

## Preambule

- 1.1 **Český bezdrát s.r.o.** (dále jen **Poskytovatel**) nabízí a poskytuje na území České republiky **Uživatelům** Služby 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 **ČTÚ**) pod č.j.: 193 944 / 2005 – 638, které osvědčuje výkon komunikační činnosti pro: Veřejnou pevnou komunikační síť, Veřejně dostupnou telefonní službu – **pevná** prostřednictvím přenosu hlasu přes IP s využitím **geografických** telefonních čísel, Veřejně dostupnou telefonní službu – **mobilní**, Veřejně dostupnou telefonní službu – **pevná** nomadická – přenos hlasu přes IP s využitím **negeografických** telefonních čísel, Pronájem okruhů a Služby přístupu k síti 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 **geografických** telefonních čísel pro všechny telefonní obvody (TO) v ČR a držitelem oprávnění pod. č.j. 29656/2005 – 610 k využívání **negeografických** telefonních čísel v rámci území ČR.
- 1.2 Společnost **Český bezdrát s.r.o.** nabízí a poskytuje veřejně dostupnou **Službu přístupu k síti Internet** technologií **asymetrického širokopásmového přístupu k Internetu (ADSL** a/nebo **VDSL)** a to na základě uzavřené smlouvy o přístupu k síti **Česká telekomunikační infrastruktura a.s.** (dále jen **CETIN**). **Český bezdrát s.r.o.** nabízí tuto službu na **maloobchodním trhu** svým zákazníkům (**Uživatelům**) pod obchodním názvem **Eri – ADSL** a/nebo **Eri - VDSL** (název i popis Služeb je uvedený v platném **Ceníku** služeb sítě **Eri®**). Rovněž **Český bezdrát** nabízí a poskytuje tento typ služeb na **velkoobchodním trhu** svým **Partnerům** pod obchodním názvem **Eri – Carrier IP Access**, **Eri – Carrier IP Access - V** a **Eri – ADSL Line** (název i popis Služeb je specifikovaný v rámcové smlouvě s partnery Poskytovatele a/nebo v platném **Ceníku** služeb sítě **Eri®**). **Koncovým uživatelem** služeb typu **VDSL** může být účastník, který má **aktivní** a/nebo **neaktivní** HTS/ISDN od **CETIN**. **Koncovým uživatelem** služeb typu **VDSL** může být účastník, který má **aktivní** HTS linku a/nebo **neaktivní** HTS/ISDN linku od společnosti **CETIN**. Na **aktivní** ISDN lince účastníka službu typu **VDSL** zřídit nelze.
- Společnost **Český bezdrát s.r.o.** dále poskytuje na základě uzavřené smlouvy o poskytování služeb Carrier Ethernet se společností **CETIN** služby **symetrického širokopásmového přístupu k Internetu (SHDSL)** a to na **maloobchodním trhu** v ČR pod obchodním názvem **Eri – SHDSL** a/nebo **Eri – optika/bezdrát** (název i popis Služeb je uvedený ve **Smlouvě** sítě **Eri®** s Uživatelem a/nebo v platném **Ceníku** služeb sítě **Eri®**) a na **velkoobchodním trhu** v ČR svým **Partnerům** pod obchodním názvem **Eri – SHDSL IP REN** a/nebo **Eri - Ethernet Line VPN** (název i popis Služeb je specifikovaný v rámcové smlouvě s partnery Poskytovatele a/nebo v platném **Ceníku** služeb sítě **Eri®**). Podmínkou zřízení a poskytování Služeb typu **SHDSL** nebo **Eri – optika/bezdrát** jsou u koncového uživatele v požadovaném místě zřízení zejména dostupné volné metalické páry od společností **CETIN** a/nebo dostupnost **MW** spoje z vysílače společnosti **CETIN**.
- 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 souladu s přidělenými individuálními licencemi vydanými **ČTÚ** pro každý jednotlivý spoj provozovateli **Miracle**. Na základě tohoto partnerství společnost **Český bezdrát s.r.o.** nabízí a poskytuje službu sítě **Eri®– garantované bezdrátové připojení k Internetu v pásmu 10,5 GHz, 11GHz, 13GHz nebo 18 GHz** pod obchodním názvem **Eri – bezdrát (10,5/26/28 GHz)**.
- 1.4 Společnost **Český bezdrát s.r.o.** je na základě uzavřené rámcové smlouvy **obchodním Partnerem** společnosti **Dial Telecom, a.s.** (dříve **STAR 21 Networks, a.s.**) - dále jen provozovatel **FWA**. **Dial Telecom, 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** a **28 GHz** (dále jen „**FWA**“) na přidělených kmitočtech. Na základě tohoto partnerství společnost **Český bezdrát s.r.o.** nabízí a poskytuje službu sítě **Eri®– garantované bezdrátové připojení k Internetu v pásmu 26** nebo **28 GHz** pod obchodním názvem **Eri – bezdrát (10,5/26/28 GHz)**.
- 1.5 Společnost **Český bezdrát s.r.o.** je na základě uzavřené velkoobchodní smlouvy **obchodním Partnerem** společnosti **Český bezdrát Mobile s.r.o.** **Český bezdrát Mobile s.r.o.** (dále jen **ČBM**) je držitelem oprávnění pod. č.j.: **ČTÚ-106 486/2013-610** k využívání veřejně dostupných **mobilních** telefonních čísel a na základě uzavřených smluv využívá fyzické síť mobilního operátora **Vodafone Czech Republic a.s.**, ve které jsou i tato mobilní tel. čísla z rozsahu **ČBM** umístěna.
- Společnost **Český bezdrát s.r.o.** je na základě uzavřené velkoobchodní smlouvy rovněž **obchodním Partnerem** společnosti **T-Mobile Czech Republic a.s.** (dále jen **T-Mobile**). **Český bezdrát s.r.o.** je držitelem oprávnění pod. č.j.: **ČTÚ-44 722/2015-610** k využívání veřejně dostupných **mobilních** telefonních čísel a na základě uzavřených smluv využívá fyzické síť mobilního operátora **T-Mobile**, ve které jsou i tato mobilní tel. čísla z rozsahu **ČB** umístěna.
- Na základě těchto dvou partnerství **Český bezdrát s.r.o.** nabízí a poskytuje veřejně dostupné **mobilní** telefonní služby pod obchodním názvem **EriMobile** s pokrytím v síti **Vodafone** a nebo v síti **T-Mobile** (dle volby Uživatele).
- 1.6 Společnost **Český bezdrát s.r.o.** je na základě uzavřené Smlouvy o poskytování IPTV **obchodním Partnerem** společnosti **4NET.TV services s.r.o.** Na základě této uzavřené smlouvy **Český bezdrát s.r.o.** nabízí a poskytuje služby IPTV od **4NET.TV** pod svým obchodním názvem **Eri - TV**. Popis a ceník **Služeb Eri - TV** je uveden na webových stránkách [www.eritv.cz](http://www.eritv.cz) nebo [www.eri-tv.cz](http://www.eri-tv.cz).
- 1.7 Všeobecné podmínky poskytování služeb sítě **Eri®** (dále jen **Všeobecné podmínky**) upravují vztahy mezi **Poskytovatelem** a **Uživatelem** při poskytování **Služeb**, **Služeb EriVoIP** a nebo **Služeb EriMobile** (dále i jako **Služby sítě Eri®**) a v souvislosti s nimi na základě **Smlouvy**, **Smlouvy EriVoIP** a nebo **Smlouvy EriMobile** (dále i jako **Smlouvy sítě Eri®**).

