

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: 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 k využívání čísel pro telefonní obvody (TO) pod. č.j. 296 54 / 2005 – 610.
- 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“, pod názvem **Eri – ADSL 40, Eri – ADSL 25, Eri–ADSL 15, Eri–ADSL 8 a Eri–ADSL 4. Uživatelem** těchto služeb může být pouze účastník PSNT/ISDN Telefonica O2 Czech Republik, a.s. u kterého lze službu zřídit. 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 2, Eri – Ethernet Line IP a Eri Ethernet Line VPN.**
- 1.3 Společnost **Český bezdrát s.r.o.** je oprávněna poskytovat veřejnou telekomunikační službu **technologii širokopásmového připojení k Internetu technologii ADSL a nebo SHDSL na plném přístupu met. vedení (PPV)** a rovněž službu **technologii širokopásmového připojení k Internetu technologii ADSL na sdíleném přístupu met. vedení (SPV)** a to na základě uzavřené – Rámcové Smlouvy o poskytování velkoobchodních služeb elektronických komunikací se společností RADIOKOMUNIKACE a.s. **Český bezdrát s.r.o.** nabízí tuto svoji službu „Zprostředkování přístupu uživatelů ke službám sítě Internet“ pod názvem **Eri – SHDSL 25 a Eri – SHDSL 1. Uživatelem** těchto služeb na “ SPV“ může být pouze účastník PSNT/ISDN Telefonica O2 Czech Republik, a.s., u kterého lze službu zřídit a nebo u Služeb na „ PPV“ byl účastníkem PSNT/ISDN Telefonica O2 Czech Republik, a.s. a tel. linku zrušil v souladu s pokyny společností **Český bezdrát s.r.o.**
- 1.4 Společnost **Český bezdrát s.r.o.** je na základě uzavřené rámcové smlouvy **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 ČTÚ **provozovatelem** pevné bezdrátové přístupové sítě Fixed Wireless Access v **pásmu 26 GHz** (dále jen „FWA“) na přidělených kmitočtech. Na základě tohoto partnerství společnost **Český bezdrát s.r.o.** poskytuje **službu sítě Eri@ – bezdrátové připojení k Internetu v garantovaném pásmu 26 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 ČTÚ 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 ČTÚ 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*“.
- 2.4 Tam, kde se v těchto **Všeobecných podmínkách** hovoří o **Smlouvě EriVoIP**, je tímto míněna “ Smlouva o využívání hlasových Služeb EriVoIP“.
- 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 2 a Eri – Ethernet Line IP)*
 - *širokopásmovým připojením k Internetu technologii ADSL na sdíleném přístupu metalického vedení (dále jen SPV)*
 - *širokopásmovým připojením k Internetu technologii ADSL a nebo SHDSL na plném přístupu met. vedení (dále jen PPV)*
 - *bezdrátovým připojením k Internetu ve volném pásmu 2,4 GHz, 5,5 GHz a nebo 10,5 GHz*
 - *bezdrátovým připojením k Internetu v garantovaném pásmu 26 GHz.*
- II. vzájemné propojení dvou a více bodů Uživatele **službou pronájmu telekomunikačního okruhu** bez přístupu k obsahu sítě Internet. (Služba Eri – Ethernet Line VPN)
- 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), priorita 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. Doplňkové služby **Eri-Garant** se žádným způsobem nevztahují na P2P sítě a protokoly. (definice P2P viz. čl. 2.25. Všeobecných podmínek).
- 2.6 **Službou "provozování softwarového vybavení":** se rozumí provoz síťového softwarového produktu **Uživatelem**, 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**. 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 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. Případné zpomalení přenosu dat související s agregací není možné vnímat jako poruchu nebo nedodržení smluvního vztahu uzavřeného mezi **Uživatelem** 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 **Přípojný bodem sítě Eri** : se rozumí u **Služeb** místo zřízení připojení k Internetu Uživatele od Poskytovatele, které je určeno a definováno koncovým zařízením služby s veřejnou IP adresou přidělenou Poskytovatelem. U **Služeb EriVoIP** se pak přípojným bodem sítě Eri rozumí místo zřízení Služby EriVoIP, které je určeno a definováno koncovým zařízením Služby EriVoIP s veřejným geografickým telefonním číslem přiděleným Poskytovatelem, v souladu s číslovacím plánem ČR, 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. **Kartu uživatele** v plném rozsahu **při instalaci a zprovoznění Uživatelem** nahrazuje telefonické 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 Telefonica O2 Czech Republik, a.s..
- 2.27 **Přípojka euroISDN2 U:** Přípojka stanice zřízená Telefonica O2 Czech Republik, a.s.. s rozhraním U.
- 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 pro účastníky veřejně dostupné služby elektronických komunikací HTS, tak euroISDN2.
- 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** využívajících širokopásmového připojením k Internetu technologii ADSL a nebo SHDSL). Telefonica O2 Czech Republik, a.s. (dále jen 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**.

