paušální poplatek.

## **Čl. 5 – Cena za zrušení**

- (1) Cena za zrušení Služby je jednorázová cena založena na výpovědi Smlouvy na dobu určitou Účastníkem a bude účtována před zahájením odinstalace prvků sítě elektronických komunikací, prostřednictvím kterých je Služba poskytována Účastníkovi.
- (2) Cenu za zrušení Služby se Účastník zavazuje Poskytovateli zaplatit alespoň pět (5) dní před uplynutím výpovědní doby.
- (3) Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, cena za zrušení je rovna jedné pětině (1/5) součtu měsíčních paušálních poplatků za zbývající období trvání Smlouvy podle článku 1 hlavy osmé VOP.

## **Čl. 6 – Způsob platby a prodlení s placením**

- (1) Faktura – daňový doklad (dále jen „faktura“) bude splňovat náležitosti, stanovené obecně závaznými předpisy ČR.
- (2) Písemná faktura bude vystavena a doručena Účastníkovi, který je koncovým uživatelem příp. uživateli elektronicky, na jeho e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě alespoň čtrnáct (14) dní přede dnem její splatnosti. Bude-li faktura doručena později, bude splatnost posunuta o počet dní prodlení s doručením. Na žádost Účastníka může být faktura doručena i v listinné podobě prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu Účastníka uvedenou ve Smlouvě. Doručení v listinné podobě je zpoplatněno částkou uvedenou v ceníku, umístěném na internetových stránkách Poskytovatele: [www.horkanet.cz](http://www.horkanet.cz), a tato bude vyúčtována a splatná spolu s měsíčním paušálním poplatkem za následující účtovací období.
- (3) Faktura bude doručena na elektronickou adresu sídla Účastníka, který je koncovým uživatelem příp. uživatelem do patnácti (15) dnů ode dne ukončení zúčtovacího období,

pokud tento Účastník neurčí jednostranným prohlášením jinou adresu. Všechny faktury Účastníka jsou také dostupné na internetových stránkách Poskytovatele, na portálu: Přístupové údaje Účastníka k portálu jsou uvedeny ve Smlouvě.

- (4) Všechny peněžité platby podle Smlouvy jsou splatné na účet Poskytovatele a Účastníka, uvedené ve Smlouvě.
- (5) Změna účtů podle odst. 4 může být provedena jednostranným písemným prohlášením zaslaným druhé smluvní straně.
- (6) Nezaplatí-li Účastník měsíční paušální poplatek řádně a včas, je Poskytovatel povinen mu zaslat písemné upozornění, v němž bude Účastníkovi stanoven náhradní termín splatnosti, ne kratší než jeden týden ode dne dodání upozornění. Nezaplatí-li Účastník měsíční paušální poplatek ani v náhradním termínu splatnosti, zavazuje se Poskytovateli zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,2% z dlužné částky za každý den prodlení. Poskytovatel je v takovém případě také oprávněn přerušit poskytování Služeb. Po zaplacení poplatku je pro následné znovuzapočetí s poskytováním Služeb Účastník povinen zaplatit Poskytovateli manipulační poplatek ve výši 1.000,- Kč.

## **Hlava pátá – Obchodní tajemství, důvěrnost komunikací a osobní údaje**

### **Čl. 1 – Obchodní tajemství**

- (1) Obchodní tajemství tvoří konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti, které souvisejí se závodem a jejichž vlastník zajišťuje ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení.
- (2) Smluvní strany se zavazují, že jiné osobě nesdělí, nezpřístupní, pro sebe nebo pro jiného nevyužijí obchodní tajemství, které může být využito v soutěži, a o kterém se dozvěděli jakoukoliv formou v jakékoliv podobě na základě smluvního vztahu založeného Smlouvou, nebo v souvislosti s tímto smluvním vztahem.