## Definice pojmů

- 2.1 **Poskytovatelem** se rozumí: v souladu s § 2 „Vymezení pojmů“, zákona č. 127 / 2005 Sb. o elektronických komunikacích **Operátor**, kterým je společnost **Český bezdrát s.r.o.**, se sídlem: Zámečnická 592, 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 uzavřených Smluv sítě Eri® s Uživateli, Služby sítě Eri®.
- 2.2 **Provozovatelem FWA se rozumí: společnost Dial Telecom, a.s. (dříve STAR 21 Networks, a.s.) se sídlem: Praha 8 - Karlín, Křížíkova 36a/237, PSČ 186 00, IČ: 28175492, zapsaná v OR u Městského soudu v Praze, spisová značka: B 12529, která v souladu s individuální celoplošnou telekomunikační licencí od ČTÚ provozuje pevné bezdrátové přístupové sítě Fixed Wireless Access v pásmu 26 GHz a 28 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 EriNaked“ 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 Poskytovatele ([www.ceskybezdrat.cz](http://www.ceskybezdrat.cz) nebo [www.eri.cz](http://www.eri.cz) a/nebo [www.erishop.cz](http://www.erishop.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 Poskytovatele ([www.ceskybezdrat.cz](http://www.ceskybezdrat.cz) nebo [www.erivoip.cz](http://www.erivoip.cz) a/nebo [www.erishop.cz](http://www.erishop.cz)).
- 2.5 Tam, kde se v těchto **Všeobecných podmínkách** hovoří o Smlouvě **EriMobile**, je tímto míněna „Smlouva o poskytování mobilních veřejně dostupných služeb elektronických komunikací“ a/ nebo „Rámcová Smlouva o využívání přístupu k poskytování mobilních veřejně dostupných služeb elektronických komunikací“. Smlouvou **EriMobile** se rozumí i řádně vyplněná a potvrzená objednávka Služby **EriMobile** včetně mobilních datových Služeb typu **Eri - LTE** přes www stránky Poskytovatele ([www.ceskybezdrat.cz](http://www.ceskybezdrat.cz) nebo [www.erimobile.cz](http://www.erimobile.cz) a/nebo [www.erishop.cz](http://www.erishop.cz)).
- 2.6 Tam, kde se v těchto **Všeobecných podmínkách** hovoří o **Smlouvě** sítě Eri® je tímto míněn společný název pro Smlouvu, Smlouvu EriVoIP a Smlouvu EriMobile.
- 2.7 **Službou** se rozumí:

- I. *poskytování přístupu k 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 přidělení **statické veřejné** nebo **neveřejné IP adresy plně přístupné** z Internetu a nebo **s omezeným přístupem** z Internetu (IP adresa je umístěna za firewall, který omezuje přístup z Internetu k Uživateli) – dle ujednání ve Smlouvě.

Umožnění přístupu k Internetu je realizováno těmito typy připojení:

- **garantovaným pevným digitálním okruhem** - služby na **velkoobchodním trhu** typu Eri – Carrier IP Access – V (agregace max.: 1:2) s možností sjednání ve Smlouvě garance dostupnosti Služby v měsíci SLA až 99,5 %.
  - **pevným synchronním širokopásmovým připojením** - služby na **maloobchodním trhu** typu Eri – SHDSL Profesional (agregace max.: 1:2) a na **velkoobchodním trhu** Eri – SHDSL Profesional IP REN (agregace max.: 1:2) **s možností** sjednání ve Smlouvě garance dostupnosti Služby v měsíci SLA až 99,5 %.
  - **pevným asynchronním širokopásmovým připojením k Internetu** technologii **ADSL** a/nebo **VDSL** na sdíleném přístupu metalického vedení (dále jen **SPV**) - služby na **maloobchodním trhu** typu Eri – ADSL nebo Eri – VDSL (název i popis Služeb je uvedený v platném **Ceníku** služeb sítě Eri®) a na **velkoobchodním trhu** služby typu Eri – ADSL Line (název i popis Služeb je specifikovaný v rámcové smlouvě s partnery Poskytovatele a/nebo v platném **Ceníku** služeb sítě Eri®). Na **maloobchodním** i **velkoobchodním** trhu lze sjednat doplňkovou službu zvýšenou garancí dostupnosti Služby v měsíci SLA 99,0 %. Na **maloobchodním trhu** lze sjednat i zvýhodněnou agregaci 1:25. Standardní agregace na maloobchodním trhu je 1:45 (pokud není ve **Smlouvě** sítě Eri® sjednáno jinak). Standardní agregace na **velkoobchodním trhu** je 1:50.
  - **garantovaným bezdrátovým připojením v pásmu 10,5 GHz, 11GHz, 13GHz a/nebo 18 GHz.**, - služby na **maloobchodním trhu** typu Eri – bezdrát (10,5/26/28 GHz), agregace 1:1, **s možností** sjednání ve Smlouvě garance dostupnosti Služby v měsíci SLA až 99,9 %.
  - **bezdrátovým připojením k Internetu ve volném pásmu 2,4 GHz, 5,5 GHz** - služby na **maloobchodním trhu** typu Eri – bezdrát 2,4/5,5GHz, agregace max. 1:4 **bez možností** sjednání ve Smlouvě garance dostupnosti Služby v měsíci SLA a doplňkové služby Eri – Garant.
  - **garantované bezdrátové připojením k Internetu v licencovaném pásmu FWA 26 GHz nebo 28 GHz.**, - služby na **maloobchodním trhu** typu Eri – bezdrát (10,5/26/28 GHz) **s možností** sjednání ve Smlouvě garance dostupnosti Služby v měsíci SLA až 99,9 %.
- II. vzájemné propojení dvou a více bodů Uživatele službou **Pronájmu** datového **okruhu** bez přístupu k obsahu sítě Internet (*Služba na velkoobchodním trhu* Eri – Ethernet Line VPN a Eri – Carrier IP Access a na **maloobchodním trhu** typu Eri – Ethernet Line).
- III. poskytování doplňkové služby **Garance dostupnosti Služby v měsíci - SLA** u jednotlivých typů Služeb uvedených v článku 2.7 - I zvyšuje garanci dostupnosti Služeb v kalendářním měsíci a poskytuje **Uživateli** při nedodržení sjednaných parametrů SLA slevu z měsíční ceny Služby. Přesný popis a výše slev je uvedena v platném znění v dokumentech **Service Level Agreement (SLA)** uveřejněných v **klientské sekci** na webu [www.eri.cz](http://www.eri.cz).