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**
- 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*:
75 pracovních dní,
 - u služby *širokopásmovým připojením k Internetu technologií ADSL na SPV*
30 pracovních dní,
 - u služby *širokopásmovým připojením k Internetu technologií ADSL nebo SHDSL na PPV*
60 pracovních dní
 - u služby s *bezdrátovým připojením k Internetu ve volném pásmu 2,4 , 5,5 nebo 10,5 GHz*
21 pracovních dní
 - u služby *bezdrátovým připojením k Internetu v garantovaném pásmu 26 GHz*
21 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 aktivační částky na účet **Poskytovatele**, viz ceník požadované služby a 3) kladným prověřením možnosti zřízení smlouvené 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, modemu a routeru a provedení funkčního testu v místě přípojného bodu na počítači **Poskytovatele** nebo **Uživatele**. 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**.
- 3.6 Zřízení přípojného bodu u služby s *širokopásmovým připojením k Internetu technologií 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 zřízenou 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 a nebo 10,5 GHz* zahrnuje: instalaci antény, rozvaděče a staničního adaptéru a provedení funkčního testu v místě přípojného bodu na počítači **Poskytovatele** nebo **Uživatele**. 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 **širokopásmovým připojením k Internetu technologií ADSL a nebo SHDSL na PPV** zahrnuje:
- při instalaci a zprovoznění Uživatelem:** aktivaci vybraného typu Služby ADSL, resp. SHDSL na zpřístupněném metalickém vedení v celém kmitočtovém spektru (PPV), přidělení statické IP adresy plně přístupné z Internetu a nebo veřejné statické IP adresy s omezeným přístupem z Internetu (dle ustanovení ve Smlouvě), telefonní technickou podporu Poskytovatele.
 - při kompletní instalaci modemem technikem k PC klienta** je navíc oproti bodu a) zahrnuje: dojezd technika na místo instalace, fyzická instalace ADSL, resp. SHDSL modemem / 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) ,
- Podmínkou pro zřízení přípojného bodu u služby s **širokopásmovým připojením k Internetu technologií ADSL a nebo SHDSL na PPV** je zrušení funkční telefonní HTS nebo euroISDN2U linky, kterou má Uživatel u ČTc zřízenou a zpřístupnění tak metalického vedení v celém kmitočtovém spektru. Rušení telefonní linky musí být provedeno v souladu s pokyny Poskytovatele.
- 3.9 Zřízení přípojného bodu u služby s **bezdrátovým připojením k Internetu v garantovaném pásmu 26 GHz** zahrnuje, instalaci antény, rozvaděče a staničního adaptéru a provedení funkčního testu v místě přípojného bodu na počítači **Poskytovatele** nebo **Uživatele**. Součástí zřízení je i příslušenství dalších služeb jako např. zavedení a administraci veřejné IP adresy, zřízení a správa e-mail schránky aj. Rozsah je vždy uveden v platném **Ceníku Služeb**
- 3.10 **Služba** se považuje za zřízenou **při instalaci a zprovoznění Uživatelem** druhým dnem po telefonickém oznámení Poskytovatele o aktivaci sjednaného typu **Služby** a nebo v případě **kompletní instalace modemem/ routeru technikem k PC klienta** dnem provedení instalace uvedeným v **Kartě uživatele**, resp. předávacím protokolu.
- 3.11 **Služba EriVoIP** se považuje za zřízenou dnem , kdy Poskytovatel Uživateli telefonicky nebo emailem oznámí 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 odeslání dat **128 / 128 Kbps** a vyšší a současně **agregace Služby** musí být maximálně **1 : 25** 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 odeslání dat **128 / 128 Kbps**, **QOS** (celková kvalita spojení) minimálně **70 %**, **odezvy** na SIP server do **100 ms** a hodnota přerušení 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 rozeslání spamů. **Poskytovatel** má právo zamezit šíření počítačových virů. **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** na adrese: www.cbezdrat.cz/info a pro **Služby EriVoIP** na adrese: www.erivoip.cz/info
- 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** na www.cbezdrat.cz/info a u **Služeb EriVoIP** na www.erivoip.cz/info .
- 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, a neodstraní-li toto závažné porušení nebo porušování ve lhůtě maximálně 7 dnů, kterou mu Poskytovatel určí v upozornění, jež 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.
- 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 **Smlouvy EriVoIP** .

