

Všeobecné smluvní podmínky pro poskytování veřejných služeb elektronických komunikací

1. Všeobecné podmínky, Poskytovatel, Uživatel, Smlouva, Cena, Ceník, Výzva k platbě

- 1.1 Fyzická osoba Ing. Vojtěch Ludl, se sídlem Pažoutova 2608/B, 397 01 Písek, IČO 75091208, (dále jen **Poskytovatel**), vydává v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, na základě dalších zákonů a právních předpisů a na základě jednotlivých všeobecných oprávnění od ČTÚ, tyto **Všeobecné smluvní podmínky pro poskytování veřejných služeb elektronických komunikací** (dále jen **Všeobecné podmínky**). K poskytování služeb elektronických komunikací má Provozovatel potřebná oprávnění.
- 1.2 Poskytovatel je oprávněn poskytovat veřejnou telekomunikační službu technologií přístupu k síti internet s využitím kabelových sítí Ethernet a bezdrátových mikrovlnných sítí v pásmech 2,4 GHz a 5 GHz (dále jen **Služba**).
- 1.3 Uživatel je fyzická nebo právnická osoba, která uzavře smlouvu o poskytování služeb přístupu k síti internet (dále jen **Smlouva**) s Poskytovatelem (dále jen **Uživatel**). Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v jeho platném znění.
- 1.4 Všeobecné podmínky upravují vztahy mezi Poskytovatelem a Uživatelem Služby na základě Smlouvy. Smlouva je platná a účinná dnem podpisu oběma smluvními stranami.
- 1.5 Služba může být zřízena pouze v lokalitě pokryté bezdrátovým signálem, nebo v objektu, kde je za účelem poskytování Služby zřízena metalická síť Ethernet.
- 1.6 **Cenou** se rozumí cena za poskytovanou Službu.
- 1.7 **Ceníkem** se rozumí platný seznam cen vydaný Poskytovatelem za poskytované Služby.
- 1.8 **Výzva k platbě** je podnět k úhradě závazků plynoucích ze Smlouvy. Způsob doručení je elektronickou poštou, popř. jiným způsobem (telefonicky nebo písemně).

2. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 2.1 Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat v místě plnění Uživateli ve Smlouvě sjednanou Službu.
- 2.2 Instalaci odpovídajícího technického zařízení na straně Uživatele pro připojení k síti (Ethernet router, WiFi router, anténu, kabeláž apod.), dále jen **Klientské zařízení**, provede Poskytovatel na základě objednávky nebo dohody s budoucím Uživatelem. Instalace Klientského zařízení zahrnuje vybudování datové metalické nebo bezdrátové přenosové trasy zakončené obvykle konektorem RJ-45. Cena za Klientské zařízení a instalaci Klientského zařízení je smluvní a není předmětem této Smlouvy.
- 2.3 Zřízení Služby je vázáno na předchozí instalaci Klientského zařízení. Služba se považuje za zřízenou provedením funkčního testu na počítači Poskytovatele nebo Uživatele na adrese uvedené ve Smlouvě a podpisem Smlouvy oběma smluvními stranami. Cena Služby je stanovena s ohledem na platný Ceník a je uvedena ve Smlouvě.
- 2.4 Poskytovatel je povinen provozovat Službu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických, systémových a softwarových prostředků, na kterých je Služba provozována. Údržba bude Uživateli předem oznámena elektronickou poštou zprávou do poštovní schránky Uživatele, popřípadě jiným způsobem (telefonicky, písemně).
- 2.5 Poskytovatel má právo přerušit poskytování Služby na dobu nezbytné odstávky zařízení sítě. Neposkytování služby po dobu ohlášeného přerušení není poruchou. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z technických důvodů.
- 2.6 Poskytovatel nezaručuje stoprocentní dostupnost Služby vzhledem ke skutečnosti, že síť internet je decentralizovaná a bez záruk třetích stran.
- 2.7 Poskytovatel neručí a nenes zodpovědnost za přímé, nepřímé nebo následné škody způsobené závadou Služby Uživateli či prostřednictvím Uživatele třetí osobě.
- 2.8 Poskytovatel je povinen přiznat Uživateli za nefunkčnost Služby po dobu poruchy (velká trvajících nebo opakujících se odchylka od běžně dostupné rychlosti) kompenzaci ve formě slevy z ceny Služby. Tato kompenzace je konkrétně uvedena ve Smlouvě.
- 2.9 Poskytovatel má právo jednostranně pozměnit vlastnosti poskytované Služby. Změnu vlastností

