VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY
pro poskytování služeb elektronických komunikací koncovým účastníkům

Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) vydává společnost hkfree.org internetové družstvo se sídlem Heyrovského 1178, 500 03 Hradec Králové IČO 22339485 jako Poskytovatel konvergovaných služeb elektronických komunikací s registrací Českého telekomunikačního úřadu.

Tyto VOP jsou nedílnou součástí smlouvy s koncovým uživatelem (účastníkem) služeb elektronických komunikací.

1. Poskytované služby

Poskytovatel nabízí ucelený soubor dílčích služeb elektronických komunikací s jednotnou administrací a vyúčtováním jak pro soukromé osoby, tak i pro firemní účastníky, který zahrnuje

- služby pevného připojení k internetu,
- služby televizního vysílání.

U služeb internetu a televizního vysílání mohou být Poskytovatelem nastavená zařízení pronajata účastníkovi. Taková zařízení jsou po celou dobu trvání smlouvy majetkem Poskytovatele. Alternativně může účastník zvolit zakoupení koncového zařízení od Poskytovatele do svého vlastnictví. Pokud se účastník rozhodne použít své vlastní koncové zařízení, Poskytovatel nemůže garantovat bezproblémové poskytování příslušné dílčí služby.

Služby jsou zpravidla nabízeny v kvalitativních a cenových úrovních. Poskytovatel si vyhrazuje právo nabídku konvergovaných služeb elektronických komunikací dále rozšiřovat a své účastníky o nových možnostech informovat.

účastník si z nabídky zvolí takový soubor dílčích služeb, které nejlépe odpovídají jeho potřebám. Při výběru více dílčích služeb je mu poskytnuto cenové zvýhodnění podle těchto VOP a Ceníku služeb. Pokud by místní šetření ukázalo, že požadovanou dílčí službu nelze z technických důvodů zřídit, Poskytovatel o tom účastníka neprodleně informuje a navrhne mu náhradní řešení.

Služby jsou specifikovány na webu Poskytovatele https://druzstvo.hkfree.org.

2. Účastnická smlouva

2.1 Uzavření smlouvy

2.1.1 Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací je uzavřena objednáním služby nebo souboru dílčích služeb a potvrzením výběru na stránkách poskytovatele https://druzstvo.hkfree.org.

2.1.2 Smlouva nabývá účinnosti předáním kontaktní adresy pro elektronické doručování sdělení od Poskytovatele a podpisem ze strany účastníka za dodávky služeb ve prospěch Poskytovatele prostřednictvím portálu Družstva a současně se zaplacením dodaných služeb ve výši stanovené ve smlouvě.

2.1.3 Pokud byla smlouva se účastníkem (spotřebitelem) uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku, má účastník právo od uzavření smlouvy odstoupit během 14 dnů od jejího uzavření. Pokud však bylo účastníkovi mezitím poskytnuto plnění zpoplatněné podle ceníku služeb, je povinen uhradit poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od smlouvy. Uzavřením smlouvy účastník přistupuje na tyto VOP a navazující dokumenty Poskytovatele citované v části 8. účastník rovněž potvrzuje, že mu byly poskytnuty předsmluvní informace včetně informací vyplývajících ze zákonných předpisů o ochraně spotřebitele/účastníka.

2.1.4 Po uzavření smlouvy Poskytovatel vyvine veškeré úsilí, aby zahájil poskytování jednotlivých dílčích služeb v co nejkratším termínu, pokud není se účastníkem dohodnut termín pozdější. V některých případech je však nutné provést místní šetření, které může termín aktivace určité dílčí služby prodloužit. Doba trvání smlouvy

2.1.5 Účastnická smlouva se zpravidla uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 1 měsíc.

2.2 Práva a povinnosti Poskytovatele

2.2.1 Poskytovatel služeb je povinen poskytnout slevu úměrnou době nefunkčnosti služby, pokud dojde k jejímu neposkytnutí po dobu delší než 48 hodin pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele; Poskytovatel však není odpovědný za poruchy způsobené třetími osobami nebo vyšší mocí.

