

Všeobecné obchodní podmínky HSL profi s.r.o.

I. Úvodní ustanovení

Společnost HSL profi s.r.o. IČ 27803953, sídlem v Chudobíně č. 17, 783 21 Chudobín (dále jen „poskytovatel“) poskytující služby elektronických komunikací (dále jen „služby“) tímto stanoví následující všeobecné obchodní podmínky (dále jen „podmínky“) upravující poskytování těchto služeb v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu (dále jen ČTU) č. 2265 zákazníkům na základě uzavřené Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „smlouva“) a dodatků k této smlouvě týkajících se jednotlivých poskytovaných služeb (dále jen „dodatky“). Služby jsou poskytovány na území České republiky. Obchodní podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy mezi poskytovatelem a odběratelem služby, (dále jen „Uživatel“).

Zákonná identifikace poskytovatele je :

název: HSL profi s.r.o., vedená u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 30149

IČ 27803953

Sídelm v Chudobíně č. 17, 783 21 Chudobín

zastoupena jednatelkou společnosti: Věrou Jarošovou

Kontakty poskytovatele:

www:hslprofi.cz

email:hsl@chudobin.cz, jarosova@chudobin.cz

tel: +420 603 446 571, +420 731 610 770

Linka ohlášení poruchy:

+420 603 446 571 (8:00-19:00 hod v pracovní dny, o víkendu 10:00-17:00hod)

Otázky neupravené těmito obchodními podmínkami, ani smlouvu, se řídí zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně souvisejících zákonů (dále jen Zákon), a zákonem č. 89/2012 Sb. občanský zákoník. V případě rozporu mezi smlouvou a obchodními podmínkami, má přednost ujednání ve smlouvě, v případě rozporu smlouvy nebo obchodních podmínek s ustanovením zákona, má vždy přednost zákonné ustanovení.

Všeobecné obchodní podmínky, Ceníky služeb, Pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu, seznam druhů poskytovaných služeb, popis služeb včetně nabízené a zaručené úrovně jejich kvality, nabídka druhů servisních služeb a další dokumenty jsou dostupné na provozovně poskytovatele nebo na www.hslprofi.cz a jsou zveřejněné na <https://hslprofi.cz/index.php/cs/ceniky-smlouvy>, jakož i příp. další ujednání mezi smluvními stranami tvoří nedílnou součást smlouvy (dále jen „smluvní podmínky“). Pojem „smlouva“ používaný v těchto VP označuje také jednotlivé dodatky ke smlouvě s tím, že pro tyto dodatky, týkající se zejména jednotlivých služeb, platí veškerá ustanovení o smlouvách. Ujednání uvedená ve smlouvě mají v případě rozporu vždy přednost před ustanoveními VP.

Na základě smlouvy, těchto VP a příp. dalších ujednání mezi smluvními stranami se poskytovatel zavazuje poskytovat uživateli (dále jen „uživatel“) sjednané služby a uživatel se zavazuje tyto služby využívat v souladu se smlouvou a právními předpisy po sjednanou dobu, poskytovat potřebnou součinnost a dodržovat povinnosti vyplývající ze smlouvy i jejích součástí, zejména platit za služby ceny v souladu s těmito VP a platným Ceníkem.

Definice pojmů:

- a) adresa zřízení služby – je adresa místa (objektu), ve kterém je umístěno koncové zařízení;
- b) aktační poplatek – cena za zřízení služby účtovaná poskytovatelem ve výši dle platného Ceníku a splatná zpravidla v hotovosti při podpisu smlouvy;
- c) Internet HSLprofi s.r.o.(dále jen „služba Internet“) – veřejná služba elektronických komunikací pevného připojení prostřednictvím komunikační sítě; jednotlivé druhy této služby včetně technických parametrů jsou uvedeny v platném Ceníku poskytovatele na <https://hslprofi.cz/index.php/cs/ceniky-smlouvy>;
- d) Ceník – je platný Ceník poskytovatele zveřejněný na <https://hslprofi.cz/index.php/cs/ceniky-a-smlouvy>;
- e) data – informace, které lze přenášet prostředky pro elektronickou komunikaci a uchovávat na záznamových médiích, používaných při zpracování a přenosu dat elektronickou formou;
- f) IP adresa – jednoznačný identifikátor síťového rozhraní nebo IP sítě v Internetu;
- g) koncové zařízení – technické zařízení či vybavení umožňující přístup uživatele ke službám poskytovatele prostřednictvím jeho sítě
- h) koncový bod sítě (služby) – fyzický bod (zásuvka, ethernetový port), ve kterém je uživateli poskytován přístup k síti;
- i) minimální nabízená úroveň poskytovaných služeb – je specifikována v Ceníku (u služeb Internetu se jedná o nabízenou rychlost připojení);
- j) minimální zaručená úroveň kvality služeb – je definována měsíční dostupností služeb a u služeb Internet navíc minimální zaručenou rychlostí připojení k internetu uvedenou v Ceníku a Pravidlech při poskytování služeb přístupu k internetu na <https://hslprofi.cz/index.php/cs/ceniky-a-smlouvy>. Minimální zaručená úroveň měsíční dostupnosti u všech poskytovaných služeb je 90 %, pokud není dohodnuto s uživatelem jinak. Dostupností se rozumí poměr doby, během které je služba uživateli dostupná bez poruch z důvodů na straně poskytovatele, k délce celého sledovaného období. Vyjadřuje se v procentech. Měsíční dostupnost se určí následujícím způsobem: měsíční dostupnost (v %) = [(počet hodin v měsíci) – (součet hodin trvání všech poruch v měsíci)] / 100 / (počet hodin v měsíci). Pozn.: Počet hodin v měsíci = 720;
- k) omezení poskytování služby – zamezení aktivního přístupu ke službě, tj. částečné omezení poskytování služby. Po dobu omezení poskytování služby jsou služby poskytovatelem účtovány v souladu s platným Ceníkem; obnovení poskytování služby (reaktivace) je možné na základě žádosti účastníka a po zaplacení reaktivčního poplatku ve výši stanovené platným Ceníkem
- l) odpojení služby – úplné zamezení přístupu ke službě, tj. úplné omezení poskytování služby. Po dobu odpojení služby nejsou služby poskytovatelem účtovány;
- m) síť elektronických komunikací poskytovatele – přenosové systémy, případně spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky umožňující přenos signálů po vedení (dále jen „síť“);
- n) SLA (dohodnutá úroveň služeb) – jsou poskytovatelem garantované parametry měsíční dostupnosti služby, maximální doby trvání poruchy služby a definovaný způsob komunikace při provozních problémech u služeb poskytovaných na základě smlouvy.
- o) služba aktivace – je služba, v jejímž rámci jsou uživateli sděleny údaje nutné ke konfiguraci koncového zařízení ;
- p) služby IPTV – služba digitální televize a doplňkové služby,
- r) technická podpora poskytovatele – přijímá požadavky na řešení technických problémů a objednávky servisních služeb. Telefonní číslo: +420 603 446 571, email: jaros@chudobin.cz
- s) uživatel – každá fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá službu. Kde se v těchto podmínkách hovoří o uživateli
- t) provozovna Poskytovatele – adresa je shodná se sídlem firmy Poskytovatele a je uvedena na www.hslprofi.cz

u) OKU – ověřovací kód účastníka, jedná se o ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu. Novému uživateli je přidělen poskytovatelem služby při uzavření smlouvy a je k dispozici ve Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací. U dříve uzavřených smluv byl zaslán OKU emailem, uživatel si může vyžádat ověřovací kód také u poskytovatele na emailové adrese hsl@chudobin.cz nebo tel číslo 731610770.

v) síť elektronických komunikací poskytovatele – přenosové systémy, případně spojovací nebo směřovací zařízení a jiné prostředky umožňující přenos signálů po vedení rádiových, elektromagnetickými prostředky a pod. bez ohledu na druh přenášené informace

z) zrušení poskytované služby – zrušení účastnické přípojky (při ukončení smluvního vztahu)

II. Práva a povinnosti stran

1. Softwarové a hardwarové prostředky, vstupní a výstupní zařízení, včetně jejich instalace, jejich funkčnost a kompatibilitu s připojením ke koncovému bodu zajišťuje Poskytovatel formou předplacené služby. Uživatel plně odpovídá za případné škody vzniklé připojením zařízení nesplňujících příslušné technické a bezpečnostní normy, nebo zařízení neschválené k provozu.