poskytované Služby musí Poskytovatel oznámit Uživateli vhodnou formou (písemně nebo elektronickou poštou, zprávou do poštovní schránky Uživatele, nebo predate papírovým dokumentem nejméně s třicetidenním předstihem. Poskytovatel má právo měnit topologii sítě a provádět její úpravy a konfiguraci, měnit nastavení služby (IP adresy, frekvence, atd.) pokud dodrží parametry Služby dle Smlouvy.

- 2.10 Poskytovatel má právo měnit Ceník a Všeobecné podmínky. Je povinen informovat Uživatele o změnách Ceníku a Všeobecných podmínek a to nejméně 30 dnů před účinností změn.
- 2.11 Poskytovatel má právo vypovědět Smlouvu z důvodu zrušení Služby. Výpovědní lhůta je 30 kalendářních dnů a počíná běžet ode dne následujícího po dni, ve kterém byla výpověď doručena Uživateli. Výpověď musí být písemná, ve formě papírového dokumentu.
- 2.12 Porušuje-li Uživatel opakovaně své povinnosti vyplývající ze Smlouvy, bude mu doručeno upozornění na tuto skutečnost dopisem nebo formou elektronické pošty. Nejedná-li Uživatel do 15 dnů od doručení upozornění nápravu, je Poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování Služby nebo Smlouvu okamžitě jednostranně zrušit.
- 2.13 Poskytovatel si vyhrazuje právo neuzavřít novou Smlouvu s jakoukoliv osobou bez udání důvodu, zvláště pokud byla předchozí Smlouva s toutéž osobou zrušena pro závažné porušení nebo opakované porušování jejích smluvních povinností, nebo pokud je tato osoba vůči Poskytovateli v prodlení s plněním jakékoliv jiné povinnosti existující i mimo Smlouvu.
- 2.14 Poskytovatel je při ukončení Služby povinen (pokud o to Uživatel požádá) provést odbornou demontáž Klientského zařízení.

3. Práva a povinnosti Uživatele

- 3.1 Uživatel, pokud není sám majitelem objektu, je povinen zajistit nejpozději ke dni instalace Klientského zařízení souhlas majitele objektu, tj. dokument, ve kterém majitel objektu souhlasí se zřízením a umístěním Klientského zařízení, metalické sítě, nebo jiného zařízení Poskytovatele na daný objekt a to v potřebném rozsahu a termínu dle typu Služby.
- 3.2 Uživatel nesmí poskytovat Službu (zejména konektivitu do sítě internet) třetím osobám, kromě případu, kdy to Poskytovatel písemně povolí.
- 3.3 Uživatel se zavazuje využívat Službu pouze v rozsahu stanoveném Smlouvou a Všeobecnými podmínkami.
- 3.4 Uživatel nesmí neoprávněně (tj. bez vědomí nebo pokynu Poskytovatele) zasahovat do nastavení Klientského zařízení.
- 3.5 Uživatel se zavazuje provést přiměřená opatření za účelem ochrany Klientského zařízení před poškozením, zničením nebo zneužitím.
- 3.6 Uživatel se zavazuje platit řádně a včas veškeré úhrady spojené s poskytnutou Službou (fakturovanou cenu dle Smlouvy) dle dále uvedených platebních podmínek a na základě platného ceníku. Úhrada je provedena dnem připsání celé částky na bankovní účet Poskytovatele. Pokud bude Uživatel v prodlení s jakoukoliv platbou za Službu, nemá po období, kdy je v prodlení, právo užívat Klientské zařízení a využívat Službu poskytovanou Poskytovatelem.
- 3.7 Uživatel je povinen při využívání Služby dodržovat Smlouvu včetně případných příloh a dodatků, obecně závazné právní předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy, zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva a zájmy Poskytovatele a třetích osob.
- 3.8 Uživatel nesmí využívat Službu k obtěžování třetích stran, zejména opakovaným rozesláním nevyžádaných dat, počítačových virů nebo hromadným rozesláním nevyžádané elektronické pošty (reklama, propagace, nabídka zboží nebo služeb, ceníky zboží nebo služeb) - tzv. Spamming. Pokud Uživatel opakovaně (i přes upozornění Poskytovatele) poruší tento zákaz, je Poskytovatel oprávněn poskytnutou Službu dočasně pozastavit, případně odstoupit od Smlouvy. Smlouva v tomto případě zanikne dnem, kdy bylo Uživateli doručeno písemné oznámení o odstoupení.
- 3.9 Uživatel nesmí postupovat třetím osobám žádná hesla přidělená Poskytovatelem v souvislosti se Službou. Je povinen učinit potřebná opatření k zachování těchto hesel v tajnosti. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití těchto hesel je Uživatel povinen sdělit toto neprodleně Poskytovateli, přičemž je odpovědný za každé případné zneužití Služby až do okamžiku oznámení této skutečnosti.
- 3.10 Uživatel smí pro užívání Služby používat pouze technická zařízení dodaná nebo schválená Poskytovatelem (nebylo-li ve Smlouvě dohodnuto jinak) a softwarové nástroje, které nenarušují provoz Služby a zákonem chráněná práva třetích osob.
- 3.11 Uživatel nesmí používat prostředky Služby, technické a softwarové nástroje sítě internet k narušování provozu serverů, routerů a jiných aktivních prvků spojených se Službou (zejména k pokusům o neoprávněné manipulace a zásahy do operačních systémů a softwarových nástrojů výpočetní techniky). Aktivní prvky sítě Poskytovatele jsou proti narušování provozu systémově zabezpečeny a pokus o