- IV. doplňková služba **Eri – Strážce** (AOKPE), zajišťuje pro Uživatele možnost nastavení vlastní míry zabezpečení Internetového připojení Přesný popis a rozsah doplňkové služby **Eri – Strážce** (AOKPE) je uveden v platném **Ceníku** služeb sítě Eri® a zejména ve vlastní aplikaci AOKPE (viz. <http://aokpe.eri.cz>). Rozsah služby **Eri – Strážce** (AOKPE) je Poskytovatel oprávněn bez předchozího upozornění Uživatele měnit s ohledem na aktuální bezpečnostní hrozby ze sítě Internet.
- V. poskytování **kombinované Služby** Internetového připojení a hlasových Služeb EriVoIP na **Přípojném bodě** sítě Eri®.
- VI. na **maloobchodním trhu** v ČR služby **obsahu Eri – TV**.
- VII. na **velkoobchodním trhu** v ČR službu **transportu** převzatého rozhlasové a televizní vysílání **4NET.TV** pod názvem **Eri – Unicast Transport a Multimedia pro IP TV**.
- 2.8 **Službou "provozování softwarového vybavení"** se rozumí: provoz síťového softwarového produktu **Uživatele**, který splňuje technické podmínky kladené **Poskytovatelem** a byl instalován **Poskytovatelem**, případně k tomuto účelu **Poskytovatelem** pověřenou partnerskou firmou.
- 2.9 **Službou EriVoIP** se rozumí:
- I. poskytování veřejně dostupné telefonní služby **EriVoIP** a/nebo **EriBox – HTS/ISDN** poskytovaná prostřednictvím připojení k datové síti Eri® nebo k datové síti Partnera **Poskytovatele** z geograficky **určeného** místa připojení k Internetu Uživatele v rámci příslušného TO v ČR. Pokud je připojení k Internetu zřízeno a poskytováno prostřednictvím datové sítě Eri® na základě uzavřené platné **Smlouvy**, je **Služba EriVoIP** poskytována jako CELEK a míra garance dostupnosti služby v měsíci – SLA je shodná s mírou garance – SLA dle Uživatelem zvoleného typu připojení k Internetu uvedené v článku 2.7- I a sjednané míry garance SLA ve **Smlouvě**. Uživateli je v souladu s platným číslovacím plánem pro ČR přiděleno veřejně dostupné **geografické** tel. číslo z číselného rozsahu Poskytovatele, nebo je na základě žádosti Uživatele a platných pravidel mezi národními operátory v ČR aktivováno stávající portované – přenesené tel. číslo Uživatele. Cenový tarif volání Služby EriVoIP si volí Uživatel při uzavírání Smlouvy EriVoIP, za podmínek uvedených v platném **Ceníku** služeb sítě Eri®.
- II. poskytování veřejně dostupné telefonní služby **EriVoIP – Kredit** nebo **Kredit plus** poskytovaná prostřednictvím připojení k síti Internet z geograficky **neurčeného** místa připojení k Internetu **Uživatele** v ČR. Připojení k Internetu je poskytováno **třetí stranou** (nikoli **Poskytovatelem** služby ani smluvním Partnerem poskytovatele). V takovém případě **Poskytovatel** nemůže garantovat Službu EriVoIP jako CELEK. Uživateli je přiděleno **negeografické** telefonní číslo z číselného rozsahu Poskytovatele. Portace – přenesení negeografického telefonního čísla není možná.
- III. doplňková telefonní služba **EriVoIP – CallBack** poskytovaná prostřednictvím veřejně dostupné telefonní služby – **mobilní**, kterou má Uživatel zřízenou a funkční u Poskytovatele nebo **třetí strany** (jiného mobilního operátora). Popis, cena a podmínky zřízení a poskytování služby **EriVoIP – CallBack** jsou uvedeny v platném **Ceníku** služeb sítě Eri®. Uživateli je v souladu s platným číslovacím plánem pro ČR přiděleno veřejně dostupné **negeografické** tel. číslo z číselného rozsahu Poskytovatele.
- IV. doplňková telefonní služba **EriVoIP – Fax** poskytovaná prostřednictvím připojení k síti Internet od Poskytovatele anebo **třetí strany**. Uživateli je v souladu s platným číslovacím plánem pro ČR přiděleno veřejně dostupné **geografické** nebo **negeografické** tel. číslo z číselného rozsahu Poskytovatele anebo je na základě žádosti Uživatele a platných pravidel mezi národními operátory v ČR aktivováno stávající portované – přenesené tel. číslo Uživatele. Pokud není uvedeno ve Smlouvě EriVoIP nebo v platném Ceníku služeb sítě Eri® jinak, slouží tato doplňková služba **EriVoIP – Fax** pouze **pro příjem faxových zpráv** na email Uživatele, který má uvedený ve Smlouvě EriVoIP. Popis, cena a podmínky zřízení a poskytování služby **EriVoIP – Fax** jsou uvedeny v platném **Ceníku** služeb sítě Eri®.
- 2.10 **Službou EriMobile** se rozumí: poskytování **mobilních** veřejně dostupných služeb elektronických komunikací na **maloobchodním** a/nebo **velkoobchodním** trhu prostřednictvím: virtuální sítě Q-CZ a fyzické sítě mobilního operátora Vodafone Czech Republic a.s. (dále jen **Vodafone**) a/nebo prostřednictvím fyzické sítě mobilního operátor **T-Mobile**. **Uživateli** je přiděleno nové **mobilní** telefonní číslo z rozsahu **Poskytovatele** nebo je na základě žádosti Uživatele a platných pravidel mezi národními operátory v ČR aktivováno stávající portované – přenesené tel. číslo Uživatele. Cenový tarif Služby **EriMobile** si volí Uživatel při uzavírání Smlouvy **EriMobile** za podmínek uvedených v platném **Ceníku** služeb sítě Eri®. Objednaný cenový tarif Služby **EriMobile** může **Uživatel** po aktivaci Služby **EriMobile** a za podmínek uvedených v platném **Ceníku** služeb sítě Eri® změnit. Změna cenového tarifu je možná vždy nejdříve od prvního dne následujícího kalendářního měsíce. V případě, že Uživatel **neplní podmínky** Smlouvy **EriMobile**, zejména pak nehradí řádně a včas své závazky vůči Poskytovateli, je Poskytovatel oprávněn změnu Služby **EriMobile** odmítnout.
- 2.11 **Služby** uvedené v bodě 2.7 a 2.8 jsou dále v těchto **Všeobecných podmínkách** označovány termínem **Služby**.
- 2.12 **Uživatel**: je fyzická nebo právnická osoba, která uzavře **Smlouvu**, Smlouvu **EriVoIP** a nebo Smlouvu **EriMobile** 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 (dále i ZEK 127/2005 Sb.). Uživatelem je i **Partner Poskytovatele** dle definice ustanovení bodu 2.37.
- 2.13 **Geografickým číslem** se rozumí: číslo z číslovacího plánu ČR, kde část jeho číselné struktury obsahuje geografický význam užívaný pro směřování volání na fyzické umístění koncového bodu sítě v ČR dle telefonního obvodu (TO).
- 2.14 **Negeografickým číslem** se rozumí: číslo z číslovacího plánu ČR, které není geograficky vázaným číslem v rámci ČR.
- Mobilním číslem** se rozumí: číslo z číslovacího plánu ČR, které je určeno pro veřejně dostupné telefonní služby – **mobilní**.
- 2.15 **Číslovací plány** obsahují pravidla pro tvorbu a využívání čísel pro veřejně dostupné služby elektronických komunikací poskytovaných prostřednictvím sítě elektronických komunikací. Správu číslovacích plánů provádí v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, (zákon o elektronických komunikacích) ve znění pozdějších předpisů Český telekomunikační úřad.