### **Čl. 2 – Důvěrnost komunikací**

- (1) Poskytovatel při poskytování Služby zajistí technicky a organizačně bezpečnost poskytované Služby a zpráv přenášených prostřednictvím veřejné komunikační sítě s ohledem na ochranu osobních údajů fyzických osob tak, jak je uvedena v článku 3 této hlavy, a s ohledem na ochranu provozních a lokalizačních údajů a důvěrnost komunikací fyzických a právnických osob při poskytování Služby ve smyslu ZEK. Poskytovatel zejména nepřipustí odposlech, ukládání zpráv nebo jiné druhy zachycení nebo sledování zpráv a s nimi spojených údajů osobami jinými, než jsou uživatelé, bez souhlasu dotčených uživatelů, pokud obecně závazné předpisy ČR nestanoví jinak. Provozními údaji se rozumí jakékoliv údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zprávy veřejnou komunikační sítí nebo pro její účtování.
- (2) Poskytovatel je povinen uchovávat provozní údaje Služby poskytnuté Účastníkovi nebo uživateli do doby rozhodnutí sporu podle § 129 odst. 3 ZEK nebo do konce doby, během níž může být vyúčtování ceny nebo poskytnutí Služby právně napadeno nebo úhrada vymáhána. Poskytovatel může zpracovávat provozní údaje nezbytné pro vyúčtování ceny za Službu poskytnutou Účastníkovi nebo uživateli za přístup pouze do konce doby, během níž může být úhrada vymáhána.

- (3) Provozní údaje zpracovávají osoby, které k tomu Poskytovatel oprávní a které zajišťují účtování, nebo řízení provozu, zákaznické dotazy, odhalování podvodů, marketing služeb, nebo které poskytují služby s přidanou hodnotou, a to pouze v rozsahu nezbytném pro tyto činnosti.
- (4) Poskytovatel je oprávněn předávat data související s poskytováním Služeb jiným poskytovatelům veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, nebo podnikatelům zajišťujícím veřejnou komunikační síť, a to údaje o účastnících spojení, pro zajištění propojení a přístupu k síti, ke vzájemnému vyúčtování a k identifikaci zneužívání sítě a Služeb.
- (5) Poskytovatel je povinen uchovávat a na vyžádání poskytnout provozní a jiné údaje vztahující se ke Službě, Účastníkům nebo uživatelům, nebo státním orgánům ČR, a to za podmínek stanovených ZEK, zejména ust. § 97.

### **Čl. 3 – Osobní údaje**

- (1) Poskytovatel zpracovává osobní údaje Účastníků, uživatelů, příp. koncových uživatelů (dále jen „osobní údaje“) v souladu se ZOÚ, a to v nezbytném rozsahu, po nezbytnou dobu a výhradně za účelem plnění smluv, tedy zejména za účelem zřízení, poskytování a vyúčtování Služeb.
- (2) S osobními údaji jsou oprávněni nakládat výhradně zaměstnanci Poskytovatele a jiné subjekty, které se s osobními údaji seznamují v souladu se ZOÚ a na základě smluvního vztahu s Poskytovatelem, a které jsou Poskytovatelem zavázány k ochraně osobních údajů.
- (3) Účastník, uživatel nebo koncový uživatel může vyjádřit svůj nesouhlas s poskytnutím osobních údajů jiným subjektům podle odstavce 2 tohoto článku písemně na adrese Poskytovatele.
- (4) Čl 3 – Osobní údaje se rozšiřuje o dodatek GDPR: Zásady ochrany osobních údajů podle Nařízení (EU) 2016/679 (GDPR) , kterým Poskytovatel jako Správce informuje Účastníka o zpracování jeho osobních údajů.
- (5) Správcem osobních údajů v souladu s nařízením (EU) 2016/679 (GDPR) je Poskytovatel.
- (6) Účastník uděluje Správci svůj souhlas zpracovávat osobní údaje dle dodatku GDPR v souladu s nařízením (EU) 2016/679 (GDPR)