narušení jejich provozu má za následek okamžité zamezení používání Služby a odstoupení od Smlouvy ze strany Poskytovatele. V případě vážného narušení provozu aktivních prvků Uživatelem si Poskytovatel vyhrazuje právo podat na Uživatele trestní oznámení kvůli poškozování cizí věci. Zabezpečení vlastního počítače (resp. lokální sítě) Uživatele před jakýmkoliv neoprávněnými zásahy třetích osob je záležitostí Uživatele.

- 3.12 Uživatel není oprávněn používat Službu k jiným účelům, než ke kterým byla poskytnuta dle Smlouvy.
- 3.13 Uživatel není oprávněn používat službu zejména:
- k šíření obsahu, který je v rozporu s právním řádem České republiky anebo v rozporu s platnými mezinárodními úmluvami, jimiž je Česká republika vázána,
 - k šíření obsahu směřujícího k potlačování práv a svobod občanů,
 - k propagaci stran a hnutí směřujících k potlačování lidských práv či k rasové nesnášenlivosti,
 - k šíření nelegálního obsahu (nelegální software, text, obrázky, video atd.)
- 3.14 Uživatel má právo vypovědět Smlouvu bez udání důvodu. Výpovědní lhůta je 1 kalendářní měsíc a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně. Výpověď musí být písemná, ve formě papírového dokumentu.
- 3.15 Uživatel je povinen oznámit Poskytovateli neprodleně jakoukoliv zrněnu (zejména v údajích uvedených ve Smlouvě), která by mohla ovlivnit plnění Smlouvy. Neoznámení takové změny je porušením Smlouvy.
- 3.16 Uživatel je povinen zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení či servisu služby, a umožnit přitom Poskytovateli přístup k souvisejícím technickým zařízením.

4. Platební podmínky

- 4.1 Uživatel je povinen za užívání poskytované Služby platit cenu dle platného Ceníku, který uveřejněn na internetové adrese www.ludl.cz. Poskytovatel má právo jednostranným úkonem měnit tento Ceník, je však povinen oznámit Uživateli tuto skutečnost nejméně 30 dnů předem. Toto oznámení o změně Ceníku bude každému uživateli zasláno formou elektronické zprávy nebo písemnou formou.
- 4.2 Poskytovatel není plátcem DPH
- 4.3 Veškeré platby za Službu, příp. za instalaci Klientského zařízení jsou prováděny převodem na bankovní účet Poskytovatele, na základě vydaných faktur.
- 4.4 Cena za poskytované Služby je splatná ke dni splatnosti uvedenému na faktuře. Úhrada je provedena až dnem připsání celé částky na účet Poskytovatele. Úhrada Ceny za Službu je formou měsíčních bezhotovostních plateb.
- 4.5 V případě prodlení s platbou je Poskytovatel oprávněn na Uživateli požadovat kromě dlužné částky i smluvní úrok z prodlení až do výše 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 4.6 Po ukončení Služby provádí Poskytovatel u Uživatele demontáž Koncového zařízení (pokud si Uživatel přeje), a to zdarma, v termínu dohodnutém s Uživatelem.