- 2.16 **Správce sítě Eri®:** je osoba pověřená **Poskytovatelem** technickým zajištěním provozu služeb sítě Eri®.
- 2.17 **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®.
- 2.18 **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.
- 2.19 **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 sítě Eri® v Ceníku Služeb sítě Eri®.
- 2.20 **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** služeb sítě Eri® uplatňován. Případně 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** sítě Eri® v **Ceníku** služeb sítě Eri® a to v návaznosti na způsobu využívání Služeb a na podílu zatěžování hlavní agregační skupiny Uživatelem.
- 2.21 **Cenou** se rozumí: cena za poskytované **Služby**, Služby **EriVoIP** , Služby **EriMobile** a nebo Služby **Eri - TV**.
- 2.22 **Ceníkem** služeb sítě Eri® se rozumí: platný seznam cen a podmínek vydaný **Poskytovatelem** za poskytované **Služby**, Služby **EriVoIP** , Služeb **EriMobile** a nebo Služby **Eri - TV**, uveřejněný na [www.ceskybezdrat.cz](http://www.ceskybezdrat.cz) , [www.erimobile.cz](http://www.erimobile.cz) , [www.eritv.cz](http://www.eritv.cz) a nebo [www.eri-tv.cz](http://www.eri-tv.cz).
- 2.23 **Přípojným bodem** sítě Eri® se rozumí:
- u služeb **Přístupu k síti Internet** na *maloobchodním trhu* místo zřízení připojení k Internetu Uživatele, které je určeno a definováno koncovým zařízením služby s veřejnou IP adresou přidělenou Poskytovatelem. Na *velkoobchodním* trhu se **Přípojným bodem** rozumí zřízení připojení k Internetu **koncového uživatele**, který je zákazníkem **Partnera Poskytovatele**, které je určeno a definováno koncovým zařízením služby s veřejnou IP adresou přidělenou Poskytovatelem.
  - u služeb **Pronájmu datového okruhu** na *velkoobchodním trhu* (Eri – Ethernet Line VPN, Eri – Carrier IP Access a Eri – ADSL Line) je **Přípojný bod** definován jako koncovým bod sítě Eri® dle přesného místa zřízení Služby **bez** nutnosti přidělení veřejné IP adresy Poskytovatelem. U těchto na *velkoobchodním* trhu nabízených a poskytovaných Služeb může veřejnou nebo po dohodě i neveřejnou IP adresu přidělit i **Partner Poskytovatele** ze svého rozsahu – bloku IP adres. I přes přidělení IP adres z jiného rozsahu – bloku IP adres než z rozsahu Poskytovatele je takovýto přípojný bod nedílnou součástí datové sítě Eri®, kterou provozuje a vlastní Poskytovatel.
  - u služeb **EriVoIP** se pak přípojným bodem sítě Eri® rozumí místo zřízení Služby EriVoIP, které je určeno a definováno koncovým zařízením Služby EriVoIP s přiděleným novým nebo portovaným veřejným geografickým nebo nově přiděleným negeografickým telefonním číslem Poskytovatelem v souladu s číslovacím plánem ČR.
  - u služeb **EriMobile** se místem zřízení přípojného bodu sítě Eri® rozumí místo zřízení Služby **EriMobile**, které je určeno a definováno koncovým zařízením Služby **EriMobile** (*mobilní telefonní přístroj Uživatele nebo jiné koncové zařízení umožňující zpracování DAT prostřednictvím SIM karty*) s přiděleným novým nebo portovaným veřejně dostupným **mobilním** telefonním číslem přiděleným nebo portovaným Poskytovatelem v souladu s číslovacím plánem ČR a/nebo přidělenou IP adresou.
- 2.24 **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**, Služby **EriVoIP** a Služby **EriMobile**. Reklamační řád je uveden v ustanoveních článku 8 těchto Všeobecných podmínek.
- 2.25 **Kartou uživatele:** se rozumí předávací protokol o předání **Služby**, Služby **EriVoIP** nebo Služby **EriMobile** (dále i jako Služby sítě Eri®) mezi **Poskytovatelem** a **Uživatelem**. V kartě uživatele je uvedeno zejména datum a místo Služeb sítě Eri®. Datum předání je stanoven termín nabytí účinnosti Smlouvy sítě Eri®, pokud ve Smlouvě sítě Eri® není uvedeno jinak. **Kartu uživatele** v plném rozsahu nahrazuje i telefonické oznámení nebo na email Uživatele odeslaná písemná informace Poskytovatele o aktivaci sjednaného typu Služby sítě Eri®.
- 2.26 **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**).
- 2.27 **Spamming:** znamená zaplavovat Internet mnoha exempláři jedné a téže zprávy ve snaze vnutit ji účastníkům připojeným 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. 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 a zákon č. 79/1997 Sb., o léčivech a o změnách a doplnění některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
- 2.28 **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 zejména: Morpheus, Kazaa Media Desktop, Grokster, WinMX, Direct Connect, iMESH, MediaSeek a nebo např. programy sítě Gnutella. P2P umožňuje nelegální výměnu souborů, čímž dochází k porušování majetkových a autorských práv.