## **Hlava šestá – Odpovědnost za škodu, sleva z ceny**

### **Čl. 1 – Odpovědnost za škodu**

- (1) Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne Účastníkovi, uživateli nebo koncovému uživateli v důsledku přerušení poskytování Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- (2) Pokud je možno Službu využít jen částečně, anebo jí není možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je Poskytovatel povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu za poskytnutí Služby. Pravidla pro odstranění závady a přiměřené snížení ceny se řídí čl. 3 a 4 hlavy druhé VOP.
- (3) Poskytovatel může v případech, kdy hrozí nebo dojde k závažnému narušení bezpečnosti a integrity veřejné komunikační sítě z důvodů poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení, zejména vlivem velkých provozních havárií nebo živelních pohrom, přerušit poskytování Služby nebo odepřít přístup ke Službě. Přerušení nebo odepření musí být omezeno pouze na dobu nezbytně nutnou.

## **Hlava sedmá – Reklamacce a mimosoudní řešení sporů**

### **Čl. 1 – Úvodní ustanovení**

- (1) Účastník, který je koncovým uživatelem, příp. uživatel (pro účely této hlavy dále jen „Reklamující“) v případě vadného poskytnutí Služby nebo nesprávného vyúčtování je oprávněn uplatnit odpovědnost za vady poskytnuté Služby nebo vyúčtování (dále jen „reklamace“) u Poskytovatele.
- (2) Reklamace uplatňuje Reklamující na adrese:  
HORKANET s.r.o. J. Fučíka 542/2 783 35 Horka nad Moravou  
mob.: 775 981 640 e-mail: info@horkanet.cz
- (3) Osobně uplatňovaná reklamace bude přijímána v pracovních dnech od 9:00 do 17:00.

### **Čl. 2 – Reklamace vyúčtované ceny**

- (1) Reklamaci vyúčtování ceny Služby je Reklamující oprávněn uplatnit nejpozději do dvou (2) měsíců od doručení faktury, jinak právo na reklamaci zanikne. Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek.
- (2) Reklamace budou neprodleně vyřizovány, nejdéle však ve lhůtě 1 měsíce ode dne uplatnění reklamace. V případě Služby poskytované ve spolupráci se zahraničním provozovatelem se lhůta pro vyřízení reklamace prodlužuje na 2 měsíce ode dne uplatnění reklamace.
- (3) V případě kladného vyřízení reklamace vyúčtované ceny, bude vystavena opravná faktura a neoprávněně vyúčtovaná cena Reklamujícímu vrácena ve lhůtě 30 dní ode dne vyřízení reklamace.
- (4) Pokud Poskytovatel reklamaci nevyhoví, je Reklamující oprávněn podat návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace u ČTÚ ve lhůtě 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení.

### **Čl. 3 – Reklamace Služby**

- (1) Reklamaci na poskytnutou Službu je Reklamující oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu po dni vadného poskytnutí Služby, nejpozději do 2 měsíců od tohoto dne, jinak právo zanikne.
- (2) Přerušení provozu je Reklamující oprávněn hlásit ve smyslu hlavy druhé čl. 4 odst. 2 VOP na adrese a tel. čísle uvedeném v čl. 1 této hlavy.
- (3) Ustanovení odst. 4 čl. 2. této hlavy platí pro reklamaci Služby obdobně.

### **Čl. 4 Garantovaná kvalita služby a výhrady**

- (1) Poskytovatel se zavazuje poskytovat Službu v co nejvyšší možné kvalitě. Dosahovaná kvalita poskytované Služby závisí na mnoha faktorech, a to na obecných faktorech neovlivnitelných ze strany Poskytovatele ani ze strany Účastníka, ale i na faktorech, které Účastník může přímo ovlivnit.
- (2) Mezi faktory ovlivňující kvalitu Služby patří např. využívaná technologie datového připojení, úroveň pokrytí signálem Wi-Fi, nastavení a vytížení Wi-Fi sítě, stáří zařízení, které Účastník používá, charakter budovy, ve které Účastník službu využívá, poloha koncového zařízení, frekvenční pásmo Wi-Fi, cesta šíření signálu, náhodná koncentrace uživatelů.