5. Pozastavení Služby a zrušení Smlouvy

- 5.1 Pokud bude Uživatel v prodlení s platbou ceny za Služby dle platného Ceníku delším než 30 dnů, je Poskytovatel oprávněn Uživateli dočasně pozastavit Službu. Toto omezení potrvá do doby, než bude Uživatelem dlužná částka uhradena.
- 5.2 Pokud bude Uživatel v prodlení s platbou ceny za Služby dle platného Ceníku delším než 60 dnů, je Poskytovatel oprávněn jednostranně zrušit Smlouvu.
- 5.3 Zákroky Poskytovatele dle bodů 5.1 a 5.2 nezbavují Uživatele povinnosti uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky a případnou náhradu Uživatelem způsobené škody.
- 5.4 Za případné omezení Služeb, odpojení nebo demontáž dle bodů 5.1 až 5.3, případně za následné škody, způsobené těmito oprávněnými omezeními, nenáleží Uživateli ze strany Poskytovatele žádné odškodnění ani slevy.

6. Specifikace služby přístupu k internetu v pevném místě

- 6.1 Služba je poskytována jako Služba přístupu k internetu v pevném místě, dle Všeobecného oprávnění č. VO-S/1/07.2005-9, kterým se stanoví podmínky k poskytování služeb elektronických komunikací.
- 6.2 V souladu s Všeobecným oprávněním č. VO-S/1/07.2005-9 Poskytovatel uvede do Smlouvy po

jednoznačné identifikaci Uživatele "jednoznačný identifikátor", což je jedinečný alfanumerický kód přidělený Uživateli, který musí Uživatel sdělit Poskytovateli, aby mohl uplatnit právo na změnu poskytovatele služby elektronických komunikací, při hlášení závad, reklamování služby, požadavku na změnu rozsahu Služby nebo ukončení poskytování Služby. Ve Smlouvě je uvedeno, pro které procesy, služby a jakým způsobem se jednoznačný identifikátor využívá. Po sdělení jednoznačného identifikátoru již Poskyvatel nepožaduje po Uživateli další identifikační údaje.

Tento přidělený kód musí Uživatel přiměřeně chránit proti zneužití a nesdělovat jej třetí straně.

- 6.3 Ve Smlouvě jsou uvedeny konkrétní rychlosti a popis vlivu odchylek na výkon práv Uživatele podle specifikací uvedených v Příloze č. 1 k uvedenému Všeobecnému oprávnění č. VO-S/1/07.2005-9.
- 6.4 Níže je uvedena specifikace Služby přístupu k internet v pevním místě, dle Přílohy č. 1 k Všeobecnému oprávnění č. VO-S/1/07.2005-9:

Maximální rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variací způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Informace o možné variaci a jejich fyzikálních příčinách musí být uvedena v účastnické smlouvě. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Ověření reálně dosažitelnosti hodnoty maximální rychlosti vychází ze standardu ITU-T Y.1564.

Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$$\begin{aligned} R_{\max}(\text{download}, L 4) &\rightarrow R_{\max}(\text{download}, L 2) \geq \\ &\geq 95 \% \text{ IRCIR+EIR}(\text{download}), \\ R_{\max}(\text{upload}, L 4) &\rightarrow R_{\max}(\text{upload}, L 2) \geq \\ &\geq 95 \% \text{ IRCIR+EIR}(\text{upload}), \end{aligned}$$

kde

R_{\max} je maximální rychlost,

L 4 je transportní vrstva RM ISO/OSI,

L 2 je spojová vrstva RM ISO/OSI,

IRCIR+EIR je výsledná informační rychlost dle ITU-T Y.1564 odpovídající vstupnímu parametru v podobě definované hodnoty maximální rychlosti $R_{\max}(L 1)$.