- 2.29 **Hlavní telefonní stanice** (dále **HTS**): Hlavní telefonní stanice zřízená od **CETIN** nebo od Poskytovatele.
- 2.30 **Přípojka euroISDN2 U**: Přípojka stanice s rozhraním **U** zřízená od **CETIN** nebo od Poskytovatele.
- 2.31 **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.
- 2.32 **Sdílený přístup** k místnímu vedení (dále také „**SPV**“): umožňuje Uživateli využívat nevhovorovou část kmitočtového pásma účastnického kovového vedení mezi hlavním rozvodem (dále také „**HR**“) a koncovým bodem sítě (*místo zřízení přípojného bodu Uživatele u Služeb využívajících širokopásmový připojení k Internetu technologii ADSL nebo VDSL na sdíleném přístupu metalického vedení*), a to jak na **aktivní** HTS/ISDN lince od **CETIN** (*Uživatel je účastníkem veřejně dostupné služby elektronických komunikací HTS, tak euroISDN2 u CETIN*) tak i na **neaktivní** HTS/ISDN lince od **CETIN** (*Uživatel není účastníkem veřejně dostupné služby elektronických komunikací HTS, tak euroISDN2 u CETIN*).
- 2.33 **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 – SHDSL Profesional IP REN , Eri – Ethernet Line a/nebo Eri – Ethernet Line VPN*). **CETIN** nadále neposkytuje služby na tomto vedení a poskytování služeb přebírá Poskytovatel.
- 2.34 **Koncovým zařízeními** Služeb sítě Eri® 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** a/nebo neschválené zařízení pro provoz v ČR, nemůže mu Poskytovatel garantovat plnou funkčnost Služeb sítě Eri®.
- 2.35 **Plátcem** Služeb sítě Eri® (dále jen **Plátcem**) se rozumí: uživatel, koncový uživatel spotřebitel tak, jak jsou uvedeni v § 2 „Vymezení pojmů“, zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, který bude uveden ve Smlouvě sítě Eri® mezi Poskytovatelem a Uživatelem jako **Plátcem** těchto Služeb sítě Eri®. Plátcem je subjekt odlišný od Uživatele. Nezbytnou podmínkou uvedení **Plátce** ve Smlouvě sítě Eri® 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 sítě Eri®. V případě, že **Plátcem** řádně a včas neuhradí závazky za sjednané Služby sítě Eri® poskytnuté Uživateli, je Uživatel povinen nejpozději do 14 dnů od výzvy Poskytovatele (elektronicky emailem nebo v listinné podobě poštou) uhradit veškeré závazky neuhrazené tímto Plátcem, které vznikly v důsledku poskytování sjednaných Služeb sítě Eri® Uživateli.
- 2.36 **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 ČTÚ provozovatelem bezdrátové přístupové sítě v **pásmech 11, 13 a 18 GHz** a ve volném **pásmu 10,5 GHz**.
- 2.37 **Partnerem Poskytovatele**: je Uživatel, který má s Poskytovatelem uzavřenu platnou smlouvu na velkoobchodní typy služeb *Eri – SHDSL Profesional IP REN, Eri – Carrier IP Access – V, Eri – Carrier IP Access, Ethernet Line VPN, Eri – ADSL Line a nebo EriVoIP*.
- 2.38 **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®.
- 2.39 **Minimální nabízená a minimální zaručená** úroveň kvality Služby sítě Eri® je uvedena v platných Všeobecných podmínkách a v platném Ceníku služby sítě Eri® v položkách: agregace služby, minimální (CIR) a maximální (MIR) rychlost resp. kapacity připojení k Internetu.
- 2.40 **Poskytovatelem obsahu Eri – TV** je společnost **4NET.TV services s.r.o.** (dále jen **4NET.TV**), která je oprávněna poskytovat převzaté rozhlasové a televizní vysílání a to na základě registrace k provozování převzatého vysílání provedené Radou pro rozhlasové a televizní vysílání Sp. zn.: **2015/281/SMU/4ne** ze dne 14. 4. 2015.

## 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 připojení k Internetu datové sítě Eri® nebo datové sítě Partnera Poskytovatele z geograficky určeného místa připojení k Internetu Uživatele v rámci příslušného TO v ČR sítě Internet a poskytovat ve **Smlouvě EriVoIP** sjednanou **Službu EriVoIP**. Přesné geografické místo plnění definuje **Uživatel** v objednavce Služeb EriVoIP a nebo ve Smlouvě EriVoIP.
- 3.3 Předmětem Smlouvy **EriMobile** je závazek **Poskytovatele** zřídit a poskytovat **mobilní** veřejně dostupné služby elektronických komunikací zahrnující:
- dodání neaktivní karty SIM/nano-SIM s brandem „EriMobile“, a/nebo „Q-CZ“,
  - aktivace dodaných SIM/nano-SIM karet,
  - přidělení nových veřejně dostupných **mobilních** telefonních čísel (dále i jako **mobilní číslo**) z rozsahu společnosti **ČBM** nebo z rozsahu **ČB** a/nebo zajištění přenositelnosti veřejně dostupných **mobilních** telefonních čísel ve spolupráci s **Vodafone** nebo **T-Mobile**,
  - vnitrostátní a zahraniční **mobilní** volání, SMS a MMS,
  - vnitrostátní **mobilní** datové služby,
  - zahraniční **mobilní** roaming hlasových, SMS/MMS/datových služeb,
  - prémiové **mobilní** služby (volání a SMS),
  - služební **mobilní** SMS.

Součástí Služby EriMobile není dodání, pronájem, připojení ani poskytování veřejně dostupných mobilních telefonních služeb prostřednictvím GSM brány.