- (3) Služba je určena zejména pro běžné aktivní využívání samotným Účastníkem. Poskytovatel stanovuje minimální zaručenou úroveň kvality poskytované služby na 20% z minimální nabízené hodnoty rychlosti zvoleného Wi-Fi tarifu. Uvedenou kvalitu Služby pomocí Wi-Fi připojení nelze garantovat k provozování náročných herních aplikací a stream videa či televize nad rozlišení 360p, nebo která je nad rámec možností přenosu a výkonu Wi-Fi zařízení. Poskytovatel je oprávněn omezit Účastníkovi přístup ke Službě v případě, že jeho provoz není běžný a vykazuje znaky virového útoku, přeprdej služby třetím osobám, nezákonného jednání nebo jiného porušení Smlouvy a o přerušení služby zákazníka informuje e-mailem, s výjimkou případů, kdy je ohrožena bezpečnost sítě a přerušení Služby je nutné bez zbytečného odkladu.
- (4) V případě nespokojenosti Účastníka s kvalitou Služby je Účastník oprávněn reklamovat Služby dle předchozího článku.

## **Čl. 5 - Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu**

- (1) V případě, že Reklamujícímu, který je spotřebitelem, bude reklama zamítnuta, popř. nebude s jejím vyřízením souhlasit, může podat návrh na mimosoudní řešení sporu u subjektu mimosoudního řešení sporu dle ust. § 20d zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších změn.
- (2) V oblasti elektronických komunikací dle ZEK řeší spory Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)) a v ostatních oblastech, které ZEK neupravuje, Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

## **Hlava osmá – Doba trvání Smlouvy a odstoupení od Smlouvy**

### **Čl. 1 – Doba trvání Smlouvy**

- (1) Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak.
- (2) Smlouvu na dobu určitou lze vždy uzavřít i na dobu dvanácti (12) měsíců. Doba, na kterou se Smlouva na dobu určitou uzavírá, je vždy uvedena ve Smlouvě.
- (3) Smlouva na dobu určitou nesmí být při prvním uzavření Smlouvy s Účastníkem uzavřena na dobu delší než 24 měsíců.

### **Čl. 2 – Odstoupení od Smlouvy**

- (1) Poskytovatel může od Smlouvy odstoupit z důvodu:
- prodlení Účastníka se zaplacením alespoň dvou po sobě jdoucích měsíčních paušálních poplatků, nebo tří měsíčních paušálních poplatků v průběhu jednoho roku, a za podmínky, že Účastníkovi bylo bezvýsledně zasláno upozornění podle čl. 6 odst. 6 hlavy čtvrté VOP;
  - prodlení Účastníka se zaplacením ceny za zřízení Služby podle čl. 2 hlavy čtvrté VOP;
  - ztráty oprávnění Poskytovatele poskytovat Službu;
  - porušení povinnosti Účastníka podle článku 1 hlavy páté VOP;
  - že koncové zařízení Účastníka není kompatibilní se zařízeními Poskytovatele pro poskytování Služeb;
  - že místní podmínky u Účastníka neumožňují řádné poskytnutí Služeb Poskytovatele.

- (2) Účastník může od Smlouvy odstoupit z důvodu podle hlavy deváté VOP.
- (3) Účastník se pro případ odstoupení Poskytovatele od Smlouvy podle odst. 1 zavazuje poskytnout Poskytovateli součinnost k odinstalaci již nainstalovaných zařízení Poskytovatele na základě Smlouvy.
- (4) Odstoupení Poskytovatele od Smlouvy nabývá účinnosti prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž bylo odstoupení doručeno Účastníkovi. Odstoupení Účastníka od Smlouvy podle odst. 2 nabývá účinnosti v den nabytí účinnosti změny VOP nebo Smlouvy podle hlavy deváté VOP.
- (5) Odstoupení od Smlouvy podle odst. 1 písm. c) nabývá účinnosti dnem nabytí právní moci rozhodnutí, jímž Poskytovatel pozbývá oprávnění poskytovat Službu.