Inzerovaná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$$\begin{aligned} R_{\text{inzer}}(\text{download}, L 4) &\leq R_{\max}(\text{download}, L 4), \\ R_{\text{inzer}}(\text{upload}, L 4) &\leq R_{\max}(\text{upload}, L 4), \end{aligned}$$

kde

R_{inzer} je inzerovaná rychlost,

R_{\max} je maximální rychlost,

L 4 je transportní vrstva RM ISO/OSI.

Běžně dostupná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.

Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

BDR (download, L 4) \geq 60 % Rinzer (download, L 4),
BDR (upload, L 4) \geq 60 % Rinzer (upload, L 4),

kde

BDR je běžně dostupná rychlost,
Rinzer je inzerovaná rychlost,
L 4 je transportní vrstva RM ISO/OSI

Minimální rychlosti se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$R_{min}(\text{download, L 4}) \geq 30 \% \text{ Rinzer}(\text{download, L 4})$
a zároveň
 $SDR(\text{download, L 4}) \geq R_{min}(\text{download, L 4})$

$R_{min}(\text{upload, L 4}) \geq 30 \% \text{ Rinzer}(\text{upload, L 4})$
a zároveň
 $SDR(\text{upload, L 4}) \geq R_{min}(\text{upload, L 4})$

kde

SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti,
R_{min} je minimální rychlost,
Rinzer je inzerovaná rychlost,
L 4 je transportní vrstva RM ISO/OSI

Za **velkou trvající odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$SDR(\text{download, L 4}) < BDR(\text{download, L 4})$
a zároveň
TBDR (download) > 70 minut,
nebo
 $SDR(\text{upload, L 4}) < BDR(\text{upload, L 4})$
a zároveň
TBDR (upload) > 70 minut,
kde

SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, BDR je běžně dostupná rychlost, L 4 je transportní vrstva dle RM ISO/OSI a TBDR označuje délku intervalu překročení hodnoty běžně dostupné rychlosti odpovídající času zahájení měřicího procesu, kdy hodnota skutečné přenosové rychlosti je nižší než definovaná hodnota běžně dostupné rychlosti.

Za **velkou opakující se odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při

ktelé dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

SDR (download, L 4) < BDR (download, L 4),
a zároveň
 $\exists t_1, t_2, t_3$: TBDR (download) $\geq 3,5$ minuty
a zároveň
 $(t_3 - t_1) \leq (90 \text{ minut} - T_{\text{TestB}})$,

nebo

SDR (upload, L 4) < BDR (upload, L 4),
a zároveň
 $\exists t_1, t_2, t_3$: TBDR (upload) $\geq 3,5$ minuty
a zároveň
 $(t_3 - t_1) \leq (90 \text{ minut} - T_{\text{TestB}})$,

kde

SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, BDR je běžně dostupná rychlost, L 4 je transportní vrstva dle RM ISO/OSI, t_x ($x \in N^+$) označuje čas zahájení testu, při kterém klesla hodnota skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti, TBDR označuje délku intervalu překročení hodnoty běžně dostupné rychlosti odpovídající času zahájení měřicího procesu, kdy hodnota skutečně dosahované rychlosti je nižší než definovaná hodnota běžně dostupné rychlosti, T_{TestB} je délka jednoho testu v rámci měřicího procesu.