- 4 **Uživatel** je povinen zajistit nejpозději ke dni zřízení přípojného bodu **Souhlas** majitele objektu, ve kterém se má realizovat některá ze Služeb bezdrátového připojení k Internetu a nebo Služba pevného připojením k Internetu digitálním okruhem. Nezájštěním **Souhlasu majitele** se zastávají všechny lhůty pro plnění závazků vůči **Uživateli** na straně **Poskytovatele**. Pokud **Uživatel** prokazatelně neoznámil **Poskytovateli** informaci o nezájštěním **Souhlasu majitele** minimálně **48 hodin** před vlastním započetím zřízení přípojného bodu na 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 služby širokopásmového připojení k Internetu technologií ADSL, pokud **Uživatel** má již zřízenou telefonní linku od Čtc.
- 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.
- 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 navíc **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 telefonním 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.
- 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 software **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 číslech uvedených na www.cbezdrat.cz - kontakty.
- 4.8 V případě porušení některé povinnosti dle bodů 4.2 až 4.6 **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 hovorů . V případě, že **Uživatel** cenu nadlimitních služeb neuhradí, je **Poskytovatel** oprávněn **Uživatele** dále 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. **Sužbami 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 neoprávněně manipulaci 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 **Uživatel** si **Poskytovatel** vyhrazuje právo podat na **Uživatele** trestní oznámení kvůli poškození 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 nesnášenlivosti (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 převážujícímu přeměrování hovorů, telemarketingu nebo rozeslání faxů či jinému nadměrnému zatěžování, které neodpovídá obvyklému firemnímu využívání
- k využívání většího počtu linek, než který byl ve **Smlouvě EriVoIP** stanoven, zejména z pomocí 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**.

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.cbezdrat.cz a www.erivoip.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.cbezdrat.cz a www.erivoip.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 **Služby širokopásmového připojení k Internetu** technologií ADSL provede **Uživatel** přímo Telefonica O2 Czech Republik, a.s. to dle dohody s pracovníky Telefonica O2 Czech Republik, a.s. v hotovosti 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 uvedenou 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** je účtována výhradně na základě zvolených a objednaných kreditů **Uživatелеm** u **Poskytovatele** prostřednictvím automatického objednávkového systému uvedeného na www.erivoip.cz. Splatnost **Služby EriVoIP Kredit** je do 10 kalendářních dnů od data sdělení všech potřebných údajů nutných pro aktivaci **Služby EriVoIP Kredit** (viz. čl. 3.11. Všeobecných podmínek). V případě neuhrazení kreditu u **Služby EriVoIP - Kredit** ve lhůtě splatnosti, může **Poskytovatel** objednávku **Uživatele** stornovat včetně uvolnění jím v objednáve zvoleného veřejného geograf. telefonního čísla a nabídnutí tohoto čísla jiným zájemcům o **Službu EriVoIP**.

