

1. Preambule

- 1.1 Český bezdrát s.r.o. (dále jen **Poskytovatel**) poskytuje na území České republiky **Uživatelům Služby a Služby EriVoIP** telekomunikační sítě **Eri@** na základě zákona č. 127 / 2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) a osvědčení č. 67 Českého telekomunikačního úřadu (dále jen **ČTU**) pod č.j. 193 944 / 2005 – 638, které osvědčuje výkon komunikační činnosti pro: Služby veřejné pevné sítě elektronických komunikací, Veřejně dostupnou telefonní službu, Hlasovou komunikaci prostřednictvím sítě Internet, Službu pronájmu telekomunikačních okruhů a Zprostředkování přístupu uživatelů ke službám sítě Internet s tím, že služby jsou poskytovány jako veřejně dostupné na území celé ČR. Dále je Poskytovatel držitelem oprávnění pod. č.j. 296 54 / 2005 – 610 k využívání čísel pro telefonní obvody (**TO**) a držitelem oprávnění pod. č.j. 29656/2005 – 610 k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací založených na přenosu hlasu s IP protokolem (**VoIP**) - negeografická čísla v rozsahu 910 91 xx xx .
- 1.2 Společnost **Český bezdrát s.r.o.** je oprávněna poskytovat veřejnou telekomunikační službu **technologii asymetrického širokopásmového přístupu k Internetu** a to na základě uzavřené - Smlouvy o přístupu k síti Telefonica O2 Czech Republik, a.s. využívající technologii **ADSL**. **Český bezdrát s.r.o.** nabízí tuto svoji službu „Zprostředkování přístupu uživatelů ke službám sítě Internet jednak **svým koncovým zákazníkům** pod názvem **Eri – ADSL** (agregace 1:40, 1:25, 1:15, 1:8 a 1:4) a jednak **velkoobchodně svým Partnerům** pod názvem **Eri – Carrier IP Access**, **Eri – ADSL Line** (s agregací 1:50) a **Eri – ADSL Line** (s agregací 1:20). **Uživatelem** těchto služeb může být účastník, který má aktivní PSNT/ISDN od Telefonica O2 Czech Republik, a.s. nebo aktivní nebo neaktivní PSNT/ISDN od Poskytovatele. Rovněž společnost **Český bezdrát s.r.o.** na základě uzavřené Smlouvy o poskytování služeb Carrier Ethernet se společností Telefonica O2 Czech Republik, a.s. , poskytuje služby **Eri –SHDSL Profesional**, **Eri – Ethernet Line IP** a **Eri Ethernet Line VPN**.
- 1.3 Společnost **Český bezdrát s.r.o.** je na základě uzavřené rámcové smlouvy **obchodním Partnerem** společnosti **Miracle Network, spol. s r.o.** (dále jen **provozovatel Miracle**) **Miracle Network, spol. s r.o.** je provozovatelem bezdrátové přístupové sítě **Miracle metropole** a **Miracle Plus – digitální okruhy**. Přístupová bezdrátová síť **Miracle** je poskytována ve volném pásmu 10,5 GHz a nebo v licencovaných pásmech 11, 13 nebo 18 GHz. Licencovaná pásma jsou poskytována s souladu s přidělenými individuálními licencemi vydanými ČTU pro každý jednotlivý spoj **provozovateli Miracle**. Na základě tohoto partnerství společnost **Český bezdrát s.r.o.** poskytuje **službu sítě Eri@ – garantované bezdrátové připojení k Internetu v pásmu 10,5 GHz, 11GHz, 13GHz a nebo 18 GHz**.
- 1.4 Společnost **Český bezdrát s.r.o.** je na základě uzavřené rámcové smlouvy **obchodním Partnerem** společnosti **STAR 21 Networks, a.s.** (dále jen **provozovatel FWA**) **STAR 21 Networks, a.s.** je na základě individuální celoplošné telekomunikační licence č. 503 624 / 2000 - 610 vydané ČTU **provozovatelem** pevné bezdrátové přístupové sítě **Fixed Wireless Access** v **pásmu 26 GHz a 28 GHz** (dále jen „FWA“) na přidělených kmitočtech. Na základě tohoto partnerství společnost **Český bezdrát s.r.o.** poskytuje **službu sítě Eri@ –garantované bezdrátové připojení k Internetu v pásmu 26 nebo 28 GHz**
- 1.5 Všeobecné podmínky poskytování **Služeb sítě Eri@** (dále jen **Všeobecné podmínky**) upravují vztahy mezi **Poskytovatelem** a **Uživatelem** při poskytování **Služeb a nebo Služeb EriVoIP** a v souvislosti s nimi na základě **Smlouvy** a nebo **Smlouvy EriVoIP**

2. Definice pojmů

- 2.1 **Poskytovatelem**: se rozumí společnost **Český bezdrát s.r.o.**, se sídlem: Náměstí Sigmunda Freuda 4, Příbor 742 58, IČ: 25 90 24 15, vedená u Krajského soudu v Ostravě oddíl C, vložka 24856, která v souladu s platnými právními předpisy, osvědčeními a oprávněními vydanými ČTU a rovněž v souladu s uzavřenými obchodními partnerskými smlouvami poskytuje na základě **Smlouvy**, resp. **Smlouvy EriVoIP Služby**, resp. **Služby EriVoIP** Uživateli.
- 2.2 **Provozovatelem FWA** se rozumí: společnost **STAR 21 Networks, a.s.** se sídlem: Mariánské nám. 1, 61 700 Brno, IČ: 26223325, zapsaná v OR při Krajském soudu v Brně, oddíl B vložka 3402, která v souladu s individuální celoplošnou telekomunikační licencí od ČTU provozuje pevné bezdrátové přístupové sítě **Fixed Wireless Access** v **pásmu 26 GHz**.
- 2.3 Tam, kde se v těchto **Všeobecných podmínkách** hovoří o **Smlouvě**, je tímto míněna "Smlouva o zřízení přípojného bodu a poskytování obsahu sítě Internet" nebo „Rámcová Smlouva o zřízení přípojného bodu a poskytování obsahu sítě Internet“ nebo smlouva o využívání telekomunikačních Služeb **Eri Naked** a nebo smlouva o zřízení přípojného bodu a poskytování přístupu k obsahu sítě internet a hlasových Služeb **EriVoIP** Smlouvou se rozumí i řádně vyplněná a potvrzená objednávka Služby přes www stránky Poskytovate (www.ceskybezdrat.cz nebo www.eri.cz)
- 2.4 Tam, kde se v těchto **Všeobecných podmínkách** hovoří o **Smlouvě EriVoIP**, je tímto míněna " Smlouva o využívání hlasových Služeb **EriVoIP**" a nebo „Rámcová Smlouva o využívání hlasových Služeb **EriVoIP**“. Smlouvou **EriVoIP** se rozumí i řádně vyplněná a potvrzená objednávka Služby **EriVoIP** přes www stránky Poskytovate (www.ceskybezdrat.cz nebo www.erivoip.cz)
- 2.5 **Službou**: se rozumí :

- I. poskytování obsahu sítě Internet a umožnění přístupu k informačním databázím a ostatním zdrojům Internetu, pokud jsou volně přístupné, výměnu elektronické pošty s ostatními účastníky Internetu a poskytnutí veřejné statické IP adresy: a) plně přístupné z Internetu a nebo b) veřejné statické IP adresy s omezeným přístupem z Internetu (IP adresa je umístěna za firewall, který omezuje přístup z Internetu k **Uživateli**) .

Umožnění přístupu k Internetu je realizováno těmito typy připojení :

- **pevným připojením k Internetu digitálním okruhem** (Služby **Eri –SHDSL Profesional**, **Eri – Ethernet Line IP**)
- **širokopásmovým připojením k Internetu technologii ADSL na sdíleném přístupu metalického vedení** (dále jen **SPV**)
- **garantované bezdrátové připojení k Internetu v pásmu 10,5 GHz, 11GHz, 13GHz a nebo 18 GHz**.
- **bezdrátovým připojením k Internetu ve volném pásmu 2,4 GHz, 5,5 GHz**
- **garantované bezdrátovým připojením k Internetu v pásmu FWA 26 GHz nebo 28 GHz**.

- II. vzájemné propojení dvou a více bodů Uživatele **službou pronájmu telekomunikačního okruhu** bez přístupu k obsahu sítě Internet. (Služba **Eri – Ethernet Line VPN** , **Eri – Carrier IP Access** a **Eri – ADSL Line**)

- III. doplňková služba **Eri – Garant** u jednotlivých typů Služeb uvedených v článku 2.5. – I, zvyšuje garantované minimální hodnoty parametrů Služeb jako je zejména: minimální a maximální garantovaná rychlost připojení k Internetu (**CIR** a **MIR**), prioritizace dat, on-line MRTG graf a nebo vytváření u vybraných typů služeb i virtuálních kanálů dle požadavků Uživatele. Přesný popis a rozsah doplňkových služeb **Eri – Garant** je vždy

uveden u jednotlivých typů Služeb v **Ceníku Služeb**. Doplnkové služby Eri-Garant se žádným způsobem nevztahují na P2P síť a protokoly. (definice P2P viz. čl. 2.25. Všeobecných podmínek).

- IV. Doplnková služba **Eri – Strážce** pro jednotlivé typy Služeb uvedených v článku 2.5. – I zajišťuje bezpečnostní kontrolu na vstupu a výstupu v síti Eri a tím může chránit PC Uživatele těchto Služeb proti: Antispyware (ochrana proti škodlivým kódům), DoS a DDoS útoky , Buffer Overflow , SYN Floods ,Anti-Scanning otevřených portů , ochrana proti červům a jinému škodlivému kódu a Antivir - proti virovým útokům . Přesný popis a rozsah doplnkové služby **Eri – Strážce** je vždy uveden u jednotlivých typů Služeb v **Ceníku Služeb**.
- V. Kombinovaná Služba internetového připojení od **Poskytovatele** a hlasových Služeb EriVoIP - Klient nebo Klient Plus.