### **Čl. 3 – Výpověď**

- (1) Kterákoli smluvní strana je oprávněna písemně vypovědět Smlouvu s výpovědní dobou jeden (1) měsíc.
- (2) Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi.
- (3) Pokud Účastník vypoví Smlouvu uzavřenou na dobu určitou, zavazuje se zaplatit Poskytovateli cenu za zrušení Služby podle hlavy čtvrté článku 5 VOP.
- (4) V případě výpovědi Smlouvy uzavřené na dobu určitou se Účastník zavazuje vrátit Poskytovateli koncové zařízení, které mu bylo Poskytovatelem poskytnuto.

### **Čl. 4 – Společná ustanovení**

- (1) Ukončením Smlouvy dle této hlavy VOP nejsou dotčeny povinnosti smluvních stran podle hlavy páté VOP.
- (2) Smlouva může být před uplynutím sjednané doby ukončena také dohodou smluvních stran na základě Žádosti o zrušení služby Účastníka dostupné na internetových stránkách Poskytovatele: [www.horkanet.cz](http://www.horkanet.cz). Výše úhrady Účastníka Poskytovateli pro tento případ bude domluvena individuálně, přičemž ale její výše nesmí překročit výši ceny za zrušení Služby podle hlavy čtvrté, článku 5 VOP.
- (3) V případě ukončení Smlouvy se Účastník zavazuje zaplatit poměrnou část měsíčního paušálního poplatku za dobu, po kterou mu v kalendářním měsíci byly Služby poskytnuty.

## **Hlava devátá – Změna VOP a Smlouvy**

### **Čl. 1**

- (1) VOP a Smlouva mohou být měněny jednostranným úkonem Poskytovatele v plném rozsahu.
- (2) Změna VOP nebo Smlouvy bude Poskytovatelem uveřejněna na jeho internetových stránkách nejméně jeden (1) měsíc před nabytím účinnosti změny v každé jeho provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. O změně bude informován rovněž Účastník.
- (3) Pokud se jedná o změny VOP nebo Smlouvy v náležitostech uvedených v ust. § 63 odstavci 1, písmen c) až q) ZEK, nebo jiné změny, které vedou ke zhoršení postavení Účastníka, má Účastník právo od Smlouvy bez jakýchkoliv sankcí odstoupit v případě, že změnu

neakceptuje. To neplatí, pokud se jedná o změnu VOP nebo Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny VOP, uložené Poskytovateli pravomocným rozhodnutím ČTÚ.

## **Hlava desátá – Řešení sporů, rozhodné právo, komunikace stran, účinnost**

### **Čl. 1**

- (1) Všechny spory ze Smlouvy mezi smluvními stranami budou řešeny smírně vzájemnou komunikací. Jakýkoli problém bude řešen, na základě iniciativy jedné ze stran.
- (2) Spory mezi Poskytovatelem a Účastníkem (Uživatelem), který je spotřebitelem, je možné řešit mimosoudně dle hlavy sedmé čl. 4 této Smlouvy.
- (3) Nebudou-li spory mezi smluvními stranami týkající se povinností smluvních stran stanovených ZEK nebo na jeho základě vyřešeny podle odstavce 1 nebo 2 tohoto článku, je příslušný k rozhodování těchto sporů ČTÚ.

### **Čl. 2 – Rozhodné právo**

- (1) Smlouva se řídí právním řádem České republiky.
- (2) Pojmy použité ve Smlouvě a v VOP budou vykládány v souladu s jejich:
  - a) definicí VOP,
  - b) definicí právní řádem České republiky, zejména ZEK,
  - c) definicí mezinárodními doporučeními International Telecommunication Union (ITU-T a ITU-R) a standardy European Telecommunications Standards Institute (ETSI),
  - d) obecným významem.
- (3) Pokud si smluvní strany sjednají jiné rozhodné právo, použijí se ustanovení VOP přiměřeně.