2.2.2 Poskytovatel služeb je povinen na vyžádání poskytnout informaci o stavu zřizování objednané služby.

2.2.3 Poskytovatel služeb je povinen provádět vyúčtování čerpaných služeb v souladu s částí 3 těchto VOP.

2.2.4 Poskytovatel služeb je povinen vyřizovat reklamace účastníků v souladu s částí 5 těchto VOP.

2.2.5 Poskytovatel služeb je povinen při ochraně osobních údajů účastníků postupovat podle části 6 těchto VOP.

2.2.6 Poskytovatel služeb je oprávněn v případech, kdy je k vybrané službě potřeba koncové zařízení, účastníkovi toto zařízení pronajmout nebo prodat za ceny uvedené v Ceníku.

2.2.7 Poskytovatel služeb je oprávněn dočasně omezit nebo přerušit poskytování některé dílčí služby v případě závažných provozně-technických důvodů, z rozhodnutí příslušných státních orgánů, v období krizových stavů nebo z naléhavého obecného zájmu; o takovém omezení provozu Poskytovatel informuje na svých internetových stránkách v nejbližším možném termínu.

2.2.8 Poskytovatel služeb je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování služeb v případě závažného porušení smluvních podmínek účastníkem, zejména v případě, že účastník svým koncovým zařízením či svým chováním narušuje integritu a bezpečnost provozu v síti nebo je v prodlení s úhradou za poskytnuté služby (viz část 3 těchto podmínek).

2.2.9 Poskytovatel služeb je oprávněn u služby vysokorychlostního internetu přerušit poskytování služby a zrušit/odebrat IP adresu účastníka, má-li důvodné podezření, že službu využívá nestandardně (hacking), v rozporu se zákonem nebo dobrými mravy.

2.2.10 Poskytovatel služeb je oprávněn, pokud dojde k přeplatku ze strany účastníka, zahrnout přebytek platby do nejbližších následujících měsíčních vyúčtování.

2.2.11 Poskytovatel služeb je oprávněn požadovat po účastníkovi náhradu škody v prokázané výši.

2.3 Práva a povinnosti účastníka

2.3.1 Po dobu platnosti smlouvy je účastník povinen při zřízení služby předat Poskytovateli osobní údaje nezbytně nutné pro poskytování služeb; pokud dojde ke změně těchto údajů, je účastník povinen tuto změnu sdělit Poskytovateli nejpozději do 30 dnů od okamžiku, kdy nastala.

2.3.2 Účastník je povinen uvést závaznou kontaktní e-mail adresu, na kterou bude doručována veškerá korespondence od Poskytovatele.

2.3.3 Účastník je povinen hradit včas platby za využívané služby na základě vyúčtování Poskytovatele, které je účastníkovi předáváno zpravidla elektronicky (jiné doručování účtů je zpoplatněno); v případě nesouhlasu s účtovanou částkou může účastník podat reklamaci podle části 5 těchto podmínek, která však nemá odkladný účinek.

2.3.4 Účastník je povinen zdržet se jednání, které je v rozporu se zákonnými předpisy a těmito VOP, například využívat poskytované služby bez souhlasu Poskytovatele k dalšímu přeprodeji.

2.3.5 Účastník má právo zvolit jakýkoliv soubor dílčích služeb a tento soubor kdykoli v průběhu trvání smlouvy doplňovat nebo měnit s tím, že přidání dílčí služby je účtováno od okamžiku jejího technického zprovoznění služby a zrušení dílčí služby je realizováno k prvnímu dni následujícího kalendářního měsíce, kdy bylo zrušení dílčí služby objednáno.

2.3.6 Účastník má právo použít vlastní koncové zařízení. Při použití vlastního zařízení však Poskytovatel nemůže garantovat kvalitu poskytované Služby.

2.3.7 Účastník má právo dohodnout s Poskytovatelem termín aktivace požadované dílčí služby, pokud je takový termín technicky realizovatelný.