2.6 **Službou "provazování softwarového vybavení"**: se rozumí provoz síťového softwarového produktu **Uživatel**, který splňuje technické podmínky kladené **Poskytovatelem** a byl instalován **Poskytovatelem**, případně k tomuto účelu **Poskytovatelem** pověřenou partnerskou firmou.

2.7 **Službou EriVoIP** se rozumí:

- I. poskytování veřejně dostupné telefonní služby prostřednictvím sítě Internet z geograficky určeného místa připojení k Internetu **Uživatele** v ČR - **Službou EriVoIP – Klient, EriVoIP – Klient Plus** nebo **Eri Box – HTS/ISDN**. Připojení k Internetu je poskytováno **Poskytovatelem** na základě uzavřené **Smlouvy** tj. **Služba EriVoIP** je poskytována jako CELEK. Uživateli je Poskytovatelem přiděleno geografické číslo.
- II. poskytování veřejně dostupné telefonní služby prostřednictvím sítě Internet z geograficky určeného místa připojení k Internetu **Uživatele** v ČR – **Službou EriVoIP - Kredit**. Připojení k Internetu je poskytováno **třetí stranou** (ne Poskytovatelem služby). V takovém případě Poskytovatel nemůže garantovat Službu EriVoIP jako CELEK. Uživateli je Poskytovatelem přiděleno geografické číslo.
- III. poskytování veřejně dostupné telefonní služby prostřednictvím sítě Internet z geograficky neurčeného místa připojení k Internetu **Uživatele** v ČR – **Službou EriVoIP - Kredit**. Připojení k Internetu je poskytováno **třetí stranou** (ne Poskytovatelem služby). V takovém případě Poskytovatel nemůže garantovat Službu EriVoIP jako CELEK. Uživateli je Poskytovatelem přiděleno negeografické číslo.

2.8 **Služby** uvedené v bodě 2.5 a 2.6. jsou dále v těchto **Všeobecných podmínkách** označovány termínem **Služby**.

2.9 **Uživatel**: je fyzická nebo právnická osoba, která uzavře **Smlouvu** a nebo **Smlouvu EriVoIP** s **Poskytovatelem**. Uživatelem se pro účely těchto všeobecných podmínek rozumí i účastník, koncový uživatel nebo spotřebitel tak jak jsou uvedeni v § 2 „Vymezení pojmů“, zákona č. 127 / 2005 Sb. o elektronických komunikacích.

2.10 **Geografickým číslem** se rozumí: číslo z číslovacího plánu, kde část jeho číselné struktury obsahuje geografický význam užívaný pro směřování volání na fyzické umístění koncového bodu sítě v ČR dle telefonního obvodu (TO.).

2.11 **Negeografickým číslem** se rozumí: číslo z číslovacího plánu, které není geograficky vázaným číslem v rámci ČR.

2.12 **Číslovací plány** obsahují pravidla pro tvorbu a využívání čísel pro veřejně dostupné služby elektronických komunikací poskytovaných prostřednictvím sítí elektronických komunikací. Správu číslovacích plánů provádí v souladu se zákonem 127 / 2005 Sb. o elektronických komunikacích ČTU.

2.13 **Správce sítě Eri®**: je osoba pověřená **Poskytovatelem** technickým zajištěním provozu služeb sítě Eri®.

2.14 **Softwarový produkt**: je počítačový program, instalovaný **Poskytovatelem**, případně k tomuto účelu **Poskytovatelem** pověřenou partnerskou firmou na zařízení **Uživatele**, v libovolném programovacím jazyce v prostředí síťových operačních systémů, který přenáší data v datovém prostředí sítě Eri®.

2.15 **Data**: Jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódu, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, které jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a které jsou přenositelné po sítích.

2.16 **FUP** : je statické omezení příchozí a odchozí rychlosti připojení k Internetu ze strany Poskytovatele , po dosažení stanoveného limitu dat za stanovenou dobu. Tyto limity dat včetně závislosti na stanoveném časového úseku jsou uvedeny u vybraných typů Služeb v Ceníku Služeb.

2.17 **Agregace**: je sdílení daného typu Služby více Uživateli v agregačním uzlu. Uplatnění **agregace** způsobuje snížení přenosové rychlosti u všech Služeb u kterých je v souladu s **Ceníkem** uplatňován. Případně zpomalení přenosu dat související s agregací není možné vnímat jako poruchu nebo nedodržení smluvního vztahu uzavřeného mezi **Uživatel**em a **Poskytovatelem** . Poskytovatel má právo vytvářet nové agregační skupiny a agregační poměry pro každého uživatele samostatně, nebo pro skupiny vybraných uživatelů v rozsahu **agregací** uvedených u jednotlivých typů **Služeb** v **Ceníku** a to v návaznosti na způsobu využívání Služeb a na podílu zatěžování hlavní agregační skupiny uživatelem.

2.18 **Cenou** se rozumí : cena za poskytované **Služby** a nebo **Služby EriVoIP**

2.19 **Ceníkem** se rozumí : platný seznam cen vydaný **Poskytovatelem** za poskytované **Služby** nebo **Služby EriVoIP**, uveřejněný na www.cbezdrat.cz a na www.eriwoip.cz .

2.20 **Připojný bodem sítě Eri** se rozumí: u Služeb **pro koncové zákazníky** Poskytovatele místo zřízení připojení k Internetu **Uživatele** od Poskytovatele, které je určeno a definováno koncovým zařízením služby s veřejnou IP adresou přidělenou Poskytovatelem . U všech Služeb Eri – Ethernet Line VPN a u **velkoobchodních** Služeb typu Eri – Carrier IP Access a Eri – ADSL Line je **Připojný bod sítě Eri** definován jako koncovým bod sítě Eri dle přesného místa zřízení Služby **bez** nutnosti přidělení veřejné IP adresy Poskytovatelem. U velkoobchodních Služeb může v souladu s uzavřenou Smlouvou IP adresu přidělit i **Partner Poskytovatele** ze svého rozsahu – bloku IP adres. I přes přidělení IP adresy z jiného rozsahu – bloku IP adres než z rozsahu Poskytovatele je takovýto koncovým bod Služby Ethernet Line VPN, Eri – Carrier IP Access a nebo Eri – ADSL Line nedílnou součástí telekomunikační sítě Eri, kterou provozuje a vlastní Poskytovatel. U **Služeb EriVoIP** se pak připojným bodem sítě Eri rozumí místo zřízení Služby EriVoIP, které je určeno a definováno koncovým zařízením Služby EriVoIP s veřejným geografickým nebo negeografickým telefonním číslem přiděleným Poskytovatelem, v souladu s číslovacím plánem ČR a u geografických čísel rovněž dle TO (telefonní obvod).