3.4 **Poskytovatel** zřídí **Uživatel** v místě plnění Připojný bod sítě Eri® v termínu stanoveném ve Smlouvě sítě Eri®. Pokud tento termín není uveden ve Smlouvě sítě Eri® nebo v platném Ceníku služeb sítě Eri®, platí tyto termíny zřízení dle sjednaného typu Služby sítě Eri®:

a) u zřízení **Služeb**:

- s **garantovaným pevným digitálním okruhem: do 45 pracovních dnů**,
- s **pevným synchronním širokopásmovým připojením k Internetu technologií SHDSL na PPV: do 30 pracovních dnů**,
- s **pevným asynchronním širokopásmovým připojením k Internetu technologií ADSL a/nebo VDSL: do 21 pracovních dnů**,
- s **garantovaným bezdrátovým připojením v pásmu 10,5 GHz, 11GHz, 13GHz a nebo 18 GHz: do 30 pracovních dnů**,
- s **bezdrátovým připojením k Internetu ve volném pásmu 2,4 GHz, 5,5 GHz: do 21 pracovních dnů**,
- s **garantovaným bezdrátovým připojením v pásmu v pásmu 26 GHz nebo 28 GHz: do 30 pracovních dnů**.

b) u zřízení **Služeb EriVoIP**:

- **EriVoIP a EriBox – HTS/ISDN: do 10 pracovních dnů**,
- **EriVoIP – Kredit a Kredit plus: do 10 pracovních dnů**,
- **EriVoIP - CallBack: do 5 pracovních dnů**,
- **EriVoIP - Fax: do 5 pracovních dnů**.

c) u zřízení **Služeb EriMobile**:

- **EriMobile: do 10 pracovních dnů**

Termíny pro zřízení Služeb sítě Eri® začínají běžet ode dne splnění všech z vyjmenovaných podmínek: **1)** podpisem Smlouvy sítě Eri® oběma smluvními stranami, **2)** zaplacením a připsáním stanovené aktivační nebo zálohové částky na účet **Poskytovatele** uvedené v platném Ceníku Služeb sítě Eri® a **3)** kladným prověřením možnosti zřízení sjednaného typu Služby sítě Eri®.

3.5 Zřízení přípojného bodu u služby přístupu k síti Internet s **garantovaným pevným digitálním okruhem** (služba na *velkoobchodním trhu* typu Eri – Carrier IP Access – V) zahrnuje vytvoření datové přenosové trasy a koncového zařízení Služby (pokud je toto sjednáno ve Smlouvě) v místě zřízení **Přípojného bodu**. Součástí zřízení mohou být i doplňkové služby sítě Eri® jako např. zavedení a administrace veřejné IP adresy. Rozsah těchto doplňkových služeb je uveden ve Smlouvě a/nebo v platném **Ceníku** služeb sítě Eri®.

3.6 Zřízení přípojného bodu u služby se **synchronním širokopásmovým připojením k Internetu** (služba na *maloobchodním trhu* typu Eri – SHDSL Profesional a/nebo na *velkoobchodním trhu* typu Eri – SHDSL Profesional IP REN) zahrnuje instalaci datové přenosové trasy a koncového zařízení Služby (SDH modem a pokud je sjednáno ve Smlouvě i switch nebo router) v místě zřízení **Přípojného bodu**. Součástí zřízení mohou být i doplňkové služby sítě Eri® jako např. zavedení a administrace veřejné IP adresy, zřízení a správa email schránek aj. Rozsah těchto doplňkových služeb je uveden ve Smlouvě a/nebo v platném **Ceníku** služeb sítě Eri®.

3.7 Zřízení přípojného bodu u služby **Pronájmu datového okruhu** (služby na *velkoobchodním trhu* Eri – Ethernet Line VPN, Eri – Carrier IP Access a Eri – ADSL Line a na *maloobchodním trhu* Eri – Ethernet Line) zahrnuje instalaci datové přenosové trasy, zavedení a administrace veřejné IP adresy a/nebo VLAN z dohodnutého rozsahu Partnera Poskytovatele do managementu řízení provozu sítě Eri®. Součástí zřízení **Přípojného bodu** může být i SDH modem, switch a/nebo router a také i poskytnutí konektivity včetně přidělení veřejné nebo neveřejné IP adresy od Poskytovatele, pokud je toto ve **Smlouvě** výslovně uvedeno.

3.8 Zřízení přípojného bodu u služby s **asynchronním širokopásmovým připojením k Internetu** technologií **ADSL** a/nebo **VDSL na SPV** zahrnuje:

- a) **při instalaci a zprovoznění Uživatel**: aktivaci zvoleného typu Služby **ADSL** a/nebo **VDSL** na neaktivní nebo aktivní a funkční HTS/ ISDN tel. lince Uživatele, kterou má zřízenou u CETIN a která je současně uvedená ve Smlouvě, přidělení **statické veřejné** nebo **neveřejné IP adresy** plně **přístupné** z Internetu a nebo **s omezeným přístupem** z Internetu (dle ujednání ve Smlouvě) a telefonickou **technickou podporu** týkající se ve Smlouvě sjednaných Služeb. Rozsah a časová dostupnost telefonické podpory Poskytovatele je uvedena v platném Ceníku služeb sítě Eri® na [www.ceskybezdrat.cz](http://www.ceskybezdrat.cz). Na aktivní ISDN lince účastníka Služby typu **VDSL** zřídit nelze.
- b) **při kompletní instalaci modemu technikem k PC klienta** navíc oproti bodu a) zahrnuje: dojezd technika na místo instalace, fyzická instalace ADSL nebo VDSL modemu/routeru do racku, nebo serverové místnosti, vytvoření kabelové trasy k PC serveru/switchi zákazníka (neobsahuje matEri®ál, kabel, lišty), připojení ADSL nebo VDSL routeru k PC serveru/switchi, instalace ovladačů nebo nastavení OS ADSL nebo VDSL routeru, základní ověření funkce komunikace ADSL nebo VDSL routeru s PC/serverem, konfigurace ADSL nebo VDSL routeru a PC (IP, DNS, sec. DNS, subnet mask, Proxy, VPN).

3.9 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 těchto doplňkových služeb je uveden ve Smlouvě a/nebo v platném **Ceníku** služeb sítě Eri®.

3.10 Zřízení přípojného bodu u služby s **garantovaným bezdrátovým připojením k Internetu v pásmu 10,5 GHz, 11GHz, 13GHz a nebo 18 GHz** a/nebo v **licencovaném pásmu FWA 26 GHz nebo 28 GHz** (služba typu Eri – bezdrát 10,5/26/28 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 email schránek aj. Rozsah těchto doplňkových služeb je uveden ve Smlouvě a/nebo v platném **Ceníku** služeb sítě Eri®.