2.3.8 Účastník má právo uplatňovat reklamace v souladu s částí 5 těchto VOP a v případě nesouhlasu s vyřízením podané reklamace se odvolat k Českému telekomunikačnímu úřadu.

2.4 Přenos služeb mezi operátory

2.4.1 Účastník má právo přejít se službou přístupu k internetu v pevném bodě k jinému Poskytovateli.

2.4.2 Zákonem stanovené podmínky přenosu jsou zakotveny v § 34 a § 34a zákona 127/2005 o elektronických komunikací v platném znění, včetně lhůt pro přenos služby a minimální přípustnou dobu přerušení poskytování služby Účastníkovi.

2.4.3 Podmínky přenosu služeb a nárok Účastníka na tzv. paušální náhrady a jejich výši, dojde-li při přenosu ke zpoždění, zneužití nebo nedodržení termínu instalace nebo opravy jsou stanoveny Vyhláškou 529/2021 Sb.

2.4.4 Právo na paušální náhrady může Účastník uplatnit jako reklamaci podle Reklamačního řádu Poskytovatele.

2.5 Změny smluvních podmínek

2.5.1 Poskytovatel může jednostranně změnit podmínky smlouvy z technických nebo provozně-ekonomických důvodů nebo tím, že do své nabídky zahrne další nové služby. O takovém kroku informuje všechny účastníky, kterých se změna smlouvy může týkat, nejméně 1 měsíc před účinností změny. Pokud by taková změna smlouvy znamenala zhoršení podmínek poskytování služeb nebo právního postavení účastníka, umožní účastníkovi smluvní vztah ukončit.

2.6 Ukončení smlouvy

2.6.1 U smluv sjednaných na dobu neurčitou může účastník smluvní vztah ukončit výpovědí řádně podanou účastníkem nejméně 1 měsíc před požadovaným termínem ukončení smlouvy. U smluv na dobu určitou smluvní vztah končí uplynutím sjednané lhůty, pokud účastník nezvolil automatické prodlužování doby platnosti vždy o jeden rok. Na termín ukončení smlouvy Poskytovatel účastníka vyrozumí s předstihem minimálně 1 měsíc na jeho kontaktní e-mailovou adresu.

2.6.2 V případě, že Poskytovatel jednostranně zhorší technické parametry služeb, zvýší ceny poskytovaných služeb nebo provede jinou změnu smluvních podmínek v neprospěch účastníka, má účastník právo od smlouvy odstoupit ke dni, kdy taková změna vstoupí v platnost. Pokud však změnu smlouvy Poskytovatel provedl jako důsledek změny zákona nebo na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu či jiného obecně závazného předpisu, tento postup nelze použít.

2.6.3 Poskytovatel může svým jednostranným rozhodnutím smlouvu ukončit také v případě, že účastník zásadně porušil smluvní podmínky, o porušení smlouvy s upozorněním na její zásadní porušení byl Poskytovatelem informován na zvolenou kontaktní e-mailovou adresu a nezjednal nápravu ani v náhradní lhůtě, která nesmí být kratší než 2 týdny. Ke dni ukončení smlouvy Poskytovatel ukončí účastníkovi přístup ke všem službám elektronických komunikací.

2.6.4 V případě, že účastníkovi bylo pronajato nebo zapůjčeno technické zařízení Poskytovatele, je tyto povinen účastník vrátit nejpozději do 14 dnů od termínu ukončení smlouvy ve stavu odpovídajícímu běžnému opotřebení nebo uhradit poskytovateli pořizovací cenu takového zařízení.

2.6.5 Ukončení smlouvy nezbavuje účastníka povinnosti řádně vypořádat své veškeré závazky vůči Poskytovateli včetně zaplacení všech dlužných částek za poskytnuté služby a prokázané škody, vrácení zapůjčených technických prostředků apod.

3. Cena a vyúčtování

Měsíční cenu za využívané služby tvoří:

- stálé měsíční platby za přístup k aktivovaným službám,
- platby za služby třetích stran,

- daň z přidané hodnoty v platné výši.