- 2.21 **Reklamačním řádem:** se rozumí platný Reklamační řád služeb sítě Eri® vydaný **Poskytovatelem**, upravující postup při uplatnění a vyřízení práv z odpovědnosti za vady poskytnuté **Služby a Služby EriVoIP**. Reklamační řád je uveden v ustanoveních článku 8 těchto všeobecných podmínek .
- 2.22 **Kartou uživatele:** se rozumí předávací protokol o předání **Služby** mezi **Poskytovatelem a Uživatelem**. V kartě uživatele je uvedeno zejména datum a místo předání **Služby**. Datem předání **Služby** je stanoven termín nabytí účinnosti **Smlouvy**, pokud ve **Smlouvě** není uvedeno jinak. **Kartou uživatele** v plném rozsahu při instalaci a zprovoznění **Uživatelem** nahrazuje telefonické nebo email oznámení **Poskytovatele** o aktivaci sjednaného typu **Služby**.
- 2.23 **Souhlas majitele objektu:** je dokument, ve kterém majitel objektu místa zřízení přípojného bodu souhlasí s jeho umístěním, a to v potřebném rozsahu a termínu dle typu **Služby** (dále jen **Souhlas majitele**).
- 2.24 **Spamming:** znamená zaplavovat Internet mnoha exempláři jedné a téže zprávy ve snaze vnutit ji účastníkům připojených k Internetu, kteří by jinak takovou zprávu přijmout vůbec nechtěli. Většina spamů jsou obchodní nabídky, často jde o nabídky pochybných produktů, o nabídky postupů na rychlé zbohatnutí či o nabídky pololegálních služeb. Odesílatele přijde rozeslání těchto zpráv velmi lacino – většinu nákladů totiž platí příjemci a poskytovatelé telekomunikačních služeb, a ne odesílatel. **ZÁKON** ze dne 15. března 2002, kterým se mění zákon č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy a o změně a doplnění zákona č. 468/1991 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání, ve znění pozdějších předpisů, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 79/1997 Sb., o léčivech a o změnách a doplnění některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
- 2.25 **P2P:** (Peer-to-peer) se rozumí služby nebo programy, které se zabývají a umožňují nekontrolovatelnou výměnu libovolných souborů mezi jednotlivými uživateli Internetu. Vyměňovat lze libovolný soubor. Nejčastěji se ale používají soubory, které mají příponu: MP3, WAV, WMA, MPG, MPEG, AVI, MOV, JPG, GIF, BMP, EXE a ZIP. Mezi nejznámější programy patří: Morpheus, Kazaa Media Desktop, Grokster, WinMX, Direct Connect, iMESH, MediaSeek a nakonec programy sítě Gnutella. P2P umožňuje nelegální výměnu souborů, čímž dochází k porušování majetkových a autorských práv.
- 2.26 **Hlavní telefonní stanice (dále HTS):** Hlavní telefonní stanice zřízená od Telefonica O2 Czech Republik, a.s. (dále jen **ČTc**) nebo od **Poskytovatele**.
- 2.27 **Přípojka euroISDN2 U:** Přípojka stanice s rozhraním U zřízená od **ČTc** nebo od **Poskytovatele**
- 2.28 **Rozhraní U a rozhraní S/T:** Technická specifikace rozhraní U, rozhraní S/T a analogového účastnického rozhraní byla zveřejněna v Telekomunikačním věstníku pod bodem 64. částky 3 Telekomunikačního věstníku 2003.
- 2.29 **Sdílený přístup** k místnímu vedení (dále také „SPV“): umožňuje **Uživateli** využívat nevhovovou část kmitočtového pásma účastnického kovového vedení mezi hlavním rozvodem (dále také „HR“) a koncovým bodem sítě (místo zřízení přípojného bodu **Uživatele** u **Služeb** využívajících širokopásmovým připojením k Internetu technologii **ADSL na sdíleném přístupu** metalického vedení), a to jak na **aktivní HTS /ISDN** lince od **ČTc** (**Uživatel** je účastníkem veřejně dostupné služby elektronických komunikací HTS, tak **euroISDN2** u **ČTc**) tak i na **neaktivní HTS / ISDN** lince od **ČTc** (**Uživatel** není účastníkem veřejně dostupné služby elektronických komunikací HTS, tak **euroISDN2** u **ČTc**).
- 2.30 **Plný přístup** k místnímu vedení (dále také „PPV“) : umožňuje **Uživateli** využívat celé kmitočtové spektrum kovového účastnického vedení mezi hlavním rozvodem (dále také „HR“) a koncovým bodem sítě (místo zřízení přípojného bodu **Uživatele** u **Služeb** typu **Eri –SHDSL Profesional**, **Eri – Ethernet Line IP** nebo **Eri – Ethernet Line VPN**). **ČTc** nadále neposkytuje služby na tomto vedení a poskytování služeb přebírá **Poskytovatel**.
- 2.31 **Koncovým zařízením Služby** nebo **Sužby EriVoIP** se rozumí: zařízení schválené pro provoz v ČR. Koncové zařízení dodává nebo pronajímá **Uživateli** **Poskytovatel** s garancí jeho funkčnosti včetně poskytnutí záruky dle platných zákonů ČR. V případě , že si **Uživatel** pořídí vlastní koncové zařízení od třetí strany, nemůže mu **Poskytovatel** garantovat plnou funkčnost **Služby**, resp. **Sužby EriVoIP**.
- 2.32 **Plátcem Služby** nebo **Služby EriVoIP** (dále jen **Plátec**) se rozumí: účastník, koncový uživatel nebo spotřebitel tak, jak jsou uvedeni v § 2 „Vymezení pojmů“, zákona č. 127 / 2005 Sb. o elektronických komunikacích, který bude uveden ve **Smlouvě** mezi **Poskytovatelem** a **Uživatelem** na **Služby** nebo **Služby EriVoIP** jako **Plátec** těchto **Služeb** nebo **Služeb EriVoIP**. **Plátcem** je subjekt odlišný od **Uživatele**. Nezbytnou podmínkou uvedení **Plátce** ve **Smlouvě** je písemný souhlas **Plátce**. **Uživatel** i v tomto případě však zůstává smluvním partnerem **Poskytovatele** se všemi právy a povinnostmi z toho vyplývajícími, a to zejména ve vztahu k závazku platit řádně a včas za sjednané **Služby** a **Služby EriVoIP**. V případě, že **Plátec** řádně a včas neuhradí závazky za sjednané **Služby EriVoIP** poskytnuté **Uživateli**, je **Uživatel** povinen nejpozději do 14 dnů od výzvy **Poskytovatele** (email nebo písemně pozemní poštou) uhradit veškeré závazky neuhrazené tímto **Plátcem**, které vznikly v důsledku poskytování sjednaných služeb **Uživateli**.
- 2.33 **Provozovatelem Miracle** se rozumí: společnost **Miracle Network, spol. s r.o.** se sídlem: Praha 10, Dubečská 67, PSČ 100 00 zapsaná v OR při Městském soudem v Praze, oddíl C, vložka 16237, která je v souladu se zákonem č. 127 / 2005 Sb. o elektronických komunikacích a v souladu s individuálně vydanými licencemi pro každý jednotlivý spoj od **ČTU** provozovatelem bezdrátové přístupové sítě **v pásmech 11, 13 a 18 GHz** a ve volném pásmu **10,5 GHz**.
- 2.34 **Partner Poskytovatele:** je **Uživatel**, který má s **Poskytovatelem** uzavřenu platnou **Smlouvu** na velkoobchodní typy **Služeb Ethernet Line VPN**, **Eri – Carrier IP Access** a nebo **Eri – ADSL Line**.
- 2.35 **Řízení datového toku:** je dynamické řízení příchozí a odchozí rychlosti připojení k Internetu včetně jednotlivých protokolů ze strany **Poskytovatele**, pro dosažení optimálního řízení a managementu sítě **Eri**.

3. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 3.1 Předmětem **Smlouvy** je závazek **Poskytovatele** zřídit v místě plnění **Uživateli** přípojný bod sítě **Eri®** a poskytovat **Uživateli** ve **Smlouvě** sjednanou **Službu**.
- 3.2 Předmětem **Smlouvy EriVoIP** je závazek **Poskytovatele** zřídit v geograficky definovaném místě plnění **Uživateli** veřejně dostupnou telefonní službu prostřednictvím sítě **Internet** a poskytovat ve **Smlouvě EriVoIP** sjednanou **Službu EriVoIP**. Přesné geografické místo plnění definuje **Uživatel** v objednávce **Služeb EriVoIP** a nebo ve **Smlouvě EriVoIP**.
- 3.3 **Poskytovatel** zřídí **Uživateli** v místě plnění přípojný bod sítě **Eri®** v termínu stanoveném ve **Smlouvě**. Pokud tento termín není ve **smlouvě** stanoven platí tyto termíny:
- u služby s pevným připojením k Internetu digitálním okruhem:
45 pracovních dní,
 - u služby širokopásmovým připojením k Internetu technologií **ADSL na SPV**
21 pracovních dní,
 - u služby s bezdrátovým připojením k Internetu ve volném pásmu **2,4 , 5,5 GHz**

- u služby **garantovaného bezdrátového připojení k Internetu v pásmu 26 GHz nebo 28 GHz**
30 pracovních dní
- u služby **garantovaného bezdrátového připojení k Internetu v pásmu 10,5, 11, 13 a nebo 18 GHz**
30 pracovních dní

Termíny pro zřízení Služby začínají běžet ode dne splnění všech z vyjmenovaných podmínek: 1) podpis **Smlouvy** oběma smluvními stranami, 2) zaplacením a připsáním dohodnuté akivační částky na účet **Poskytovatele**, viz ceník požadované služby a 3) kladným prověřením možnosti zřízení dohodnutého typu Služby.

3.4 Poskytovatel zřídí Uživateli v místě plnění Uživateli veřejně dostupnou telefonní službu prostřednictvím sítě Internet v termínu stanoveném ve Smlouvě EriVoIP. Pokud tento termín není ve smlouvě stanoven, platí tyto termíny:

- u Služby EriVoIP - Klient : **10 pracovních dní**
- u Služby EriVoIP – Kredit: **10 pracovních dní**

Termíny pro zřízení **Služeb EriVoIP** začínají běžet ode dne splnění všech z vyjmenovaných podmínek: 1) podpis **Smlouvy EriVoIP** oběma smluvními stranami, 2) zaplacením a připsáním dohodnutého kreditu částky na účet **Poskytovatele**, viz ceník požadované **Služby EriVoIP** a 3) zřízením funkčního připojení k Internetu od Poskytovatele u **Služby EriVoIP - Klient** a nebo zřízením funkčního připojení k Internetu od třetí strany u **Služby EriVoIP - Kredit**

3.5 Zřízení přípojného bodu u služby s **pevným připojením k Internetu digitálním okruhem** zahrnuje instalaci datové přenosové trasy a koncového zařízení Služby (modemu nebo i routeru) v místě zřízení **Přípojného bodu** . Součástí zřízení je i příslušenství dalších služeb jako např. zavedení a administrace veřejné IP adresy, zřízení a správa e-mail schránek aj. Rozsah je vždy uveden v platném **Ceníku Služeb**.

U **velkoobchodních** Služeb typu Eri – Ethernet Line VPN , Eri – Carrier IP Access a Eri – ADSL Line zřízení přípojného bodu zahrnuje instalaci datové přenosové trasy a zavedení a administrace veřejné IP adresy anebo VLAN z dohodnutého rozsahu Partnera Poskytovatele do managementu řízení provozu sítě Eri . Součástí zřízení **Přípojného bodu** může být i modem nebo i poskytnutí konektivity včetně přidělení veřejné IP adresy od Poskytovatele , pokud je toto ve Smlouvě výslovně uvedeno.