- 3.11 Služba typu **ADSL** nebo **VDSL** se považuje za zřízenou **při instalaci a zprovoznění Uživatelem** následujícím dnem po telefonickém nebo písemném oznámení na email Uživatele Poskytovatelem o aktivaci sjednaného typu **Služby** anebo v případě **kompletní instalace modemu/routeru technikem k PC klienta** dnem provedení instalace uvedeným v **Kartě uživatele**, resp. předávacím protokolu.
- U služeb typu *Eri® – bezdrát, Eri – bezdrát (10,5/26/28 GHz), Eri – Ethernet Line VPN, Eri – Carrier IP Access, Eri – Carrier IP Access – V, Eri – SHDSL Profesional, Eri – SHDSL Profesional IP REN, Eri – Ethernet Line a Eri – Ethernet Line VPN*, se Služba považuje za zřízenou následujícím dnem po telefonickém oznámení nebo písemném sdělení na email Uživatele o zřízení sjednaného typu **Služby**. U služeb na *velkoobchodním* trhu typu *Eri – ADSL Line*, se považuje Služba za zřízenou **druhým** dnem po oznámení Uživateli o zřízení sjednaného typu **Služby** (telefonické sdělení nebo email).
- 3.12 Podmínkou pro zřízení a funkčnost Služeb **EriVoIP** a **EriBox – HTS/ISDN** je zřízení Služby přístupu k *obsahu sítě Internet od Poskytovatele* nebo **Partnera Poskytovatele** s minimální rychlostí pro příjem / odesílání dat **128 / 128 Kbps** a vyšší a současně **agregace Služby** musí být maximálně **1 : 45** a nižší. Služby **EriVoIP** a **EriBox – HTS/ISDN** jsou poskytovány výhradně na „**KODECu G.711A-Law** „.
- 3.13 Podmínkou pro zřízení a funkčnost **Služby EriVoIP - Kredit** a/nebo **Kredit plus** 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 rychlost pro příjem i odesílání 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.ceskybezdrat.cz](http://www.ceskybezdrat.cz), *klientská sekce*. V případě nedodržení těchto parametrů neručí Poskytovatel za kvalitu Služby **EriVoIP – Kredit** nebo **Kredit plus**. Rovněž **Služba EriVoIP – Kredit** a/nebo **Kredit plus** je poskytována výhradně na „**KODECu G.711A-Law**
- 3.14 Služba **EriVoIP** se považuje za zřízenou **okamžikem**, kdy Poskytovatel Uživateli telefonicky nebo emailem oznámí aktivaci sjednaného typu **Služby EriVoIP** a zašle na email Uživatele informace nutné pro aktivaci volání (zejména heslo pro přístup k SIP-serveru, přihlašovací jméno na billing - účtování Uživatele, heslo pro 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** a/nebo **Kredit plus** je uhrazení Uživatelem zvoleného a objednaného kreditu na bankovní účet Poskytovatele, který bude Uživateli písemně sdělen na jeho email.
- 3.15 Služba **EriVoIP – Callback** se považuje za zřízenou **okamžikem**, kdy Poskytovatel Uživateli telefonicky nebo emailem oznámí aktivaci sjednaného typu **Služby EriVoIP – Callback** a zašle na email Uživatele informace nutné pro správu a užívání webové aplikace **Služby EriVoIP – Callback**, zejména přístupové jméno a heslo pro přístup k webové aplikaci <http://ustredna.callback.cz>. Součástí aplikace je zejména: *billing - účtování Uživatele, hlasová schránka a interní telefonní seznam Uživatele aj.* Uživateli je přiděleno při aktivaci **Služby EriVoIP – Callback** negeografické telefonní číslo z číselného rozsahu Poskytovatele. Podmínkou pro plnou funkčnost **Služby EriVoIP – Callback** je uhrazení Uživatelem zvoleného kreditu na bankovní účet Poskytovatele. Platný bankovní účet Poskytovatele a možnosti plateb jsou uvedeny v aplikaci **EriVoIP – Callback**.
- 3.16 Služba **EriMobile** se považuje za zřízenou okamžikem aktivace SIM karty **Uživatele** (od Poskytovatele nebo společnosti **ČBM**) s přiděleným novým nebo portovaným – přeneseným **mobilním** číslem přes webovou aplikaci Poskytovatele na adrese: <https://samoobsluha.erimobile.cz>. **Potvrzení:** o provedení aktivace SIM karty, bude Uživatel informován telefonicky, nebo písemně, a to v elektronické (emailem) nebo listinné (poštou) formě.
- 3.17 **Poskytovatel** má právo zamezit Uživateli v šíření **Dat**, pokud má Poskytovatel důvodné podezření, že jde o jednání v rozporu s těmito **Všeobecnými podmínkami**, zejména o rozesílání spamů, malware, obtěžující a podvodné činnosti a jiný nestandardní provoz. **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**.
- 3.18 **Poskytovatel** má právo zamezit šíření **Dat**, které narušují a/nebo omezují integritu a bezpečnost datové a telefonní sítě Eri® a/nebo přípojných bodů Uživatele (ú) a nebo u kterých toto může Poskytovatel důvodně předpokládat (zejména zamezení šíření DoS útoků, malware, šíření počítačových virů, červů apod.). Za tímto účelem je Poskytovatel oprávněn provádět monitoring a řízení datové a telefonní sítě Eri®. Za účelem zamezení šíření takto závadných **Dat** je Poskytovatel oprávněn: zablokovat přípojný bod sítě Eri® a/nebo omezit jednotlivé protokoly služby a/nebo porty služby Internetu (např. SMTP, BIOS, HTTP, SSH, SSL aj.) bez předchozího upozornění Uživatele. O zablokování přípojného bodu sítě Eri® bude Poskytovatel Uživatele neprodleně telefonicky, nebo písemně na email informovat.
- 3.19 **Poskytovatel** má právo vypovědět **Smlouvu** sítě Eri® bez udání důvodu s jednoměsíční výpovědní lhůtou u služeb označených jako „**AKCE**„ nebo „**V.I.P.**„. Ostatní náležitosti výpovědi jsou shodné jako ad **4.19**.
- 3.20 **Poskytovatel** je povinen provozovat **Služby** sítě Eri® 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** na adrese: [www.ceskybezdrat.cz](http://www.ceskybezdrat.cz).
- 3.21 **Poskytovatel** nezaručuje stoprocentní dostupnost **Služeb** sítě Eri® či přístup k informacím v síti Internet vzhledem ke skutečnosti, že síť Internet je decentralizovaná a je provozována bez jakýchkoliv záruk třetích stran.
- 3.22 **Poskytovatel** má právo jednostranně pozměnit vlastnosti a funkce poskytovaných **Služeb** sítě Eri®, nebo jednotlivé a/nebo i všechny Služby sítě Eri® zcela zrušit. Změnu vlastností a funkcí poskytovaných Služeb sítě Eri®, nebo zrušení **Služeb** sítě Eri® musí **Poskytovatel** oznámit všem **Uživatelům** písemně, a to v elektronické nebo listinné formě nejméně dva měsíce předem a/nebo tuto informaci musí zveřejnit minimálně dva měsíce předem na svých informačních webových stránkách [www.ceskybezdrat.cz](http://www.ceskybezdrat.cz). **Poskytovatel** je oprávněn u Služeb typu **ADSL** a/nebo **VDSL** bez předchozího upozornění **Uživateli** provést přeměnu **své účastnické** aktivní HTS/ISDN telefonní linky se zablokovaným odchozím telefonním provozem u CETIN na neaktivní HTS/ISDN tel. linku s tím, že Služba typu SPV (**ADSL** nebo **VDSL**) zůstane pro **Uživatele** zachována.
- 3.23 **Poskytovatel** má právo vypovědět **Smlouvu** sítě Eri® z důvodu zrušení sjednané Služby sítě Eri®. 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 Poskytovatelem.