2. Uživatel není oprávněn bez předchozí dohody s Poskytovatelem:

- poskytnout připojení třetím osobám,
- změnit místo instalace koncového zařízení,
- zasahovat do zařízení Poskytovatele ani takovýto zásah umožnit,
- měnit IP adresu a další nastavení připojení k síti internet.

3. Uživatel je oprávněn:

- Uživatel má právo přístupu ke všem běžným službám sítě internet bez technických omezení ze strany poskytovatele, vyjma případů uvedených ve VP, ve smlouvě anebo stanovených právním předpisem
- poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou k plnění smlouvy,
- využívat službu v souladu s platnou a účinnou legislativou a v souladu s etickými a morálními pravidly při využití sítě internet.

4. Uživatel je povinen:

- Informovat Poskytovatele nejméně sedm dní předem o každé změně údajů týkajících se jeho osoby nebo osoby plátce, pokud je tento odlišný od osoby uživatele (zejména telefonní spojení a adresy pro doručování korespondence, změna příjmení v důsledku uzavření manželství, změna obchodní firmy společnosti či družstva v souvislosti s přeměnami společnosti apod.), a to telefonicky, elektronicky na email nebo písemně doporučenou poštou zaslou na adresu poskytovatele.
- Uživatel si při uzavření smlouvy zvolí adresu, na kterou mu budou zasílány ze strany poskytovatele veškeré písemnosti (korespondenční adresa); se zasíláním písemností souvisejících s touto smlouvou na tuto adresu účastník výslovně souhlasí s tím, že v případě vrácení písemnosti z této adresy se zásilka považuje za doručenou dnem, kdy byla poskytovateli vrácena.
- Uživatel se zavazuje pro korespondenci s poskytovatelem využívat kontaktní email uvedený ve smlouvě. Kontaktní email je účastník oprávněn měnit osobně na provozovně, elektronicky nebo prostřednictvím doporučené korespondence. Zpráva odeslaná poskytovatelem na kontaktní email se považuje bez dalšího za doručenou
- Uživatel se zavazuje nesdělovat třetím osobám přístupové heslo pro využívání služeb; v případě porušení této povinnosti nese účastník odpovědnost za úkony provedené těmito osobami stejně, jako by je provedl sám
- Uživatel je povinen Poskytovateli umožnit provádění prací souvisejících s dodávkou služeb, opravami, údržbou, změnou, přemístěním či demontáží ap. zařízení poskytovatele v prostorách místa instalace/místa koncového bodu. Pokud výše uvedené nebude poskytovateli umožněno, není poskytovatel povinen plnit své povinnosti vyplývající ze smlouvy; uživateli není v těchto případech garantována úroveň kvality poskytované služby. Pokud v důsledku shora uvedených jednání či opomenutí nebo jiného porušování smlouvy ze strany uživatele dojde ke snížení kvality služby, nemá uživatel nárok na náhradu takto vzniklé škody, ani na vrácení ceny za službu nebo její poměrné části.
- Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci své sítě i mimo ni a udeľuje poskytovateli souhlas s příp. měřením objemu dat přenesených technickými prostředky poskytovatele, měřením odezvy přes protokol ICMP (ping), popř. jinými činnostmi obdobného charakteru. Tím není dotčena ochrana osobních, provozních či lokalizačních údajů dle platných právních předpisů.
- uživatel se zavazuje, že se nebude pokoušet o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění
- nebude používat služby ani zařízení poskytovatele k porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, k jeho softwaru nebo datům ani nepoužívat či nešířit jakékoliv prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování, zejména nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), neskenovat porty apod.
- Ohlásit poskytovateli poruchy v dodávce služeb i závady na zařízení či doplňkových zařízeních poskytovatele neprodleně po jejich zjištění.

5. Poskytovatel je povinen:

- Poskytovatel zřídí (aktivuje) službu do 30 dnů ode dne doručení objednávky služby, pokud se s uživatelem nedohodne jinak.
- Poskytnout uživateli při uzavření smlouvy nebo při aktivaci služby přístupové heslo či hesla pro využívání služeb. Toto heslo je poskytovatel oprávněn měnit z technických, provozních či organizačních důvodů. Změnu hesla je poskytovatel povinen oznámit uživateli nejpozději 3 dny předem.
- Poskytovat služby v zaručené úrovni kvality jednotlivých služeb uvedené v seznamu druhů služeb nebo v platném ceníku, a to v souladu se zákonem o elektronických komunikacích a příslušných opatření vydaných Českým telekomunikačním úřadem. Poskytovatel neodpovídá za snížení kvality služby, pokud důvody snížení kvality této služby jsou na straně poskytovatelů televizního vysílání (dodavatelů programů), které poskytovatel přebírá.