3.6 Zřízení přípojného bodu u služby s **širokopásmovým připojením k Internetu technologii ADSL na SPV** zahrnuje:

- a) **při instalaci a zprovoznění Uživatelem:** aktivaci vybraného typu Služby ADSL na funkční telefonní HTS nebo ISDN lince Uživatele, kterou má zřízen u ČTc a která je současně uvedena ve Smlouvě , přidělení statické IP adresy plně přístupné z Internetu a nebo veřejné statické IP adresy s omezeným přístupem z Internetu (dle ustanovení ve Smlouvě) a telefonní technickou podporu Poskytovatele.
- b) **při kompletní instalaci modemu technikem k PC klienta** navíc oproti bodu a) zahrnuje: dojezd technika na místo instalace, fyzická instalace ADSL modemu / routeru do racku nebo serverové místnosti ,vytvoření kabelové trasy k PC / serveru / switchi zákazníka (neobsahuje materiál, kabel, lišty) , připojení ADSL routeru k PC / serveru / switchi ,instalace ovladačů nebo nastavení OS ADSL routeru , základní ověření funkce komunikace ADSL routeru s PC / serverem ,konfigurace ADSL routeru a PC (IP, DNS, sec. DNS, subnet mask, Proxy, VPN) ,

3.7 Zřízení přípojného bodu u služby s **bezdrátovým připojením k Internetu ve volném pásmu 2,4 GHz, 5,5 GHz** zahrnuje: instalaci antény, rozvaděče a staničního adaptéru v místě zřízení **Přípojného bodu**. Součástí zřízení je i příslušenství dalších služeb jako např. zavedení a administrace veřejné IP adresy, zřízení a správa e-mail schránek aj. Rozsah je vždy uveden v platném **Ceníku Služeb**

3.8 Zřízení přípojného bodu u služby s **garantovaným bezdrátovým připojením k Internetu v pásmu 10,5 GHz, 11GHz, 13GHz a nebo 18 GHz** zahrnuje, instalaci antény, rozvaděče a staničního adaptéru v místě zřízení **Přípojného bodu**. Součástí zřízení je i příslušenství dalších služeb jako např. zavedení a administraci veřejné IP adresy, zřízení a správa e-mail schránek aj. Rozsah je vždy uveden v platném **Ceníku Služeb**

3.9 Zřízení přípojného bodu u služby s **garantovaným bezdrátovým připojením k Internetu v pásmu 26 GHz** nebo 28 GHz zahrnuje, instalaci antény, rozvaděče a staničního adaptéru v místě zřízení **Přípojného bodu**. Součástí zřízení je i příslušenství dalších služeb jako např. zavedení a administraci veřejné IP adresy, zřízení a správa e-mail schránek aj. Rozsah je vždy uveden v platném **Ceníku Služeb**

3.10 **Služba** se považuje za zřízenou **při instalaci a zprovoznění Uživatelem** následujícím dnem po telefonickém nebo email oznámení Poskytovatele o aktivaci sjednaného typu **Služby** a nebo v případě **kompletní instalace modemu/ routeru technikem k PC klienta** dnem provedení instalace uvedeným v **Kartě uživatele**, resp. předávacím protokolu.

U **velkoobchodních** Služeb typu Eri – Ethernet Line VPN , Eri – Carrier IP Access se Služba považuje za zřízenou následujícím dnem po oznámení Poskytovatele (email nebo telefon) o zřízení sjednaného typu **Služby**. U velkoobchodní Služby Eri – ADSL Line se považuje Služba za zřízenou následujícím +1 dnem po oznámení Poskytovatele (email nebo telefon) o zřízení sjednaného typu **Služby**.

3.11 **Služba EriVoIP** se považuje za zřízenou dnem , kdy Poskytovatel Uživateli telefonicky nebo emailem oznámení aktivaci sjednaného typu **Služby EriVoIP** a zašle na email Uživatele informace nutné pro aktivaci volání (heslo na přístup k SIP- serveru, přihlašovací jméno na billing - účtování Uživatele, heslo na přístup k hlasové schránce a dle typu Služby EriVoIP , Poskytovatelem přidělené veřejné geografické a nebo negeografické telefonní číslo) . Podmínkou pro plné zřízení - aktivaci **Služeb EriVoIP – Kredit** je uhrazení zvoleného a objednaného kreditu Uživatelem na bankovní účet Poskytovatele, který bude Uživateli sdělen na jeho email.

3.12 Podmínkou pro zřízení a funkčnost **Služby EriVoIP - Klient** je zřízení Služby *poskytování obsahu sítě Internet od Poskytovatele* s minimální rychlostí pro příjem i odesílání dat **128 / 128 Kbps** a vyšší a současně **agregace Služby** musí být maximálně **1 : 40** a nižší. Služba **EriVoIP – Klient** je poskytována výhradně na „**KODECu G.711A-Law** „ .

3.13 Podmínkou pro zřízení a funkčnost **Služby EriVoIP - Kredit** je funkční připojení k Internetu Uživatele od třetí strany, které musí splňovat tyto parametry: přesné geografické určení místa připojení k Internetu v ČR dle TO, minimální rychlostí pro příjem i odesílání dat **128 / 128 Kbps**, **QOS** (celková kvalita spojení) minimálně **70 %**, **odezvy** na SIP server do **100 ms** a hodnota přerušování stahování dat **max. do 300 ms**. Tyto hodnoty má možnost Uživatel ověřit na www.erivoip.cz V případě nedodržení těchto parametrů neručí Poskytovatel za kvalitu **Služby EriVoIP – Kredit**. Rovněž **Služba EriVoIP – Kredit** je poskytována výhradně na „**KODECu G.711A-Law** „ .

- 3.14 **Poskytovatel** má právo zamezit šíření **Dat**, která **Uživatel** šíří v rozporu s těmito **Všeobecnými podmínkami**, zejména rozesílání spamů. **Poskytovatel** má právo zamezit šíření počítačových virů, červů apod. **Poskytovatel** má dále právo zamezit provozování softwarového produktu, který je provozován v rozporu s těmito **Všeobecnými podmínkami**.
- 3.15 **Poskytovatel** je povinen provozovat **Služby** a **Služby EriVoIP** 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických, systémových a softwarových prostředků na kterých jsou služby provozovány. Údržba bude **Uživateli** předem oznámena elektronickou poštou zprávou do poštovní schránky **Uživatele** a nebo bude předem zveřejněna na www stránkách **Poskytovatele**, a to pro **Služby** i **Služby EriVoIP** na adrese: www.ceskybezdrat.cz.
- 3.16 **Poskytovatel** nezaručuje stoprocentní dostupnost **Služeb** a **Služeb EriVoIP** či přístupu k informacím v síti Internet, vzhledem ke skutečnosti, že síť Internet je decentralizovaná a bez jakýchkoliv záruk třetích stran.
- 3.17 **Poskytovatel** má právo jednostranně pozměnit vlastnosti a funkce poskytovaných **Služeb** a **Služeb EriVoIP** nebo **Služby** a **Služby EriVoIP** zcela zrušit. Změnu vlastností a funkcí poskytovaných **Služeb** a **Služeb EriVoIP** nebo zrušení **Služeb** a **Služeb EriVoIP** musí **Poskytovatel** oznámit všem **Uživatelům** písemně elektronickou poštou zprávou do poštovní schránky **Uživatele**, nebo papírovým dokumentem nejméně s dvouměsíčním předstihem a nebo tuto informaci musí zveřejnit minimálně s dvouměsíčním předstihem na svých informační www stránkách, tj. u **Služeb** i **Služeb EriVoIP** na www.ceskybezdrat.cz. **Poskytovatel** je oprávněn bez předchozího upozornění **Uživateli** provést přeměnu své aktivní HTS/ISDN telefonní linky se zablokovaným odchozím telefonním provozem u ČTc na neaktivní HTS/ISDN tel. linku s tím, že **Služba** typu SPV (ADSL) zůstane pro **Uživatele** zachována.
- 3.18 **Poskytovatel** má právo vypovědět **Smlouvu**, resp. **Smlouvu EriVoIP** z důvodu zrušení **Služeb** a **Služeb EriVoIP**. Výpovědní lhůta je dva měsíce a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena **Uživateli**. Výpověď musí být písemná, ve formě listinného dokumentu. Ve sporných případech se má za to, že výpověď byla **Uživateli** doručena třetí den od data odeslání od **Poskytovatele**.
- 3.19 **Poskytovatel** má právo vypovědět **Smlouvu** a **Smlouvu EriVoIP** bez udání důvodu s jednoměsíční výpovědní lhůtou u služeb označených jako „AKCE“, nebo „V.I.P.“. Ostatní náležitosti výpovědi jsou shodné jako ad 3.18.
- 3.20 Poruší-li **Uživatel** závažně nebo porušuje-li opakovaně své povinnosti vyplývající ze **Smlouvy** a nebo ze **Smlouvy EriVoIP**, zejména řádně nehradí své splatné závazky nebo porušuje ustanovení čl. 4.13 až 4.18. těchto všeobecných podmínek a neodstraní-li toto závažné porušení nebo porušování ve lhůtě maximálně 7 dnů, kterou mu **Poskytovatel** určí v upozornění, jenž mu doručí dopisem nebo formou elektronické pošty, je **Poskytovatel** oprávněn **Smlouvu** a nebo **Smlouvu EriVoIP** jednostranně zrušit, a to odstoupením od smlouvy. **Smlouva** se ruší s právními účinky ode dne následujícího po doručení písemného odstoupení **Uživateli**, nejpozději však třetí den od odeslání písemného odstoupení od **Smlouvy** nebo **Smlouvy EriVoIP** na sídlo resp. bydliště **Uživatele**.
- 3.21 **Poskytovatel** si vyhrazuje právo neuzavřít novou **Smlouvu** a nebo **Smlouvu EriVoIP** s jakoukoliv osobou, pokud byla předchozí **Smlouva** a nebo **Smlouva EriVoIP** 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** i mimo **Smlouvu EriVoIP**.
- 3.22 **Poskytovatel** si vyhrazuje právo uplatnit řízení datového toku v síti Eri, zejména pokud dojde k přetížení sítě v páteřních spojích u **Služeb** typu Eri –SHDSL nebo Eri –FWA resp. Eri – 10,5 GHz. U **Služeb** typu Eri – ADSL je oprávněn **Poskytovatel** navíc uplatnit řízení datového toku v síti Eri i v jednotlivých agregačních uzlech. **Poskytovatel** je rovněž oprávněn omezit selektivně provoz v celé síti Eri tak, aby umožnil optimální využití **Služby** všemi **Uživateli**.
- 3.23 **Poskytovatel** si vyhrazuje právo neumožnit **Uživateli** pro odchozí smtp služby jiné smtp servery než pouze vlastní smtp server: smtp.eri.cz. **Poskytovatel** disponuje tímto právem z důvodů ochrany proti šíření spamů.