5.6 Obvyklá splatnost faktur **Poskytovatele** (včetně zálohových) je 10 dnů od data jejich vystavení.

5.7 V případě prodlení s platbou je **Poskytovatel** oprávněn na **Uživateli** požadovat kromě dlužné částky také úrok z prodlení, jehož sazba se řídí nařízením vlády č. 142/1994 Sb. v platném znění, a smluvní pokutu ve výši 0,2 % z dlužné částky za každý den prodlení.

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 (aktivačního) 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 poplatků 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 dnů,
- 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 bude **Uživatel** v prodlení s platbou ceny za **Služby** dle platného **Ceníku** delším než 7 dní, **Poskytovatel** jej na porušení povinnosti platit řádně a včas sjednané úhrady prokazatelným způsobem upozorní a stanoví mu náhradní lhůtu k plnění 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 bude **Uživatelem** dlužná částka uhrazena. Podmínkou obnovení přístupu **Uživatele** do sítě Internet je úhrada smluvní pokuty stanovená poskytovatelem až do výše **15 000,- Kč Poskytovateli** (resp. prostřednictvím podnikatelského subjektu zplnomocněného **Poskytovatelem** k zajištění servisních činností) za porušení povinnosti hradit své platební závazky. Ve stejném rozsahu toto ustanovení platí i pro Služby EriVoIP s tím, že omezení resp. zablokování přístupu se vztahuje na **Služby EriVoIP**.
- 7.2 Pokud bude **Uživatel** v prodlení s platbou **Ceny** za **Služby** dle platného **Ceníku** 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 a zaplatit současně při demontáži **Poskytovateli** (resp. prostřednictvím podnikatelského subjektu zplnomocněného **Poskytovatelem** k zajištění servisních činností) smluvní pokutu ve výši **15.000,-Kč** za každé porušení smlouvy, které vedlo k demontáži přípojného zařízení z výše uvedeného důvodu. (neplatí pokud je vlastníkem zařízení přípojného bodu **Uživatel**). Ve stejném rozsahu toto ustanovení platí i pro Služby EriVoIP s tím, že Uživateli bude Služba EriVoIP zrušena a přidělené veřejné geografické telefonní číslo 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, přemísť 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 nezabavují **Uživatele** povinnosti 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** žádné 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.

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 Reklamací **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** na telefonickém čísle **tel./fax.: 590 992 633**, nebo **777 056 712-1**, nebo formou elektronické zprávy zaslané na adresu Poskytovatele **e-mail: dohled@eri.cz** v **pracovní den** od **08:00** do **19:00**, ve dny pracovního klidu a svátky od **09:00** do **13:00**. 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 (faxu), na kterém je služba (**EriADSL**) zřízena, 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: 556 722 633** nebo **777 056 712**) může **Uživateli** na jeho žádost telefonicky pomoci při identifikaci **libovolné závady** na počítači **Uživatele** nebo v lokální síti **Uživatele**, která nesouvisí s funkcí poskytovaných služeb v pracovní dny od **9:00** do **19:00**. Poskytovatel má právo tyto poradenské služby vyúčtovat jednorázovou měsíční sazbou **max.: 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** snížil **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 , u služby širokopásmovým připojením k Internetu technologií ADSL a nebo SHDSL i pracovníkům Čra a u služby bezdrátového připojení k Internetu v garantovaném pásmu 26 GHz i pracovníkům STAR 21 Networks, a.s. 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 Reklamací 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. Reklamací **Uživatel** zasílá písemně na adresu sídla **Poskytovatele** nebo elektronickou poštou na e-mail cb@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 15 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 nebudou běžící, 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 nesděliti 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 zástupci Poskytovatele a Uživatele.
- 12.2 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.
- 12.3 Poskytování Služeb a Služeb EriVoIP se řídí platnými zákony ČR, zejména zákonem č. 127 / 2005 Sb, o elektronických komunikacích.
- 12.4 **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® (<http://www.cbezdrat.cz> a www.erivoip.cz).

V Příboru dne 31.7.2006

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