7. Ohlašování závad a jejich odstraňování, servisní zákroky, reklamace a řešení sporů

- 7.1 Závadu či poruchu Služby Uživatel oznámí Poskytovateli na telefonním čísle 721551248 (v pracovní dny od 08:00 do 21:00, ve dnech pracovního klidu a svátky od 10:00 do 21:00), nebo formou elektronické zprávy zaslané na e-mailovou adresu Poskyvatele: vojtech@ludl.cz, nebo písemně na adresu Poskyvatele. Závadou či poruchou se rozumí stav, který částečně nebo zcela znemožňuje používat Služby nebo snižuje stanovenou kvalitu Služby. Uživatel ohlašující závadu je povinen se identifikovat přiděleným "jednoznačným identifikátorem" (uvedeným ve Smlouvě), ohlásit popis poruchového stavu, čas zjištění a popis závady. Poskyvatel je oprávněn požadovat po Uživateli poskytnutí součinnosti za účelem odstranění závady.
- 7.2 Pokud není mezi smluvními stranami dohodnuto jinak, zahájí Poskyvatel práce na odstraňování závady v nejkratším možném termínu, nejpozději do 48 hodin od nahlášení.
- 7.3 Doba odstraňování závady od okamžiku jejího nahlášení nepřesáhne, je-li to technicky možné, 5 pracovních dní s výjimkou případů působení okolností, které nemohl Poskyvatel předvídat ani ovlivnit, zejména v důsledku okolností vylučujících odpovědnost a způsobených třetí osobou.
- 7.4 V případě velkých trvajících nebo velkých opakujících se odchylek od běžně dostupné rychlosti stahování nebo vkládání dat, má účastník právo službu reklamovat. V případě uznané reklamace bude Uživateli Poskyvatelem poskytnuta příslušná kompenzace takto:
- 7.5 Za každý den, ve kterém docházelo u Uživatele k velkým trvajícím nebo velkým opakujícím se odchylkám od běžně dostupné rychlosti stahování nebo vkládání dat (dle parametrů Služby, uvedených výše ve Specifikacích a parametrech Služby), bude v případě uznání reklamace adekvátně snížena fakturovaná Cena Služby v příštím měsíci o částku dle vzorce:

$$\frac{\text{počet dnů ve kterých nebyly plněny podmínky}}{\text{počet dnů příslušného kalendářního měsíce}} \times \text{Cena}$$

Snížení fakturované ceny nebude poskytnuto, pokud se jedná o případ dle odstavce 7.9.

- 7.6 Servisní zákrok Poskyvatele pro odstranění závady Služby je bezplatný, pokud se nejedná o závadu způsobenou neoprávněným zásahem Uživatele (zejména zásahem do Klientského zařízení) nebo o závadu počítače nebo jiného zařízení Uživatele (např. chybné nastavení síťového adaptéru) nebo lokální sítě Uživatele. V případě neoprávněného zásahu Uživatele nebo v případě identifikace chyby na zařízení nebo v lokální síti Uživatele mohou být Uživateli účtovány náklady na odstranění závady ve výši 400,- Kč za každou hodinu servisního zásahu.
- 7.7 Při servisním zákroku je Uživatel povinen zajistit pracovníkům Poskyvatele přístup do prostor, kde je umístěno Klientské zařízení (včetně případné antény a kabeláže). Při porušení této povinnosti se odstraňování závady přeruší až do umožnění přístupu, bez nároku Uživatele na jakoukoliv kompenzaci za dobu závady.

- 7.8 Poskytovatel neručí a nenes zodpovědnost za přímé, nepřímé nebo následné škody způsobené závadou Služby Uživateli či prostřednictvím Uživatele třetí osobě.
- 7.9 Žádná ze stran neodpovídá za nesplnění závazku, jestliže prokáže, že nesplnění jejího závazku bylo způsobeno překážkou, která nezávisela na její vůli, a ohledně které nebylo možno rozumně očekávat, že by s ní mohla počítat, nebo že by tuto překážku nebo její důsledky mohla odvrátit nebo překonat (vyšší moc), zejm. živelní pohromy, válečné události, teroristické útoky, epidemie či pandemie, zákonná opatření stanovená v jejich důsledku apod.). V takovém případě nebude poskytnuto snížení fakturované ceny (viz odstavec 7.5)
- 7.10 Jakoukoli závadu nebo nesrovnalost technického či administrativního charakteru může Uživatel oznámit Poskytovateli telefonicky na číslo 721551248, el. poštou na adresu vojtech@ludl.cz, nebo písemně na adresu: Ing. Vojtěch Ludl, Pažoutova 2608, 397 01 Písek.