4. Práva a povinnosti Uživatele

- 4 **Uživatel** je povinen zajistit nejpozději ke dni zřízení přípojného bodu **Souhlas** majitele objektu, ve kterém se má realizovat některá ze **Služeb** bezdrátového připojení k Internetu nebo **Služba** pevného připojení k Internetu digitálním okruhem a nebo **Služba** typu Eri – ADSL na neaktivní HTS/ISDN lince od **Poskytovatele**. *Dokud Uživatel* souhlas majitele nezíská, neplynou, případně se zastavují všechny lhůty k plnění závazků **Poskytovatele** vůči **Uživateli**. Pokud **Uživatel** prokazatelně neoznámí **Poskytovateli** informaci o nezajištění **Souhlasu majitele** minimálně dva pracovní dny před zahájením prací na zřízení přípojného bodu v místě zřízení, má **Poskytovatel** vůči **Uživateli** právo na uhrazení nákladů spojených s tímto marným pokusem o zřízení přípojného bodu, a to až do výše **10. 000,-Kč** bez DPH. **Souhlas majitele** není nutný u **Služeb** typu Eri -ADSL poskytovaných na aktivní HTS /ISDN lince od ČTc nebo **Poskytovatele**.
- 4.1 **Uživatel** na vlastní náklady zajistí propojení přípojného bodu zřízeného **Poskytovatelem** s vlastním počítačem nebo s vlastní lokální sítí.
- 4.2 **Uživatel** není oprávněn používat instalovaná zařízení (pokud nejsou v jeho osobním vlastnictví) k jiným účelům, než ke kterým byla poskytnuta dle **Smlouvy** a nebo **Smlouvy EriVoIP**.
- 4.3 **Uživatel** nesmí poskytovat **Služby** (zejména konektivitu do sítě Internet) a **Služby EriVoIP** třetím osobám, kromě případu, kdy to **Poskytovatel** písemně povolí a dohodne se s **Uživatelem** na obchodních podmínkách, za kterých bude moci **Službu** nebo **Službu EriVoIP** poskytovat třetím stranám. **Uživatel**, který je Partnerem **Poskytovatele** dle definice platných **Všeobecných podmínek** může dohodnuté **Služby** resp. **Služby EriVoIP** ve **Smlouvě** v dohodnutém rozsahu a formě poskytovat třetí straně, tj. svým koncovým zákazníkům.
- 4.4 **Uživatel** se zavazuje využívat **Služby** a **Služby EriVoIP** pouze v rozsahu stanoveném **Smlouvou**, resp. **Smlouvou EriVoIP** a **Všeobecnými podmínkami**. V případě porušení tohoto závazku je **Uživatel** povinen zaplatit **Poskytovateli** cenu neoprávněně využitých **Služeb**, resp. **Služeb EriVoIP** dle platného **Ceníku** za každý případ.
- 4.5 **Uživatel** je u **Služeb EriVoIP** oprávněn využívat přidělených geografických čísel od **Poskytovatele** pouze v rozsahu dle zákona č. 127 / 2005 Sb. o elektronických komunikacích, a to pouze v přesně definovaném místě příslušného telefonního obvodu (TO), kde má geograficky určené místo připojení k Internetu v ČR, které uvede ve **Smlouvě EriVoIP**. V případě přidělení negeografických čísel, smí tyto **Uživatel** využívat rovněž pouze v rozsahu dle zákona č. 127 / 2005 Sb. o elektronických komunikacích, a to na území celé ČR. Porušení povinností **Uživatele** stanovených v tomto článku se považuje za hrubé porušení **Smlouvy EriVoIP** a **Uživatel** je povinen **Poskytovateli** uhradit veškeré škody a ztráty, které mu porušením tohoto ustanovení ze strany **Uživatele** vznikly a nebo v budoucnu vzniknou, a to nejpozději do 30 dnů od zaslání písemné výzvy od **Poskytovatele**. Písemná výzva může být ze strany **Poskytovatele** uplatňována opakovaně, pokud vznikly další škody a ztráty, které nebyly zahrnuty ve výzvě předcházející.

- 4.6 **Uživatel** nesmí neoprávněně (tj. bez vědomí nebo pokynu **Poskytovatele**) zasahovat do nastavení sítě Eri®, do koncového zařízení Služby, resp. Služby EriVoIP a ani do dodaného softwaru Poskytovatelem sloužícího pro řízení komunikace se sítí Eri.
- 4.7 Před výměnou koncového zařízení nebo softwaru je **Uživatel** povinen tuto skutečnost oznámit **Dohledovému centru Poskytovatele** na dohled@eri.cz a nebo telefonicky na čísle: 590 990 000.
- 4.8 V případě porušení některé povinnosti uvedené v ustanoveních bodů 4.2 až 4.6, případně 4.13 až 4.17 **Uživatelem**, má **Poskytovatel** právo uložit **Uživateli** smluvní pokutu ve výši **50.000,-Kč** za každý zjištěný případ. Smluvní pokuta je splatná do 14 dnů od jejího uplatnění **Poskytovatelem**. Tato smluvní pokuta nenahrazuje vzniklé škody a ztráty Poskytovatele, které mu porušením těchto povinností **Uživatele** vznikly, a proto se nezapočítává na náhradu škody.
- 4.9 **Uživatel** je povinen u **Služeb** v případě překročení smlouveného měsíčního limitu dat (pokud tento je sjednán) více jak 1,5 krát, uhradit na základě písemné výzvy **Poskytovatele** cenu za takto vyčerpaná data. Rovněž u **Služeb EriVoIP – Klient** v případě překročení provolané částky o více jak 1,5 násobek dohodnutého měsíčního limitu, je **Uživatel** povinen na základě písemné výzvy Poskytovatele uhradit cenu za takto provolané minuty hovoru. V případě, že **Uživatel** cenu nadlimitních služeb neuhradí, je **Poskytovatel** oprávněn **Uživatele** dálkově odpojit a přerušit poskytování sjednaných služeb postupem dle bodu 7.1. Všeobecných podmínek. Toto omezení potrvá do doby, než **Uživatel** tuto **Cenu** za služby přesahující sjednané limity uhradí **Poskytovateli**. V případě omezení aktivního přístupu ke službě telefonních hovorů **Poskytovatel** zachová **Uživateli** přístup na telefonní čísla určená pro tísňová volání.
- 4.10 **Uživatel** se zavazuje provést přiměřená opatření za účelem ochrany zařízení přípojného bodu resp. koncového zařízení Služby a nebo Služby EriVoIP před poškozením, ztrátou, odcizením nebo zničením.
- 4.11 **Uživatel** se zavazuje platit řádně a včas veškeré úhrady (**Cenu**) spojené s poskytnutými **Službami**, resp. **Službami EriVoIP** dle dále uvedených platebních podmínek a na základě platného **Ceníku**. Pokud bude **Uživatel** v prodlení s jakoukoliv platbou **Ceny**, nemá po období, kdy je v prodlení, právo užívat zařízení přípojného bodu, resp. koncového zařízení a využívat **Služeb** a nebo **Služeb EriVoIP** poskytovaných **Poskytovatelem**.
- 4.12 **Uživatel** je povinen při využívání **Služeb** dodržovat **Smlouvu, resp. Smlouvu EriVoIP** včetně 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.
- 4.13 **Uživatel** nesmí využívat sítě Eri® a **Služeb** 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** poruší tento zákaz, je **Poskytovatel** oprávněn od **Smlouvy** odstoupit. **Smlouva** v tomto případě zanikne dnem, kdy bylo **Uživateli** doručeno písemné oznámení o odstoupení. V pochybnostech se má za to, že oznámení o odstoupení bylo doručeno třetí den po odeslání.
- 4.14 **Uživatel** nesmí využívat sítě Eri a **Služeb EriVoIP** k obtěžování třetích stran, zejména opakovaným rozesláním nebo příjmem jakékoliv komunikace nebo materiálů libovolného druhu, jejichž přenos, příjem nebo vlastnění by představovalo porušení platných právních předpisů, jakož i závazných mezinárodních smluv, nebo by jakýmkoliv způsobem umožnilo protiprávní jednání jakákoliv osoby. Pokud **Uživatel** poruší tento zákaz, je **Poskytovatel** oprávněn od **Smlouvy EriVoIP** odstoupit. **Smlouva EriVoIP** v tomto případě zanikne dnem, kdy bylo **Uživateli** doručeno písemné oznámení o odstoupení. V pochybnostech se má za to, že oznámení o odstoupení bylo doručeno třetí den po odeslání.
- 4.15 **Uživatel** nesmí postupovat třetím osobám žádná hesla přidělená v souvislosti s přístupem do sítě Eri® související se **Službou**, resp. **Službou EriVoIP**. Je povinen učinit všechna rozumně požadovaná potřebná opatření k zachování hesla v tajnosti. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití tohoto hesla je **Uživatel** povinen sdělit toto neprodleně **Poskytovateli**, přičemž je odpovědný za každé užití **Služeb**, resp. **Služeb EriVoIP** až do okamžiku prokazatelného oznámení této skutečnosti (písemně nebo telefonicky a emailem).
- 4.16 **Uživatel** smí pro užívání **Služeb**, resp. **Služeb EriVoIP** používat pouze koncová zařízení dodaná **Poskytovatelem** a softwarové nástroje, které nenarušují provoz služeb sítě Eri® a zákonem chráněná práva třetích osob. Jiná koncová zařízení smí **Uživatel** používat jen se souhlasem **Poskytovatele**.
- 4.17 **Uživatel** nesmí používat služby sítě Eri® (Služby a Služby EriVoIP), služby a softwarové nástroje sítě Internet k narušování provozu serverů a aktivních prvků sítě Eri® (zejména k pokusům o neoprávněné manipulace a zásahy do operačních systémů a softwarových nástrojů serverů). Servery a aktivní prvky sítě Eri® jsou proti narušování provozu systémově zabezpečeny a pokus o narušení jejich provozu má za následek okamžité zamezení používání **Služeb** a **Služeb EriVoIP** a odstoupení od **Smlouvy**, resp. **Smlouvy EriVoIP** ze strany **Poskytovatele**. V případě vážného narušení provozu serverů a 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 povinností **Uživatele**.
- 4.18 **Uživatel** není oprávněn používat **Služby**, resp. **Služby EriVoIP** k jiným účelům, než ke kterým byla poskytnuta dle **Smlouvy**, resp. **Smlouvy EriVoIP**
Uživatel není oprávněn používat **Služby** 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 (text, obrázky, video atd.), k propagaci stran a hnutí směřujících k potlačování lidských práv či k rasové neshášenlivosti (např. fašismus, komunismus a antisemitismus apod.)
 - k šíření erotického a pornografického obsahu (text, obrázky, video atd.)
 - k nelegálnímu šíření softwaru včetně tzv. warez a crack verzí legálního softwaru
- Uživatel** není oprávněn používat **Služby EriVoIP** zejména:
- k automatickému vytáčení, nepřetržitému nebo převažujícímu přeměrování hovorů, telemarketingu nebo rozesílání faxů či jinému nadměrnému zatěžování, které neodpovídá obvyklému firemnímu využívání
 - k využívání většího počtu linek, než který byl ve **Smlouvě EriVoIP** stanoven, zejména z pomoci zařízení umožňujícího znásobení počtu účastníků (jako např. telefonní ústředna, softswitch, Call Manager apod.)
- 4.19 **Uživatel** má právo vypovědět **Smlouvu**, resp. **Smlouvu EriVoIP** bez udání důvodu. Pokud není v těchto Všeobecných podmínkách, ve **Smlouvě**, resp. **Smlouvě EriVoIP** dohodnuto jinak, výpovědní lhůta je šest měsíců a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena **Poskytovateli** na jeho adresu. Výpověď musí být písemná, ve formě listiny.
- 4.20 **Uživatel** je povinen oznámit **Poskytovateli** neprodleně jakoukoliv změnu (zejména v údajích uvedených ve **Smlouvě**, resp. **Smlouvě EriVoIP**), která by mohla ovlivnit plnění **Smlouvy**, resp. **Smlouvy EriVoIP**. Neoznámení takové změny je závažným porušením **Smlouvy**, resp. **Smlouvy EriVoIP**.