6. Poskytovatel je oprávněn:

- Uživatel je srozuměn a výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn provádět dálkovou správu koncových zařízení potřebných k řádnému poskytování služeb (např. routery, VoIP brány), a to jak zařízení ve vlastnictví uživatele, tak zařízení ve vlastnictví poskytovatele (tj. která uživatel užívá na základě smlouvy o nájmu či o výpůjčce) za účelem jejich konfigurace, rekonfigurace či servisu koncového zařízení. Tento souhlas je uživatel oprávněn kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu písemně odvolat. Odvolání souhlasu je účinné následující pracovní den po jeho doručení poskytovateli. Uživatel je srozuměn s tím, že vzdálený zásah do zařízení nemusí být vždy úspěšný a může si vyžádat následný výjezd servisního technika k uživateli, který je poskytovatel oprávněn zpoplatnit dle platného Ceníku. V případě, že je uživatel vlastníkem koncového zařízení, zavazuje se poskytnout poskytovateli součinnost potřebnou ke vzdálené správě.
- Pokud uživatel užívá na základě smlouvy nebo v souvislosti s ní zařízení, jehož vlastníkem je poskytovatel, je účastník po ukončení smluvního vztahu toto zařízení povinen ve lhůtě 14 dnů vrátit poskytovateli. V případě nevrácení zařízení je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi cenu nevráceného zařízení ve výši dle Ceníku platného ke dni uzavření smlouvy. Ohledně vyúčtování ceny nevráceného zařízení (tedy zejména jeho doručení a splatnosti) platí ustanovení čl. IV odst. 3 VP obdobně. Omezit poskytování služeb

poté, co prokazatelně upozorní Uživatele na včasné neuhrazení ceny za poskytnuté služby a poskytne mu náhradní desetidenní lhůtu k úhradě, a nedojde k uhrazení dlužného vyúčtování.

- Postoupit pohledávku za Uživatelem třetí osobě zabývající se inkasem pohledávek, nebo sám zahájit bez další výzvy vymáhání, neobdrží-li platbu do šedesáti dnů od její splatnosti, což není odklad splatnosti dluhu.
- Poskytovatel je oprávněn požadovat po Uživateli náhradu nákladů za výzvu a náklady vzniklé v souvislosti s dohledáváním plateb, rozesíláním upomínek, dodání upozornění na zjednání nápravy a náklady spojené s vymáháním pohledávek dle Ceníku poskytovatele. Za každé jednotlivé porušení výše uvedených povinností je poskytovatel oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování služeb, a to i bez předchozího upozornění a je oprávněn vyúčtovat účastníkovi náklady za reaktivaci služby ve výši 500 Kč, pokud není v Ceníku uvedeno jinak. Náklady jsou splatné do 15 dnů ode dne doručení jejich vyúčtování.
- Při naplnění podmínek § 65 odst. 3 Zákona, tedy soustavném opožděném placení ceny za poskytnutou službu nebo ocitne-li se Uživatel v prodlení s více než tří vyúčtování ceny poskytované služby, je Poskytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy.
- Odmítnout uzavření smlouvy či dodatku v případě, že eviduje za uživatele jakékoliv neuhrazené pohledávky, a to až do doby jejich úplného uhrazení včetně veškerého příslušenství.
- Úkony učiněné účastníkem pod manipulačním heslem jsou platné stejně, jako by byly učiněny písemně a účastníkem podepsány. Manipulační heslo je účastník oprávněn měnit na provozovně poskytovatele.

III. Reklamac

1. Reklamací služeb a vyúčtování, je Uživatel oprávněn uplatnit písemně nebo osobně do protokolu a to na adresu sídla Poskytovatele, nebo v provozovně v pracovní době provozovatele. Reklamac by měla obsahovat jméno, příjmení nebo obchodní firmu uživatele, adresu trvalého bydliště nebo sídla podnikání, adresu místa připojení, číslo smlouvy, popis reklamované služby, popis závady; v případě reklamac směřující proti vyúčtování ceny za poskytnutou službu také spornou částku, sporné období a číslo faktury. Lhůta na reklamací vyúčtování a služby je nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté služby, poskytovatel ji musí vyřídit v měsíční lhůtě. Uživatel tak není zbaven povinnosti reklamovanou cenu za poskytnuté služby řádně a včas v plné výši zaplatit.