8. Data v síti internet, ochrana osobních dat a důvěrných informací

- 8.1 Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost či soulad s morálními principy jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě internet, pokud tato data nezveřejnil přímo Poskytovatel nebo pokud je předem prokazatelně neschválil. Poskytovatel neodpovídá za obsah www stránek, souborů, e-mailů, apod., k jejichž užívání pouze zprostředkovává přístup; za způsob jejich použití, šíření a nakládání s informacemi a daty odpovídá Uživatel.
- 8.2 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o Účastníkovi jen v rozsahu nutném pro evidenci v systému, a užívat je v souladu s právním řádem České republiky, zejména v souladu se zákonem 101/2000 Sb. a § 84 a § 86 zákona 151/2000 Sb. v platném znění.
- 8.3 Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle § 17 a násl. zákona č. 513/1991 Sb. v platném znění) veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy, zejména pak podmínky Smlouvy. Závazek mlčenlivosti platí ještě jeden rok po zániku Smlouvy.
- 8.4 Smluvní strany považují za důvěrné všechny informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy nebo které se dozvědí v souvislosti s jejím plněním, a tyto informace nesdělí či nezpřístupní třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Tento závazek mlčenlivosti platí po dobu platnosti Smlouvy a ještě 1rok po zániku Smlouvy.
- 8.5 Závazek mlčenlivosti se nevztahuje na:
- informaci o tom, že mezi stranami byla uzavřena Smlouva,
 - všeobecné smluvní podmínky pro poskytování služby,
 - informace, které jsou nebo se stanou veřejně dostupnými bez porušení závazku mlčenlivosti,
 - identifikační údaje a provozní doklady, které mohou být i předmětem obchodního tajemství, poskytnuté orgánům činným v trestním řízení nebo soudu v rámci soudního řízení vedeného mezi Uživatelem a Poskytovatelem,
 - informace vyžadované soudy, správními úřady, orgány činnými v trestním řízení, auditory pro zákonem stanovené účely nebo nezávislémi poradci smluvních stran.
- 8.6 Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenášených dat, přesahujících možnosti Poskyvatele, je záležitostí Uživatele učinit na své straně příslušná opatření k zajištění důvěrnosti (např. instalace šifrovacích/dešifrovacích zařízení ke svým koncovým zařízením).
- 8.7 Poskytovatel je oprávněn uvádět Uživatele v seznamu svých referenčních zákazníků.

9. Ochrana k nehmotným statkům

- 9.1 Smluvní strany nebudou bez předchozího písemného souhlasu druhé strany používat názvů, obchodních značek, ochranných známek, log a označení druhé strany, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.
- 9.2 Uživatel je oprávněn využívat Službu včetně nehmotných statků spojených se Službou pouze k účelu danému Smlouvou. Toto právo není přenosné na třetí osoby.

- 9.3 Uživatel je povinen při své činnosti podle Smlouvy chránit práva k nehmotným statkům Poskytovatele i jiných subjektů, jejichž práva k nehmotným statkům zajistil Poskytovatel Uživateli ve spojitosti se Smlouvou k užívání. Při porušení této povinnosti Uživatелеm je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit. Odstoupení je účinné okamžikem doručení oznámení této skutečnosti Uživateli.

10. Trvání, změna a zánik smlouvy

- 10.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 10.2 Smlouvu lze měnit:
- Písemnými číslovanými dodatky Smlouvy, podepsanými oběma smluvními stranami.
 - Nabytím účinnosti nových Všeobecných podmínek, či Ceníku.
- 10.3 Uživatel nebo Poskytovatel mohou písemně vypovědět příslušnou Smlouvu z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu.
Výpovědní lhůta činí 1 kalendářní měsíc a běží od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé straně.
- 10.4 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení Uživateli v případě, že Uživatel opakovaně (I přes upozornění Poskytovatele) neplnil smluvní podmínky. Odstoupení je účinné okamžikem doručení oznámení této skutečnosti Uživateli.

11. Závěrečná ustanovení

- 11.1 Veškerá komunikace, týkající se Smlouvy a plnění předmětu Smlouvy, jež může mít v budoucnu vliv na posuzování způsobu a rozsahu plnění Smlouvy, musí být vedena v písemné formě. Jednostranné akty smluvních stran, při kterých nebyla dodržena požadovaná písemná forma, jsou pro druhou stranu nezávazné.
- 11.2 Poskytovatel má právo jednostranným úkonem měnit Všeobecné podmínky, je však povinen oznámit tuto skutečnost Uživateli nejméně 30 kalendářních dnů předem. Toto oznámení o změně Všeobecných podmínek bude zasláno Uživateli formou elektronické pošty nebo písemně a Všeobecné podmínky budou dostupné na internetové adrese www.ludl.cz.
- 11.3 Tyto Všeobecné podmínky jsou účinné od 1.1.2021 a nahrazují předchozí Všeobecné podmínky.

Za Poskytovatele: Ing. Vojtěch Ludl