- 4.21 **Uživatel** je povinen používat u připojení k Internetu od **Poskytovatele** (pokud ve Smlouvě není dohodnuto jinak) pro odchozí smtp služby pouze smtp server **Poskytovatele**: **smtp.eri.cz**. Tuto povinnost **Uživatel** plní z důvodů zamezení šíření spamů.

5. Platební podmínky

- 5.1 **Uživatel** je povinen za užívání sítě Eri® a poskytované **Služby a Služby EriVoIP** platit cenu dle platného **Ceníku**, který je zveřejněn v každé provozovně **Poskytovatele** na WWW stránkách sítě Eri® (www.ceskybezdrat.cz). **Poskytovatel** má právo jednostranným úkonem měnit tento **Ceník**, je však povinen oznámit tuto skutečnost dva měsíce předem. Toto oznámení o změně **Ceníku** bude zveřejněno v každé provozovně **Poskytovatele** a na WWW stránkách sítě Eri® (www.ceskybezdrat.cz).
- 5.2 K cenám všech **Služeb a Služeb EriVoIP** se účtuje 19 % DPH. Tato sazba může být změněna, pokud dojde k její změně novelou zákona o dani z přidané hodnoty.
- 5.3 Platbu za zřízení přípojného bodu **Uživatel** provede, pokud se **Poskytovatel** a **Uživatel** nedohodnou jinak, v hotovosti a to v okamžiku zřízení přípojného bodu nebo zaplacením zálohy při podpisu smlouvy. Platbu za vícepráce u Služeb i Služeb EriVoIP provede **Uživatel** **Poskytovateli** a to dle dohody v hotovosti pověřeným pracovníkům **Poskytovatele** a nebo na základě vystaveného daňového dokladu.
- 5.4 **Cena** za poskytované **Služby** je splatná dle data splatnosti uvedeném na faktuře (daňovém dokladu), nejpozději však k 15. dni příslušného měsíce tj. měsíce, za který je **Služba** účtována. **Cena** za přenesená data v množství přesahujícím sjednaný limit je účtována zpětně za kalendářní měsíc, za který je **Služba** účtována, a to se splatností uvedeně na faktuře (daňovém dokladu), nejpozději však k 15. dni následujícího měsíce po měsíci, za který je **Služba** účtována.
- 5.5 **Cena** za poskytované **Služby EriVoIP - Klient** je splatná zpětně za kalendářní měsíc dle data splatnosti uvedeném na faktuře (daňovém dokladu), nejpozději však k 15. dni následujícího měsíce po měsíci, za který je **Služba EriVoIP** účtována. **Služba EriVoIP – Kredit a Kredit plus** je účtována výhradně na základě zvolených a objednaných kreditů **Uživatелеm** u **Poskytovatele** prostřednictvím automatického objednávkového systému uvedeného na www.ceskybezdrat.cz . Splatnost **Služby EriVoIP Kredit** resp. **Kredit plus** je do 10 kalendářních dní od data sdělení všech potřebných údajů nutných pro aktivaci **Služby EriVoIP Kredit** resp. **Kredit plus** (viz. čl. 3.11. Všeobecných podmínek). V případě neuhrazení prvního kreditu u **Služby EriVoIP - Kredit** nebo **Kredit plus** ve lhůtě splatnosti, může **Poskytovatel** objednávku **Uživatele** stornovat včetně uvolnění jím v objednávce zvoleného veřejného geograf. nebo negeografického telefonního čísla a nabídnutí tohoto čísla jiným zájemcům o **Službu EriVoIP**. V případě neuhrazení druhého a nebo všech následujících kreditů ve lhůtě stanovené v aktuálním **Ceníku** (maximální doba čerpání kreditu) je **Poskytovatel** oprávněn zrušit **Uživateli** veřejné geografické nebo negeografické telefonní číslo, které může po uplynutí 6 měsíců od jeho zrušení nabídnout jiným zájemcům o **Služby EriVoIP**.
- 5.6 Splatnost faktur **Poskytovatele** (včetně zálohových) činí 10 dní od data jejich vystavení. Jinou splatnost faktur mohou účastníci sjednat jen písemnou dohodou v listinné nebo elektronické podobě .
- 5.7 V případě prodlení s platbou má **Poskytovatel** vůči **Uživateli** právo na úhradu úroku z prodlení, jehož sazba se řídí nařízením vlády č. 142/1994 Sb. ve znění pozdějších předpisů, a zaplacení smluvní pokuty ve výši **0,2 %** z dlužné částky za každý den prodlení. Pokud je **Uživatелеm** podnikatel, činí výše úroku z prodlení 12 % p.a.
- 5.8 **Uživatel** se zavazuje uhradit v den, kdy budou uplatněny, náklady **Poskytovatele** spojené s vymáháním dlužné částky a demontáží zařízení přípojného bodu včetně nákladů vzniklých službami třetích subjektů, které jsou **Poskytovatelem** pověřeny inkasovat neuhrazené platby **Uživatele**. **Uživatel** souhlasí s tím, že z jakýchkoliv plateb, které poukáže **Poskytovateli**, budou vždy přednostně uhrazeny výše uvedené náklady.

6. Slevy za zřízení přípojného bodu a akce.

- 6.1 **Sleva až 100 % ze zřizovacího (aktivčního) poplatku** bude poskytnuta v případě, že tuto slevu umožňuje platný **Ceník**, sleva je sjednána ve **Smlouvě**, resp. **Smlouvě EriVoIP**
- 6.2 **Uživatel** je povinen **Poskytovateli** veškerou slevu poskytnutou za dobu platnosti **Smlouvy**, resp. **Smlouvy EriVoIP** ihned vrátit a doplatit do plné výše poplatek za zřízení přípojného bodu, od jehož úhrady byl (i částečně) osvobozen v těchto případech:
- Uživatel** je v prodlení s platbou jakékoliv ceny dle platného **Ceníku** delším než 14 dní,
 - Uživatel** jakýmkoliv způsobem, resp. z jakéhokoliv důvodu, ukončí platnost **Smlouvy** před uplynutím výpovědní lhůty uvedené v čl. 4.19.,
 - Smlouvu** vypověděl nebo od ní odstoupil **Poskytovatel** a **Uživatel** se dopustil alespoň jednoho z následujících porušení povinností vyplývajících ze **Smlouvy**, **Smlouvy EriVoIP** resp. **Všeobecných podmínek**:
 - Uživatel** používal instalovaná zařízení k jiným účelům, než ke kterým byla poskytnuta dle **Smlouvy**, **Smlouvy EriVoIP** a **Všeobecných podmínek** (neplatí pokud je vlastníkem zařízení přípojného bodu **Uživatel**),
 - Uživatel** poskytoval **Služby**, resp. **Služby EriVoIP** sítě Eri® (zejména konektivitu do sítě Internet u Služeb, resp. hlasové služby u Služeb EriVoIP) třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu **Poskytovatele**,
 - Uživatel** demontoval nebo jinak zasahoval do zařízení přípojného bodu nebo tato zařízení přemísťoval nebo umožnil třetí osobě bez souhlasu **Poskytovatele** jakýkoliv zásah do tohoto zařízení (neplatí pokud je vlastníkem zařízení přípojného bodu **Uživatel**),
 - Uživatel** znemožnil **Poskytovateli** po první písemné výzvě ze strany **Poskytovatele** přístup k zařízení přípojného bodu za účelem jejich demontáže či servisu nebo tato zařízení **Poskytovateli** odmítl vydat (neplatí, pokud je vlastníkem zařízení přípojného bodu **Uživatel**),
 - Uživatel** porušil zákaz tzv. Spammingu (viz bod 4.13 a 4.14)
 - Uživatel** porušil některé z ustanovení čl. 4.13. až 4.17. Všeobecných podmínek
- 6.3 V případě poskytnutí neomezeného limitu dat u **Služeb** poskytovatel **negarantuje** funkčnost služby založené na **SW** či **technologii „P2P“** a není **povinen uvolnit** potřebné **porty** či jiné prostředky sítě **ERI** provozované **Poskytovatelem** pro používání těchto „P2P“ služeb. Současně jsou u Služeb vytvořeny pro P2P virtuální kanály s nejnižší prioritou a v případě uplatnění agregace se nejvíce tato projevuje právě u těchto P2P. Na základě požadavku **Uživatele** bude P2P provoz **Poskytovatelem** zdarma zcela zakázán .