### **Čl. 3 – Komunikace stran**

- (1) Veškerá korespondence, oznámení, žádosti a jiné dokumenty vzniklé na základě Smlouvy, určené smluvním stranám, budou vyhotoveny v českém jazyce a zasílány doporučeně, nebo doručovány osobně na adresu Poskyvatele, uvedenou ve Smlouvě a VOP a adresu Účastníka, uvedenou ve Smlouvě.
- (2) Smluvní strany spolu mohou komunikovat také faxem nebo elektronicky (datová zpráva). V takovém případě, je zpráva považována za doručenu okamžikem, kdy faxový přístroj nebo elektronický systém vydá potvrzení o správném přenosu nebo potvrzení o přečtení datové zprávy.
- (3) Zpráva doručena faxem nebo datová zpráva musí být nejpozději do pěti (5) dnů od doručení doručena i písemně podle odst. 1, jinak je původní doručení faxem nebo elektronicky neúčinné. Toto ustanovení se nevztahuje na doručené datové zprávy podepsané zaručeným elektronickým podpisem ve smyslu zák. č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu.
- (4) Každá smluvní strana je povinna oznámit druhé smluvní straně změnu adresy pro doručování podle odst. 1 alespoň deset (10) dní předem. Účastník je povinen oznámit Poskytovateli změnu telefonického a e-mailového kontaktu Účastníka podle Smlouvy nejpozději v den, kdy k takové změně dojde a nebo Účastník provede změnu telefonického a e-mailového kontaktu přímo v klientském portálu.

- (5) Odstavce 2 a 3 článku 6 hlavy čtvrté nejsou ustanoveními odstavců 2 a 3 tohoto článku dotčeny.
- (6) Poskytovatel je oprávněn sdělovat Účastníkovi jednotlivá provozní oznámení týkající se veřejné komunikační sítě na internetových stránkách Poskytovatele.
- (7) Účastník plní své povinnosti podle odstavce 4 provedením změny příslušných údajů na klientském portálu Poskytovatele uvedeném v článku 6 odst. 3 hlavy čtvrté VOP nebo písemně e-mailem na info@horkanet.cz.

#### **Čl. 4 – Účinnost VOP**

- (1) Tyto VOP nabývají účinnosti dne: 1.ledna 2019.**

#### **Hlava jedenáctá – Zvláštní ustanovení o Smlouvě uzavřené mimo prostory obvyklé pro podnikání Poskytovatele**

##### **Čl. 1**

- (1) Ustanovení této hlavy se vztahují na Smlouvy, které byly uzavřené s Účastníkem na místě mimo prostory obvyklé pro podnikání Poskytovatele, tj. mimo sídlo Poskytovatele podle čl. 1 odst. 4 hlavy první VOP.
- (2) Zúčtovací období za poskytnuté Služby podle čl. 3 odst. 1 hlavy čtvrté VOP činí vždy jeden (1) měsíc.
- (3) Účastník má právo odstoupit od Smlouvy do čtrnácti (14) dnů ode dne uzavření Smlouvy formou jednostranného prohlášení adresovaného Poskytovateli. Ustanovení čl. 2 hlavy osmé VOP tím není dotčeno.
- (4) V případě odstoupení Účastníka od Smlouvy podle odstavce 3 tohoto článku, Poskytovatel vrátí Účastníkovi všechny finanční prostředky, které od Účastníka na základě Smlouvy obdržel, a to do čtrnácti (14) dnů ode dne odstoupení Účastníka od Smlouvy a stejným způsobem, jakým tyto finanční prostředky od Účastníka obdržel. Poskytovatel vrátí Účastníkovi obdržené finanční prostředky jiným způsobem pouze se souhlasem Účastníka a pouze tehdy, nevzniknou-li tím Účastníkovi další náklady.
- (5) Služba bude Účastníkovi zřízena a poskytnuta až po uplynutí čtrnáctidenní (14-denní) lhůty podle odstavce 4. Ustanovení čl. 1 odst. 1 hlavy třetí VOP se nepoužije. Dříve než po uplynutí této lhůty může být Služba Účastníkovi zřízena pouze na základě výslovné žádosti Účastníka uvedené ve Smlouvě.
- (6) Povinnosti Účastníka podle čl. 4 odst. 3 hlavy osmé VOP nejsou odstoupením Účastníka od Smlouvy podle této hlavy VOP dotčeny.