2. V případě vyúčtování ceny v neprospěch uživatele, je poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny, nejpozději do jednoho měsíce ode dne vyřízení reklamac a to vystavením dobropisu nebo formou cenového zvýhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nebylo-li dohodnuto písemně jinak.

3. Reklamac movitých věcí poskytnutých Poskytovatelem se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.

IV. Doba trvání smlouvy a ukončení smluvního vztahu

1. Platnost smlouvy: smlouva je platná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami.

2. Účinnost smlouvy: smlouva je účinná ode dne zahájení poskytování služby - aktivací služby.

3. Není-li stanoveno jinak, je smlouva uzavřena na dobu neurčitou, s jednoměsíční výpovědní lhůtou. Pokud se obě strany nedomluví jinak, výpovědní lhůta počíná běžet dnem doručení výpovědi. Výpověď může být učiněna pouze písemně.

4. V případě uzavření smlouvy mezi Uživatelem a Poskytovatel distančním způsobem bez současné účasti obou stran (tento způsob uzavření smlouvy je možný v případě služby Internet), je smlouva uzavírána a podepisována elektronickou formou, kdy si budoucí Uživatel může stáhnout na webových stránkách poskytovatele formulář smlouvy a vyplní potřebné informace a odešle e-mailem poskytovateli. Celý proces je popsán v dokumentu – Postup uzavření smlouvy dostupný na <http://hslprofi.cz/index.php/cs/ceniky-smlouvy> nebo se budoucí uživatel domluví s poskytovatelem telefonicky, budoucí Uživatel uvede údaje potřebné do smlouvy nebo zašle veškeré údaje v elektronické podobě na email. Poskytovatel mu obratem pošle předvyplněnou smlouvu k odsouhlasení a podpisu, současně s udělením souhlasu s VP. Na základě doručení odsouhlasené smlouvy Uživatelem (uživatel doručí smlouvu poštou nebo elektronicky) poskytovateli, Poskytovatel potvrdí Uživateli přijetí a na základě předem smlouveného termínu provede aktivaci služby. Při aktivaci služby účastník uhradí poskytovateli jednorázovou vratnou zálohu na služby (viz čl. V, odst. 4), kterou je možné v tomto případě uhradit v hotovosti osobně nebo na provozovně Poskytovatele nebo bankovním převodem a tato musí být uhrazena nejpozději do 2 dnů od okamžiku odeslání výzvy k její úhradě. V případě, že jednorázová vratná záloha (je-li požadována) nebude v uvedených lhůtách účastníkem uhrazena, smlouva zaniká bez jakýchkoliv nároků ze strany Uživatele.

Před uzavřením smlouvy distančním způsobem poskytovatel zašle účastníkovi na kontaktní email potvrzení o uzavření smlouvy obsahující kompletní smluvní podmínky, tj. uzavřenou Smlouvu, VP, Ceník a Pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu.

Uzavření smlouvy resp. smluvních ujednání způsobujících změnu či zánik smluvního vztahu u Uživatele, distančním způsobem (mimo obchodní prostory Poskytovatele) je smlouva poskytovatelem archivována po dobu stanovenou platnými právními předpisy a je přístupná a uložená na provozovně poskytovatele. Na žádost Uživatele je zaslána uzavřená smlouva či její změny v textové podobě ihned po jejich uzavření v papírové formě. Smlouvu je možné uzavřít pouze v českém jazyce. V případě uzavření smlouvy osobami výše uvedeným způsobem je uživatel oprávněn odstoupit písemně od smlouvy, bez sankce ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy. Odstoupení od smlouvy je třeba uplatnit písemně u Poskytovatele. Formulář pro odstoupení od smlouvy je k dispozici na provozovně Poskytovatele, na emailu hsl@chudobin.cz a na <https://hslprofi.cz/ceniky-smlouvy>. Uživatel je povinen uhradit poměrnou část ceny služby za dobu od jejího zřízení do dne účinnosti, odstoupení od smlouvy.