7. Odpojení ze sítě Eri®

- 7.1 Pokud **Uživatel** poruší některé z ustanovení čl. 4.2 až 4.6, čl. 4.15 až 4.17 nebo bude v prodlení s platbou ceny za **Služby** dle platného **Ceníku** delším než 7 dní, **Poskytovatel** jej na porušení uvedených povinností prokazatelným způsobem upozorní (listina, email nebo telefonicky) a stanoví mu náhradní lhůtu k úhradě dluhu v trvání maximálně jednoho týdne. Jestliže **Uživatel** nechá náhradní lhůtu uplynout marně, **Poskytovatel** je oprávněn omezit přístup **Uživatele** k elektronické poště (E-mail) a zablokovat přístup **Uživatele** do sítě Internet. Toto omezení potrvá do doby, než

Uživatel uhradí dlužné platby. Pro opakované obnovení přístupu **Uživatele** do sítě Internet je další podmínkou úhrada smluvní pokuty ve výši **1.000,- Kč Poskytovateli** (resp. prostřednictvím podnikatelského subjektu zplnomocněného Poskytovatelem k zajištění servisních činností) za porušení v tomto článku uvedených povinností. Pokud je **Uživatel** **Partner Poskytovatele**, činí smluvní pokuta pro opakované obnovení přístupu **15.000,-Kč**.

Ve stejném rozsahu toto ustanovení platí i pro Služby EriVoIP s tím, že omezení resp. zablokování přístupu se vztahuje na **Služby EriVoIP**.

V případě porušení ustanovení čl. **4.13 a 4.14** je **Poskytovatel** oprávněn z důvodu bezpečnosti omezit přístup **Uživatele** k elektronické poště (E-mail) a zablokovat přístup **Uživatele** do sítě Internet okamžitě i bez předchozího upozornění.

- 7.2 Pokud bude **Uživatel** v prodlení s platbou **Ceny** za **Služby** dle platného **Ceniku** delším než 14 dní, je **Poskytovatel** oprávněn demontovat přípojný bod. V takovém případě je **Uživatel** povinen zpřístupnit prostory s poskytnutým vybavením přípojného bodu a umožnit zaměstnancům **Poskytovatele** (případně podnikatelského subjektu zplnomocněného **Poskytovatelem** k zajištění servisních činností) demontáž zařízení přípojného bodu. Současně je **Uživatel** povinen zaplatit **Poskytovateli** smluvní pokutu ve výši **5.000,-Kč** za každé porušení smlouvy, které vedlo k demontáži přípojného zařízení z výše uvedeného důvodu (neplatí, pokud je vlastníkem zařízení přípojného bodu **Uživatel**). V případě, že je **Uživatel** **Partnerem Poskytovatele**, činí smluvní pokuta **30.000,-Kč**. Ve stejném rozsahu toto ustanovení platí i pro Služby EriVoIP s tím, že **Uživatel** bude Služba EriVoIP zrušena a přidělené veřejné geografické resp. negeografické telefonní číslo (a) bude **Uživateli** odebráno a nabídnuto jiným zájemcům o Služby EriVoIP.
- 7.3 Pokud **Uživatel** znemožní **Poskytovateli** po jeho výzvě přístup k zařízení přípojného bodu a jeho demontáž, případně přípojný bod neoprávněně demontuje, přemístí nebo po demontáži odmítá **Poskytovateli** vydat nebo umožní třetí osobě bez souhlasu **Poskytovatele** jakýkoliv zásah do tohoto zařízení, zaplatí **Poskytovateli** smluvní pokutu ve výši **62.000,- Kč** za každý zjištěný případ. Smluvní pokuta je splatná do 7 dnů od uplatnění **Poskytovatelem**. (Neplatí, pokud je vlastníkem zařízení přípojného bodu **Uživatel**). Ve stejném rozsahu toto ustanovení platí i pro **Služby EriVoIP**, pokud **Uživatel** má koncové zařízení Služby EriVoIP od Poskytovatele v pronájmu nebo dodané koncové zařízení Služby EriVoIP nebylo uhrazeno .
- 7.4 Zákroky **Poskytovatele** dle bodů. 7.1 až 7.3 nezabývají **Uživatele** povinností uhradit **Poskytovateli** veškeré dlužné částky a případnou náhradu škody.
- 7.5 Za případné omezení **Služeb**, resp. **Služeb EriVoIP** odpojení nebo demontáž dle bodů 7.1 až 7.3, případně za následné škody, způsobené těmito oprávněnými omezeními, nenáleží **Uživateli** ze strany **Poskytovatele** žádná odškodnění ani slevy.
- 7.6 Odpojení odůvodněné jednáním **Uživatele** dle bodu 7.1. nemá samo o sobě vliv na platnost **Smlouvy**, resp. **Smlouvy EriVoIP**.
- 7.7 **Poskytovatel** zašle upozornění podle bodu 7.1. **Uživateli** písemně na jeho adresu uvedenou ve smlouvě, případně elektronickou poštou.
- 7.8 Poskytovatel může na žádost **Uživatele** smluvní pokutu **Uživateli** snížit nebo zcela prominout, a to se zřetelem k důležitým okolnostem případu, zejména k závažnosti porušení smlouvy ze strany **Uživatele**, k délce prodlení s plněním sankcionované povinnosti, k výši dlužné částky apod.

8. Ohlašování závad a jejich odstraňování, reklamace a řešení sporů – Reklamační řád

- 8.1 **Poskytovatel** odpovídá za to, že smluvně dohodnutá služba byla poskytnuta v kvalitě podle smlouvy nebo příslušných předpisů, nebo poskytované služby mají sjednané předepsané nebo schválené vlastnosti.
- 8.2 V případě, že **Uživatel** má zato, že poskytnutá služba svým rozsahem nebo kvalitou neodpovídá smluveným podmínkám a tudíž vykazuje vady, má právo uplatnit u **Poskytovatele** reklamaci na poskytovanou službu.
- 8.3 Reklamaci **Uživatel** uplatní písemně u **Poskytovatele** bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců od vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
- 8.4 Vzniklé závady **Služeb** a **Služeb EriVoIP** sítě Eri® **Uživatel** oznamuje **Dohledovému centru Poskytovatele** v pracovní dny od **09:00 do 18:00 hod** a ve dny pracovního klidu a svátky od **09:00 do 13:00 hod** na telefon. číslo : **590 990 000** . Závadou (poruchou) se rozumí stav, který částečně nebo zcela znemožňuje používat **Služby**, resp. **Službu EriVoIP** nebo snižuje stanovenou kvalitu **Služeb**, resp. **Služeb EriVoIP**. Osoba ohlašující závadu je povinna ohlásit své jméno včetně telefonu (resp. faxu), na kterém je služba (**EriADSL**) zřizena, obchodní firmu/název, druh poruchového stavu a místo, druh **Služby**, resp. **Služby EriVoIP** u níž se závada vyskytla, čas zjištění a popis závady. **Poskytovatel** je oprávněn požadovat po **Uživateli** písemné potvrzení ohlášené závady a poskytnutí součinnosti za účelem odstranění závady.
- 8.5 Pracovník **Dohledového centra** (tel: 590 990 000) může **Uživateli** na jeho žádost telefonicky pomoci při identifikaci libovolné závady na počítači **Uživatele** nebo v lokální síti **Uživatele**, která nesouvisí s funkčností poskytovaných služeb, v pracovní dny **od 9:00 do 18:00 hod.** Poskytovatel má právo tyto poradenské služby vyúčtovat jednorázovou měsíční sazbou **až 2.000,- Kč** za měsíc, v kterém byly poradenské služby poskytnuty.
- 8.6 Pokud není mezi smluvními stranami dohodnuto jinak, zahájí **Poskytovatel** práce na odstraňování závady Služby resp. Služby EriVoIP : **a)** u závady ohlášené **od 8:00 hodin do 13:00 hodin** pracovního dne nejpozději **do 38 hodin** od nahlášení, **b)** u závady ohlášené ve dnech pracovního volna a klidu, nejpozději **do 14 hodin** následujícího pracovního dne.
- 8.7 Doba odstraňování závady od okamžiku jejího nahlášení nepřesáhne, je-li to technicky možné, **5 pracovních dní** s výjimkou případů působení okolností, které nemohl **Poskytovatel** předvídat ani ovlivnit, zejména v důsledku okolností vylučujících odpovědnost a způsobených třetí osobou.
- 8.8 Pokud bylo možno **Službu**, resp. **Službu EriVoIP** využívat jen částečně z důvodu závady trvající nepřetržitě déle než 5 pracovních dní nebo ji nebylo možno ji využívat vůbec z důvodu závady, za níž odpovídá **Poskytovatel** a která nebyla zaviněna třetí stranou nebo **Uživatelem** sníží **Poskytovatel** v rámci reklamačního řízení **Uživateli** stálou měsíční cenu za poskytování **Služeb**, resp. **Služeb EriVoIP** o **1/30** za každý den přerušení poskytování **Služby** resp. **Služby EriVoIP** v příslušném kalendářním měsíci, kdy k závadě došlo. Podmínkou nároku na slevu je, že **Uživatel** bez zbytečného odkladu uvědomí **Poskytovatele** o vzniku závady nebo se **Poskytovatel** o jejím vzniku dozví jinak a **Uživatel** poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování takové závady.
- 8.9 Servisní zákrok **Poskytovatele** je bezplatný, pokud se nejedná o závadu způsobenou neoprávněným zásahem **Uživatele** (zejména zásahem do koncového zařízení přípojného bodu) nebo o závadu počítače (zejména chybné nastavení síťového adaptéru a podpory protokolu TCP/IP) nebo lokální sítě **Uživatele**. V případě neoprávněného zásahu **Uživatele** nebo v případě identifikace chyby na počítači nebo v lokální síti **Uživatele** bude **Uživateli** podle okolností případu účtována jednorázová náhrada ve výši až 10.000,-Kč bez DPH (v případě neoprávněného zásahu **Uživatele**) a náklady na odstranění závady ve výši až **1.100,- Kč bez DPH** za každou hodinu servisního zásahu technika.
- 8.10 Při servisním zákroku je **Uživatel** povinen zajistit pracovníkům **Poskytovatele** nebo u služby širokopásmového připojení k Internetu technologií ADSL na SPV i pracovníkům ČTc nebo u služby garantovaného bezdrátového připojení k Internetu v pásmu 26 GHz resp. 28 GHz i pracovníkům **provozovatele FWA**, a.s a a nebo u služby garantovaného bezdrátového připojení k Internetu v pásmu 10,5, 11, 13 a nebo 18 GHz i pracovníkům **provozovatele Miracle** přístup do prostor, kde je umístěno zařízení přípojného bodu, včetně případné antény. Při porušení této povinnosti se odstraňování závady přeruší až do odstranění tohoto porušení, bez nároku **Uživatele** na jakoukoliv kompenzaci výpadku poskytování služeb po dobu závady a **Uživateli** bude podle okolností případu účtována jednorázová náhrada ve výši až **10.000,- Kč bez DPH**.
- 8.11 **Poskytovatel** neručí a nenese zodpovědnost za přímé, nepřímé nebo následné škody způsobené závadou **Služeb**, resp. **Služeb EriVoIP** sítě Eri® **Uživateli** či prostřednictvím **Uživatele** třetí osobě.
- 8.12 Reklamaci na vyúčtování ceny je **Uživatel** oprávněn uplatnit u **Poskytovatele** bez zbytečného odkladu nejpozději do 2 kalendářních měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny, jinak právo zanikne. Reklamaci **Uživatel** zasílá písemně na adresu sídla Poskytovatele nebo elektronickou poštou na e-mail **pb@eri.cz**.