## **Dodatek k Čl.3 Hlavě páté – Zásady ochrany osobních údajů podle Nařízení (EU) 2016/679 (GDPR)**

### **Správce:**

**HORKANET s.r.o.** J. Fučíka 542/2 , Horka nad Moravou 783 35 , IČ: 07633882 , DIČ: CZ07633882 , mob.: +420 775 981 640 , e-mail: [info@horkanet.cz](mailto:info@horkanet.cz) , [www.horkanet.cz](http://www.horkanet.cz) , Osvědčení ČTÚ č.: 4495

### **dále jen „Správce“**

#### **Čl. 1**

- (1) Abychom mohli plnit závazky ke svým Účastníkům a dalším institucím a zákonným požadavkům podle legislativy, musíme zpracovávat některé Vaše osobní údaje.
- (2) Správce osobních údajů podle Nařízení (EU) 2016/679 (GDPR) je Správce.
- (3) Vaše osobní údaje zpracováváme z důvodu nařízení zákona v souladu s § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZEK“) potřebných pro provozování telekomunikačních služeb a dále služeb souvisejících jako vyřízení objednávek, řešení reklamací, servisu, zasílání informací o provozu služby, fakturování služeb a zboží.
- (4) Při zpracování Vašich osobních údajů nebude docházet k automatizovanému rozhodování ani k profilování.
- (5) Nejmenovali jsme pověřence pro ochranu osobních údajů, nepověřili jsme zpracováním Vašich osobních údajů žádného zpracovatele ani neurčili zástupce pro plnění povinností ve smyslu GDPR.
- (6) Nemáme v úmyslu předat Vaše osobní údaje do třetí země, mezinárodní organizaci nebo jiným, osobám.

#### **Čl.2 – Co a proč zpracováváme:**

- (1) Zpracováváme Vaše jméno a příjmení, fakturační a doručovací adresu, e-mail, telefonní číslo, číslo bankovního účtu, objednané zboží a jeho cenu, objednanou službu a její cenu. U nepodnikajících osob zpracováváme dále datum narození, nebo číslo občanského průkazu. (Dle nařízení ZEK)
- (2) Právním důvodem zpracování osobních údajů je plnění smlouvy. Uvedené osobní údaje za tímto účelem zpracováváme po dobu trvání služeb a záruční doby.
- (3) Ochrana vašich osobních údajů odpovídá požadavkům Nařízení (EU) 2016/679 (GDPR)
- (4) Abychom vás mohli informovat o aktuálních nabídkách a slevách, zpracovávám vaše jméno a příjmení a e-mailovou adresu.
- (5) Právním důvodem tohoto zpracování je váš souhlas, který nám poskytujete a který můžete kdykoli odvolat.
- (6) Vaše osobní údaje poskytujeme institucím k tomu zmocněným zákonem.
- (7) Vaše osobní údaje poskytujeme účetní firmě OLOMOUCKÁ ÚČETNÍ A DAŇOVÁ s.r.o. IČ: 27816958 na základě právní dohody o mlčenlivosti v souladu s GDPR z důvodu zpracování účetních služeb.
- (8) Dále k Vaším osobním údajům mají přístup pouze zaměstnanci firmy, kteří jsou vázáni mlčenlivostí a zaškoleni v oblasti ochrany osobních údajů.

(9) Většinu zpracovatelských úkonů si dokážeme dělat sami. Avšak pro zajištění některých konkrétních úkonů, které nedokážeme zajistit vlastními silami, využíváme ostatní služby a aplikace třetích stran, které se na dané zpracování specializují a jsou v souladu s GDPR.