5. Uzavření smlouvy : Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. Případné jednorázové náklady na zřízení přípojky budou fakturovány samostatnou fakturou, případná kauce za hardware umožňující využití telekomunikačních služeb, dále jen koncové zařízení, bude vyúčtována po vrácení koncového zařízení oproti příjmovému dokladu.

6. Uživatel je oprávněn žádat změnu nebo doplnění poskytovaných služeb, a to elektronicky prostřednictvím emailu hsl@chudobin.cz nebo písemně na adresu Poskytovatele. Žádost musí obsahovat identifikační údaje účastníka a popis požadovaných změn. Formulář je k dispozici na <https://hslprofi.cz/ceniky-smlouvy>. Pokud nebylo dohodnuto jinak, provedení změny je možné nejdříve k 1. dni měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost o změnu poskytovateli doručena, nebo v termínu pozdějším dle požadavku účastníka.

7. Uživatel má právo bez sankce ukončit smluvní vztah s poskytovatelem v případě změny obchodních podmínek, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné. Toto právo musí účastník uplatnit do dne účinnosti změny, jinak toto právo zaniká. Právo takto ukončit smluvní vztah účastník nemá, jestliže dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo na základě rozhodnutí ČTÚ.

8. Smlouva může být vždy ukončena dohodou stran. Formulář pro odstoupení je k dispozici na <https://hslprofi.cz/ceniky-smlouvy>

9. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu

Poskytovatel služby přístupu k internetu zajistí, aby uživatel, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele této služby tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné. V případě rozhodnutí uživatele o změně poskytovatele služby, je každý poskytovatel služby dotčený touto změnou povinen poskytnout účastníkovi před touto změnou a v jejím průběhu odpovídající informace.

Pokud uživatel chce změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, může požádat přejímajícího (nového) poskytovatele o zajištění této změny (postup změny vede přejímající poskytovatel).

Uživatel v žádosti o změnu uvede nejméně: svoje identifikační údaje (jméno, příjmení, datum narození nebo rodné číslo, bydliště);

identifikační údaje opouštěného poskytovatele;

identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu;

den, ke kterému má změna poskytovatele proběhnout;

OKU - ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem služby.

Přejímající poskytovatel služby do 1 pracovního dne od obdržení žádosti Uživatele o změnu poskytovatele vyrozumí opouštěného (původního)

poskytovatele služby o žádosti uživatele o změnu, sdělí mu všechny náležitosti nutné pro provedení změny a informace o dni, ke kterému má změna proběhnout a společně ověří možnost provedení změny poskytovatele služby.

Přejímající poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost uživatele předtím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele o změnu poskytovatele služby; pokud uživatel ve smyslu ověření totožnosti neposkytne součinnost, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele nepožádal.

Přejímající poskytovatel zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratším možném termínu nebo ve lhůtě dohodnuté s uživatelem. Opouštěný poskytovatel je povinen poskytovat svoje služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby nového poskytovatele. Přerušeni poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den.

Uživatel má právo na paušální náhradu v případě, že dojde ke změně poskytovatele služby se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele anebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů oprav a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví vyhláška č. 529/2021 Sb.,

Výše náhrad je následující :

Dojde-li k přenesení čísla nebo ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. (1. -5. den)

Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníkovi za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč.

Při zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výše paušální náhrady 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

Nedodrží-li podnikatel zajišťující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo poskytovatel služby přístupu k internetu (dále jen poskytovatel) ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Má-li však poskytovatel podle smlouvy právo na obdobné plnění pro případ, že mu účastník neposkytne za ujednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace, a výše tohoto plnění přesahuje částku 200 Kč, náleží účastníkovi za první započatý den prodlení, namísto paušální náhrady podle věty první, paušální náhrada odpovídající výši takového plnění, nejvýše však 1 000 Kč.

Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníkovi za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč. o určení výše paušální náhrady v souvislosti se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu, v platném znění, která byla vydána na základě ZoEK. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku není paušální náhradou dotčeno.

Nezbytné úkony související se změnou poskytovatele provádějí přejímající i opouštěný poskytovatel na svoje náklady.

Technické a organizační podmínky pro realizaci změny poskytovatele služby přístupu k internetu mezi podnikateli, včetně souvisejících postupů a lhůt, jsou stanoveny vyhl. č. 58/2022 Sb., o podmínkách přenositelnosti telefonních čísel a změny poskytovatele přístupu k internetu.