- 8.13 Reklamací vyúčtování ceny nebo reklamací na poskytování služby prostřednictvím veřejné telefonní sítě je **Poskytovatel** povinen vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce od doručení reklamacie. Vyžaduje-li vyřízení reklamacie projednání se zahraničním provozovatelem, je **Poskytovatel** povinen reklamací vyřídit nejpozději do dvou měsíců ode dne jejího dodání.
- 8.14 Reklamacie za poskytnutou službu se vyřizují ve lhůtách odpovídajících zákonu, složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamacie, a to následujícím způsobem:
- jednoduché případy reklamací nevyžadující technické šetření se vyřizují zpravidla do 30 kalendářních dnů,
 - jednoduché případy reklamací vyžadující technické šetření a reklamacie týkající se ceny se vyřizují zpravidla do 30 kalendářních dnů,
 - složitější případy reklamací, které nevyžadují technické šetření a pokud je bylo nutno řešit ve spolupráci se zahraničními provozovateli, se vyřizují zpravidla do dvou měsíců.
- 8.15 Při zjišťování nebo odstraňování vad nebo poruch, zejména umístěného technického zařízení, je **Uživatel** povinen poskytnout **Poskytovateli** nezbytnou součinnost a v jejím rámci umožnit **Poskytovateli** přístup do prostor, v nichž se nachází umístěná technická zařízení, dále pak poskytnout k nahlédnutí nezbytnou dokumentaci, týkající se umístěných technických zařízení a sdělit veškeré informace důležité pro zjištění a odstranění vad nebo poruch. Pokud **Uživatel** neposkytne náležitou součinnost podle tohoto ustanovení, pak lhůty pro odstranění vad nebo poruch neběží, dokud nebude náležitá součinnost **Poskytovateli** poskytnuta. V takovém případě není **Uživatel** na **Poskytovateli** oprávněn požadovat jakoukoliv slevu z ceny za poskytované služby, smluvní pokuty či náhradu škody, a **Poskytovatel** není povinen niče hradit.

9. Data v síti Internet

- 9.1 **Poskytovatel** neručí u jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet za jejich aktuálnost, pravdivost, zákonnost či soulad s morálními principy, pokud tato data **Poskytovatel** přímo nezveřejnil na svých serverech nebo pokud je předem prokazatelně neschválil.

10. Ochrana důvěrných informací

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 zavazují se tyto informace nesdělit či nezpřístupnit třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Tento závazek mlčenlivosti platí po dobu platnosti **Smlouvy** a ještě 3 roky po zániku **Smlouvy**.

- 10.1 Závazek mlčenlivosti se nevztahuje na:
- informaci o tom, že mezi stranami byla uzavřena **Smlouva**, resp. **Smlouva EriVoIP**
 - všeobecné podmínky pro poskytování služby,
 - informace, které jsou nebo se stanou veřejně dostupnými bez porušení závazku mlčenlivosti,
 - identifikační údaje a provozní doklady, které mohou být 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 nezávislými poradci smluvních stran.
- 10.2 Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenášených dat, přesahujících možnosti **Poskytovatele**, je záležitostí **Uživatele** učinit na své straně příslušná opatření k zajištění důvěrnosti (např. instalace šifrovacích/dešifrovacích zařízení ke svým koncovým zařízením).
- 10.3 **Poskytovatel** je oprávněn uvádět **Uživatele** v seznamu svých referenčních zákazníků.

11. Ochrana práv k nehmotným statkům

- 11.1 Smluvní strany se dohodly, že nebudou bez předchozího písemného souhlasu druhé strany používat názvů, obchodních značek, ochranných známek, log a označení druhé strany, pokud není ve **Smlouvě**, resp. **Smlouvě EriVoIP** stanoveno jinak.
- 11.2 **Uživatel** je oprávněn využívat služeb včetně nehmotných statků spojených se službami pouze k účelu danému **Smlouvou** a nebo **Smlouvou EriVoIP**. Toto právo není přenosné na třetí osoby.
- 11.3 **Uživatel** je povinen při své činnosti podle **Smlouvy**, resp. **Smlouvy EriVoIP** chránit práva k nehmotným statkům **Poskytovatele** i jiných subjektů, jejichž práva k nehmotným statkům zajistil **Poskytovatel Uživateli** ve spojitosti se **Smlouvou**, resp. **Smlouvou EriVoIP** k užívání. Při porušení této povinnosti **Uživatelem** má **Poskytovatel** právo od **Smlouvy** resp. **Smlouvy EriVoIP** odstoupit. Odstoupení je účinné okamžikem doručení oznámení o této skutečnosti **Uživateli**.

12. Ostatní a závěrečná ustanovení

- 12.1 Veškerá komunikace, týkající se **Smlouvy** resp. **Smlouvy EriVoIP** a plnění předmětu **Smlouvy**, resp. **Smlouvy EriVoIP**, jež může mít v budoucnu vliv na posuzování způsobu a rozsahu plnění **Smlouvy**, resp. **Smlouvy EriVoIP** musí být vedena v písemné formě. Jednostranné akty smluvních stran, při kterých nebyla dodržena požadovaná písemná forma, jsou pro druhou stranu nezávazné. Za platnou bude považována i vzájemně potvrzená a schválená emailová komunikace mezi oprávněnými nebo pověřenými zástupci **Poskytovatele** a **Uživatele**.
- 12.2 **Smlouva** resp. **Smlouva EriVoIP** může být uzavřena na dobu neurčitou nebo určitou. Pokud účastníci sjednali smlouvu na dobu určitou a **Uživatel** po uplynutí sjednané doby nadále využívá služby **Poskytovatele**, platí, že dnem následujícím po datu uplynutí doby určité se **Smlouva** resp. **Smlouva EriVoIP** obnovuje za týchž podmínek, za jakých byla sjednána původně, přičemž nadále platí po dobu neurčitou.
- 12.3 Pokud není dohodnuto jinak, **Uživatel** poskytuje podnikajícím subjektům na dodané a řádně uhrazené zařízení – HW i SW - záruku za jakost v délce 6 měsíců ode dne převzetí zařízení.
- 12.4 Spory mezi smluvními stranami týkající se předmětu této smlouvy, zejména spory o přístupu a spory ve věcech vyúčtování ceny za poskytnutou službu řeší Český telekomunikační úřad.
- 12.5 Poskytování Služeb a Služeb EriVoIP se řídí platnými zákony ČR, zejména zákonem č. 127 / 2005 Sb, o elektronických komunikacích.
- 12.6 **Poskytovatel** má právo jednostranným úkonem měnit **Všeobecné podmínky**, je však povinen oznámit tuto skutečnost jeden měsíc předem. Toto oznámení o změně **Všeobecných podmínek** bude zveřejněno v každé provozovně **Poskytovatele** a na WWW stránkách sítě Eri® (www.ceskybezdrat.cz)

V Příboru dne 31.3.2009

Schválili:
jednatel společnosti Český bezdrát s.r.o.