(10) Ostatní naši poskytovatelé služeb a platformy co mohou získat v omezené míře některé osobní údaje:

- Antee.cz - vývoj a provoz webu, hosting našich domén a e-mail serverů.
- Google - Google Analytics (anonymní statistiky o návštěvnosti a využití našeho webu) Google Adwords, záložní DNS služby
- NET service solution, s.r.o. - Vývoj a aplikace systému k provozu a řízení sítě, softwarové služby
- Spediční společnosti za účelem doručování zboží (DHL, DPD, EMS, FedEx, GLS, INTIME, Česká pošta, TNT, UPS )
- TrustWire s.r.o. - Správa serverových systémů a softwarových aplikací.
- Whalebone, s.r.o. - Ochrana sítí, řešení provozu DNS systémů, identifikace hrozeb a bezpečnost
- Mobilní operátoři - telefonní a SMS komunikace.
- Sledování TV – IPTV
- Wellnet – VoIP , síťové služby

**Nikomu jinému Vaše osobní údaje bez vašeho výslovného souhlasu neposkytujeme.**

Souhlas můžete kdykoliv odvolat, ale bez Vašeho souhlasu se zpracováním osobních údajů bohužel nelze poskytovat objednané služby.

### **Čl.3 – Jaké jsou Vaše práva v souvislosti s ochranou osobních údajů**

V souvislosti s ochranou osobních údajů máte široká práva. V případě, že některé z Vašich práv chcete uplatnit, informujte nás.

- (1) Právo na informace - plníme již tímto samotným dokumentem.
- (2) Právo na přístup - můžete nás vyzvat k poskytnutí informací, jaké osobní údaje o Vás uchováváme a proč. Odpovíme Vám v co nejkratším čase, avšak nejpozději do 30 dnů.
- (3) Právo na opravu - můžete nás vyzvat k doplnění nebo změně Vašich údajů.
- (4) Právo na vymazání (být zapomenut) - na požádání vymažeme ty Vaše osobní údaje, které nejsme povinni archivovat na základě jiných právních požadavků (např. zákon o účetnictví, zákon o dani z přidané hodnoty apod.).
- (5) Právo na omezení zpracování - v případě, že nechcete vymazat všechny údaje, ale chcete pouze omezit jejich rozsah nebo účel k jakému je zpracováváme, jakož i dobu uchování.

- (6) Právo vznést námitku proti zpracování údajů - v některých případech můžeme Vaše osobní údaje zpracovávat i bez Vašeho souhlasu na základě našeho tzv. oprávněného zájmu. Vy máte právo vznést vůči tomu námitku.
- (7) Právo na přenositelnost - máte právo vyžádat si od nás všechny Vaše osobní údaje, které o Vás zpracováváme.
- (8) Právo na stížnost - pokud máte pocit, že s Vašimi osobními údaji nenakládáme podle zákona, můžete podat stížnost ať už přímo nám nebo příslušnému kontrolnímu úřadu na ochranu osobních údajů.

#### Čl.4 – Prohlášení

- jako správce Vašich osobních údajů splníme všechny zákonné povinnosti vyžadované platnou legislativou, především zákonem o ochraně osobních údajů a GDPR.
- Plníme informační povinnost ještě před začátkem zpracování osobních údajů podle článku 13 GDPR.
- Budeme zpracovávat Vaše osobní údaje pouze na základě platného právního důvodu (především oprávněný zájem, plnění smlouvy, zákonné povinnosti nebo Vámi udělený souhlas).
- Poskytneme Vám plnou součinnost a podporu při uplatňování Vašich práv podle zákona o ochraně osobních údajů a GDPR,
- K ochraně Vašich osobních údajů budeme v maximální možné míře využívat všechny nám známé a dostupné moderní technologie. Přijali jsme, udržujeme a neustále vylepšujeme všechna možná opatření, která mají zamezit zneužití, poškození nebo zničení Vašich osobních údajů.
- Naši zaměstnanci a spolupracovníci, kteří budou jakkoliv zpracovávat Vaše osobní údaje jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení Vašich osobních údajů. Tato mlčenlivost přitom trvá i po skončení obchodního či zaměstnaneckého vztahu s námi.

(Všeobecné obchodní podmínky HORKANET s.r.o. , GDPR dodatek)

V Horce nad Moravou, Dne: 1.ledna 2019



Poskytovatel , Správce

HORKANET s.r.o., zastoupená Zbyňkem Spurným, jednatelem