Všechny položky pro stanovení měsíční ceny a jednorázové ceny za zřízení služby, případně za prodej nebo pronájem koncového zařízení obsahuje Ceník služeb. Ceník může být poskytovatelem aktualizován. Poskytovatel rovněž může vytvářet dočasné akční nabídky se sníženými cenami.

Pro výběr plateb Poskytovatel využívá

- bankovní převod v českých korunách na určený bankovní účet Poskytovatele.

4. Specifikace služby přístupu k internetu

4.1. Specifikace služby přístupu k internetu v pevném místě

4.1.1. Pro využití služby musí být účastník vybaven vhodným koncovým zařízením (CPE). Koncové zařízení není součástí aktivačního poplatku a je účtováno zvlášť dle Ceníku. Alternativně může účastník použít vlastní koncové zařízení, Poskytovatel pak ale nemůže garantovat bezproblémové poskytování služby.

4.1.2. Nastavený rychlostní profil závisí na technické realizovatelnosti dané koncové přípojky a je vždy volen jako maximální možný v požadovaném účastnickém profilu.

4.1.3. Maximální rychlost, běžně dostupná rychlost a minimální rychlost jsou uvedeny ve Smlouvě.

4.1.4. Maximální rychlost je rychlost odpovídající stahování (Download) a odesílání (Upload) dat. Je stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní limitující podmínky nasazení. Běžně dostupná rychlost je rychlost odpovídající stahování a odesílání dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Minimální rychlostí se rozumí nejnižší rychlost stahování nebo odesílání dat, kterou se Poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout.

4.1.5. Uvedených rychlostních parametrů připojení je možné na elektronickém zařízení dosáhnout pouze v případě, že je toto elektronické zařízení připojeno k CPE přímo kabelem (ne prostřednictvím technologie Wi-Fi).

5. Reklamace

Účastník může podat reklamaci

- vůči dostupnosti a kvalitě poskytované služby
- vůči vyúčtování měsíční ceny
- vůči funkčnosti poskytnutého koncového zařízení
- vůči funkčnosti zařízení odkoupeného od Poskytovatele

Reklamaci je nutné podat bez zbytečného prodlení, nejpozději však do 1 měsíce od doby, kdy se o reklamované skutečnosti dozvěděl nebo mohl dozvědět. Poskytovatel je povinen reklamaci vyřídit do 1 měsíce od jejího obdržení na kontaktní adrese Poskytovatele, ve zvláště složitých případech do 3 měsíců od obdržení reklamace. Odvolacím místem pro vyřizování reklamací je Český telekomunikační úřad.

6. Ochrana osobních údajů

Osobními údaji zájemce o služby Poskytovatele jsou

- jméno a příjmení účastníka, resp. název právnické osoby a pověřená osoba,
- adresa místa připojení
- datum narození účastníka, resp. Identifikační číslo organizace,
- bankovní spojení pro bezhotovostní platby,
- e-mail adresa účastníka
- telefonní číslo účastníka a jeho případná veřejná IP adresa,

Poskytovatel dále shromažďuje provozní a lokalizační údaje o poskytovaných službách.

Tyto údaje Poskytovatel pořizuje a zpracovává po dobu platnosti smluvního vztahu se účastníkem v souladu s platnými právními předpisy výhradně pro zabezpečení řádného poskytování služeb a zajišťuje jejich ochranu.

účastník souhlasí s tím, že Poskytovatel sdělí nezbytné údaje jiným provozovatelům sítí či poskytovatelům služeb elektronických komunikací, pokud je to nezbytné pro řádné zajištění poskytovaných služeb. účastník má právo si vyžádat informace o osobních údajích, které o něm Poskytovatel shromažďuje a požadovat jejich případnou aktualizaci. Pokud Poskytovatel takové žádosti nevyhoví bez řádného odůvodnění, může se účastník obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů.

Účastník souhlasí s tím, aby jej Poskytovatel informoval o svých službách a aktuálních nabídkách.

7. Platnost dokumentu

Tyto VOP vstupují v platnost dnem 1. 12. 2024.

8. Navazující dokumenty

Součástí těchto VOP je Technická specifikace Služby.