

Přehled informací poskytovaných spotřebitelům ze strany společnosti HSL profi s.r.o. před uzavřením smlouvy

Společnost HSL profi, s.r.o. jako poskytovatel veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „poskytovatel“), se sídlem 783 21 Litovel, Chudobín 17, IČ: 27803953, www.hslprofi.cz, tel.: 731610770, email: hsl@chudobin.cz

tímto poskytuje spotřebiteli (případně mikropodnikům, malému podniku nebo neziskové organizaci, pokud se práva na tyto informace nebo část z nich výslovně nevzdali – dále také „spotřebitel“) před uzavřením smlouvy nebo před tím, než spotřebitel učiní závaznou nabídku v souladu s § 63 zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích („ZoEK“) následující informace:

1. Aktuální nabídka poskytovaných služeb a jejich popis, včetně jejich hlavních vlastností či znaků je uvedena v Ceníku služeb zveřejněném na <https://hslprofi.cz/ceniky-smlouvy>. V Ceníku služeb jsou zveřejněny také ceny pro aktivaci (zprovoznění) služeb a jakékoliv jiné platby, ať pravidelné nebo jiné související se službou. V rámci popisu služeb a v Pravidlech při poskytování služeb přístupu k internetu zveřejněných na <https://hslprofi.cz/ceniky-smlouvy> je u služby přístupu k internetu vždy uvedena minimální úroveň kvality poskytované služby, u jiných služeb než u služby přístupu k internetu jsou pak uvedeny konkrétní zjištěné parametry kvality.
2. Cenu za služby lze platit na základě trvalého, či jednorázového příkazu nebo hotově na provozovně poskytovatele. Ceny pro spotřebitele jsou koncové, (nejsme plátcí DPH).
3. Reklamace na poskytnutou službu a na vyúčtování ceny služby jsou řešeny v souladu s čl. III Všeobecných podmínek služeb elektronických komunikací („VP“), které jsou zveřejněny na <https://hslprofi.cz/ceniky-smlouvy>
4. Smlouva o poskytování služeb je uzavírána na dobu neurčitou
5. Poskytovatel může stanovit podmínky týkající zapůjčeného koncového zařízení, kdy při ukončení poskytování služeb je Uživatel povinen toto zařízení vrátit poskytovateli.
6. Smlouvu lze kdykoliv písemně vypovědět; výpovědní lhůta činí 1 měsíc a začíná běžet dnem, ve kterém byla výpověď doručena. Další podmínky ukončení smlouvy jsou uvedeny v čl. IV VP, a to včetně případných plateb souvisejících s ukončením smluvního vztahu.
7. Od smlouvy může spotřebitel odstoupit za podmínek uvedených v čl. IV a čl. VII odst. 5 VP. Formulář pro odstoupení od smlouvy je k dispozici na <https://hslprofi.cz/ceniky-smlouvy>.
8. V případě odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem, je spotřebitel povinen uhradit poskytovateli poměrnou část ceny služby za dobu od jejího zřízení do dne účinnosti odstoupení. Pokud spotřebitel uhradil poskytovateli předem ceny za služby a služby následně v souvislosti s ukončením smlouvy způsobem dohodnutým mezi smluvními stranami již nevyužíval, má právo na vrácení poměrné části zaplacených cen; tato část bude vrácena na základě písemné žádosti účastníka, ne však dříve, než po vystavení posledního vyúčtování poskytovatelem.
9. V případě změny poskytovatele nejsou u služby Internet ze strany poskytovatele vyžadovány žádné platby.
10. Pokud spotřebitel využívá zařízení (hardware) poskytovatele, je povinen je po zániku smlouvy vrátit poskytovateli; v opačném případě je poskytovatel oprávněn vyúčtovat spotřebiteli cenu tohoto zařízení ve výši dle ZoEK.
11. Spotřebitel má právo na paušální náhradu v případě, že dojde k nedodržení dohodnutých termínů oprav a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví vyhl. č. 529/2021 Sb., v platném znění. Právo na náhradu škody podle NOZ tím není dotčeno. Informace o právu na paušální náhradu včetně její výše jsou uveřejněny na www.hslprofi.cz a současně ve VP, v Pravidlech při poskytování přístupu k internetu (vše na <https://hslprofi.cz/ceniky-smlouvy>).
12. V případě využívání předplacených služeb má spotřebitel právo, aby mu byl v případě změny poskytovatele služby podané nejpozději do 30 dnů ode dne zániku smlouvy vrácen zbývající zůstatek předplaceného. Opouštěný poskytovatel má právo na náhradu nákladů ve výši, které mu prokazatelně vznikly vrácením zůstatku; výše těchto nákladů je uvedena na <https://hslprofi.cz/ceniky-smlouvy>.
13. V případě nedodržení úrovně kvality poskytovaných služeb je poskytovatel povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě se spotřebitelem zajistit poskytnutí služby náhradním

způsobem. V případě, že dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušení dodávky služeb v jednom dni na dobu více než 6 hodin od nahlášení závady spotřebitelem, je dáno právo spotřebitele na snížení měsíční ceny o jednu dvacetinu.

14. Poskytovatel může v reakci na bezpečnostní incidenty, hrozby nebo zranitelnost přijmout tyto druhy opatření:

i./blokovat narušující datový provoz;

ii./omezit nebo úplně zamezit přístupu uživatele do sítě poskytovatele;

iii./ukončit smlouvu s účastníkem a odpojit uživatele od datové sítě poskytovatele; současně poskytovatel informuje účastníka o těchto skutečnostech na kontaktní email.

15. Informace o tom, jaké osobní údaje jsou podávány spotřebitelem před zahájením poskytování služby nebo jsou shromažďovány v souvislosti s poskytováním služby jsou uvedeny v Prohlášení o ochraně osobních, provozních a lokalizačních údajů společnosti HSL profi s.r.o., které je zveřejněno na <https://hslprofi.cz/ceniky-smlouvy>.

16. Na <https://hslprofi.cz/ceniky-smlouvy> jsou přístupné také další informace týkající se služeb Internet a interpersonálních komunikačních služeb v souladu s Přílohou č. 1 ZoEK, část B.

18. Správním orgánem příslušným k řešení sporů ze Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavírané mezi poskytovatelem a spotřebitelem je Český telekomunikační úřad. V případě řešení sporů je možnost podání návrhu na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace podle § 129 odst. 3 ZEK u Českého telekomunikačního úřadu. Dodatečně pro obecné spotřebitelské spory ostatních poskytovaných služeb (např. výpůjčka zařízení, prodej zařízení) je tímto subjektem Česká obchodní inspekce (www.coi.cz). Mimosoudní řešení sporů prostřednictvím ČTÚ jako subjektu ADR (www.ctu.cz),

Poskytovatel spotřebitele výslovně upozorňuje, že tento dokument je k dispozici na provozovně poskytovatele nebo na <https://hslprofi.cz/ceniky-smlouvy> a že je důležité si jej stáhnout pro účely dokumentace, pozdějšího použití a reprodukce v nezměněné podobě. Pro koncové uživatele se zdravotním postižením jsou informace poskytovány v přístupném standardním formátu pro koncové uživatele nebo na žádost na výše uvedených kontaktech.

HSL profi s.r.o.