V. Ceny a platební podmínky

1. Uživatel je povinen zaplatit ceny za poskytnuté služby ve výši dle smlouvy a dle Ceníku poskytovatele platného v den poskytnutí služby, pokud nebylo v konkrétním případě dohodnuto jinak. Aktuálně platný Ceník poskytovatele je přístupný na <https://hslprofi.cz/ceniky-smlouvy>; Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit jednostranně ceny za poskytované služby v důsledku změn platných právních předpisů (např. změna sazby DPH)
2. Zaplacením ceny za poskytovanou službu se rozumí její připsání na účet poskytovatele nebo složení hotovosti na provozovně Poskytovatele. Pokud není ve smlouvě, ceníku nebo těchto VP uvedeno jinak, jsou ceny za služby splatné nejpozději měsíčně do 15 dne příslušného kalendářního měsíce za následující měsíc.
3. Poskytovatel a účastník se tímto dohodli, že účastník výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel bude posílat účastníkovi vyúčtování ceny za poskytnuté služby elektronicky na kontaktní email. Na žádost Uživatele zasílá Poskytovatel roční vyúčtování došlých plateb za poskytované služby, vždy k 1.4. za minulý kalendářní rok.
4. Poskytovatel může vyúčtovat uživateli při uzavření smlouvy jednorázovou vratnou zálohu ve výši uvedené ve smlouvě. Záloha je splatná ke dni uzavření smlouvy, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak. Záloha bude vrácena Uživateli nejpozději do 15 dnů po skončení smluvního vztahu nebo se umožří vyúčtováním služby. Nesplní-li však uživatel veškeré finanční závazky vůči poskytovateli, bude záloha nejprve použita k jejich uhrazení.
5. Platby za poskytované služby se začínají účtovat ode dne jejich aktivace. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc, pokud není ve smlouvě dohodnuto jinak.
6. Účastník je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb, tj. za uvedení správného čísla účtu příjemce (poskytovatele) a variabilního symbolu. V případě částečné úhrady bude taková úhrada započtena na konkrétní pohledávku, pokud je platba řádně identifikována variabilním symbolem; v případě nedostatečné identifikace částečné platby je poskytovatel oprávněn takovou platbu započítat na pohledávku nejdříve splatné (nejstarší). Rovněž platby uhrazené účastníkem na základě trvalého příkazu k úhradě je poskytovatel oprávněn použít přednostně pro úhradu nejdříve splatných pohledávek účastníka, pokud účastník nespecifikoval, pro úhradu které pohledávky je platba určena.
7. Pokud účastník uhradil poskytovateli předem platby za služby a služby následně v souvislosti s ukončením smlouvy způsobem dohodnutým mezi smluvními stranami již nevyužíval, má právo na vrácení poměrné části plateb; tato část bude vrácena na základě písemné žádosti účastníka, ne však dříve, než po vystavení posledního vyúčtování poskytovatelem.

VI. Obecné informace k poskytovaným službám

1. Poskytovatel odstraňuje závady na své straně okamžitě, od jejich nahlášení uživatelem na technickou podporu Poskytovatele, u výpadků způsobených zvláště závažným fyzickým poškozením sítě zpravidla do dvou dnů nebo v nejkratší možné době. Stav sítě je monitorován automatickým dohledovým systémem a případné poruchy jsou řešeny Poskytovatelem ihned po jejich vzniku, a to i mimo standardní pracovní dobu.
2. Pokud nebylo možno službu využít z důvodu technického nebo provozního charakteru, a to zcela nebo částečně, Poskytovatel není odpovědný ve smyslu § 64 odst. 12 Zákona za škodu, která Uživateli nefunkčností, částečnou nefunkčností nebo omezením služby, vznikla.
3. Uživatel bere na vědomí, že může být bez dalšího Poskytovatelem odpojen od poskytované služby v případě, že uživatel bude porušovat platnou a účinnou legislativu nebo bude službu užívat bez souladu s etickými a morálními pravidly při využití sítě internet.
5. Ve smyslu § 61 odst. 4 zákona je Poskytovatel oprávněn vést databázi Účastníků obsahující jejich rodná čísla.
6. V případě, že Uživateli bude z důvodů porušení smlouvy nebo těchto obchodních podmínek omezeno poskytování služby, je Poskytovatel oprávněn požadovat po Uživateli náklady za reaktivaci služby, jejichž výše je limitována částkou 500,- Kč.
7. Uživatel bere na vědomí, že opatření přiměřeného řízení provozu mohou mít dopad na kvalitu a dostupnost poskytovaných služeb přístupu k internetu a mohou tedy způsobit jejich omezení. Omezení služeb (zejména snížení rychlosti a prodloužení odezvy) se projevují rovnoměrně u veškerých služeb, k nimž je přístupováno prostřednictvím sítě internet. Tato omezení nejsou porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Tato opatření nemají dopad na ochranu soukromí a osobních údajů účastníka (s výjimkou situací, kdy poskytovatel plní povinnosti stanovené platnými právními předpisy).

8. V případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti může poskytovatel přijmout následující druhy opatření:

- blokovat narušující datový provoz;
- omezit nebo úplně zamezit přístupu uživatele do sítě poskytovatele;
- ukončit smlouvu s účastníkem a odpojit uživatele od datové sítě poskytovatele; současně poskytovatel informuje účastníka o těchto skutečnostech na kontaktní email, telefonicky nebo písemně.

9. Další informace týkající se pravidel poskytování služeb Internet, řízení provozu a opatření týkajících se zabránění naplnění kapacity připojení nebo jejího překročení jsou uvedena v Pravidlech při poskytování služeb přístupu k internetu, která jsou zveřejněna na <https://hslprofi.cz/index.php/cs/ceniky-a-smlouvy>

VII. Závěrečná ujednání

1. Uživatel podpisem smlouvy potvrzuje, že se seznámil s obsahem těchto podmínek, ceníkem a dalšími smluvními ujednáními a že s nimi souhlasí a že byl seznámen s nároky na parametry koncového zařízení připojovaného ke koncovému bodu.

2. Tyto podmínky je Poskytovatel oprávněn jednostranně měnit, upravovat či doplňovat (dále jen „změna podmínek“). O této změně podmínek poskytovatel vyrozumí uživatele v textové podobě nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny podmínek či smlouvy a zároveň ho informuje o jeho právu vypovědět smlouvu, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí. Právo vypovědět smlouvu je možné uplatnit do 1 měsíce po doručení oznámení. Účastník má právo bezplatně vypovědět smlouvu, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odst. 11.. Nové podmínky vždy ruší a v plném rozsahu nahrazují podmínky předcházející, a to vždy počínaje dnem účinnosti nových (posledních) podmínek. VP výslovně neupravené se řídí příslušnými právními předpisy, zejména ZoEK a NOZ

3. Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto VP na jinou osobu.

4. Mechanismus řešení sporů. - Účastník je oprávněn obracet se na poskytovatele se stížnostmi týkajícími se práv a povinností ze smlouvy, je rovněž oprávněn se obrátit na Český telekomunikační úřad s podáním návrhu na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace podle § 129 odst. 3 ZEK, nebo je možnost mimosoudního řešení spotřebitelských sporů prostřednictvím ČTÚ jako subjektu ADR (www.ctu.cz), **Kontakty:** ČTÚ: Sokolovská 219, 225 25 Praha 9, tel.: 224 004 444, www.ctu.cz Podání námitek: podatelna@ctu.cz nebo datová schránka: a9qaats Pro oblast ostatních poskytovaných služeb (např. nájem a výpůjčka zařízení) a pro případ prodeje zařízení je tímto subjektem Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

5. Poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti z této smlouvy převést na třetí osobu i bez souhlasu účastníka.

6. Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel zpracovává osobní údaje účastníka a jeho provozní a lokalizační údaje v souladu s Prohlášením o ochraně osobních, provozních a lokalizačních údajů společnosti HSL profi s.r.o., které je součástí smlouvy a tyto informace zpracovává v souladu s právním řádem České republiky za účelem provozování služby.

7. Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel je povinen v souladu s platnou a účinnou legislativou shromažďovat informace o elektronické komunikaci, a to pro potřeby orgánů činných v trestním řízení.

8. Smluvní strany prohlašují, že se neuvedly vzájemně v omyl a smlouvu uzavřely ze svobodné a omylu prosté vůle.

9. Smluvní podmínky vstupují v platnost 06. 08. 2025

V Chudobíně 06. 08. 2025

HSL profi s.r.o.

Věra Jarošová, jednatelka