- 3.24 Poruší-li **Uživatel** závažně nebo porušuje-li opakovaně (minimálně dvakrát) své povinnosti vyplývající ze **Smlouvy** sítě Eri®, zejména řádně nehradí své splatné závazky nebo porušuje ustanovení čl. 4.14 až 4.18. těchto Všeobecných podmínek a neodstraní-li toto závažné porušení nebo porušování ve lhůtě, kterou mu Poskytovatel určí v upozornění (ne kratší než 7 dní ode dne doručení upozornění), jenž mu doručí písemně, a to v elektronické nebo listinné formě, je **Poskytovatel** oprávněn **Smlouvu** sítě Eri® jednostranně zrušit odstoupením od smlouvy. Smlouva se ruší s právními účinky ode dne následujícího po doručení písemného odstoupení **Uživateli**, nejpozději však třetí den po odeslání písemného odstoupení od **Smlouvy** sítě Eri® do sídla, resp. bydliště Uživatele.
- 3.25 **Poskytovatel** si vyhrazuje právo neuzavřít novou **Smlouvu** sítě Eri® s jakoukoliv osobou, pokud byla předchozí **Smlouva** sítě Eri® s toutéž osobou (nebo tato osoba zastupovala jinou podnikající fyzickou nebo právnickou osobu), zrušena pro závažné porušení nebo opakované porušování jejich smluvních povinností nebo pokud je tato osoba vůči **Poskytovateli** v prodlení s plněním jakékoliv jiné povinnosti existující i mimo **Smlouvu** sítě Eri®.
- 3.26 **Poskytovatel** si vyhrazuje právo uplatnit aktivní i pasivní řízení toku dat v síti Eri®, zejména pokud dojde u Služeb sítě Eri® k přetížení sítě Eri® v páteřních spojích. U Služeb typu **ADSL** a/nebo **VDSL** je Poskytovatel navíc oprávněn uplatnit aktivní i pasivní 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 sítě Eri® všemi Uživateli.
- 3.27 **Poskytovatel** si vyhrazuje právo neumožnit Uživateli pro odchozí smtp (email) služby jiné smtp servery než pouze vlastní smtp server: **smtp.eri.cz**. Poskytovatel disponuje tímto právem z důvodů ochrany proti šíření spamů.
- 3.28 Poskytovatel má právo za účelem zkvalitňování Služeb sítě Eri® provádět monitoring hovorů **Dohledového centra**.
- 3.29 Uživatel Služeb **EriVoIP** a/nebo Služeb **EriMobile** zodpovídá za Poskytovatelem předané přístupové údaje k SIP účtu a SIP serveru, jména a hesla pro přístup k webové aplikaci <http://ustredna.callback.cz> resp. přístupové kódy k webové aplikaci <https://samoobsluha.erimobile.cz>. V případě zneužití těchto předaných platných hesel, jmen a/nebo přístupových kódů jde veškerá způsobená škoda k tíži Uživatele.

Uživatel Služeb **EriVoIP** si může zvýšit míru zabezpečení nastavením IP adresy přípojného bodu sítě Eri® do svého SIP účtu v ústředně **EriVoIP** Poskytovatele.

V případě zneužití nebo důvodného podezření na zneužití hesel, jmen a/nebo přístupových kódů je Poskytovatel oprávněn omezit, nebo zcela zablokovat Služby **EriVoIP** resp. Služby **EriMobile**. O zamezení a/nebo zablokování služeb bude Poskytovatel Uživatele neprodleně telefonicky nebo písemně informovat.

## Práva a povinnosti Uživatele

---

- 4.1 **Uživatel** je povinen zajistit nejpozději ke dni zřízení přípojného bodu **Souhlas majitele objektu**, ve kterém se má realizovat některá ze **Služeb**. Dokud **Uživatel** souhlas majitele nezíská, neplynou, případně se zastavují všechny lhůty k plnění závazků Poskytovatele vůči Uživateli. Pokud **Uživatel** prokazatelně neoznámil 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 zbytečně vynaložených 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 **ADSL** a/nebo **VDSL** poskytovaných na aktivní HTS/ISDN lince od CETIN nebo od Poskytovatele a/nebo při zřízení tohoto typu Služeb na neaktivních HTS/ISDN linkách formou převodu od jiného poskytovatele služby – **třetí strany** bez nutnosti přítomnosti technika Poskytovatele nebo Poskytovatelem pověřené osoby.
- 4.2 **Uživatel** na vlastní náklady zajistí propojení přípojného bodu zřízeného **Poskytovatelem** s vlastním počítačem nebo s vlastní lokální sítí.
- 4.3 **Uživatel** není oprávněn používat instalovaná zařízení (pokud nejsou v jeho osobním vlastnictví) k jiným účelům, než ke kterým byla poskytnuta dle **Smlouvy** sítě Eri®.
- 4.4 **Uživatel** nesmí poskytovat **Služby** sítě Eri® třetím osobám, kromě případu, kdy to **Poskytovatel** písemně povolí a dohodne se s Uživatelem na obchodních podmínkách, za kterých bude moci Služby sítě Eri® poskytovat třetím stranám. **Uživatel**, který je **Partnerem Poskytovatele** dle definice platných **Všeobecných podmínek** může ve **Smlouvě** sjednané Služby sítě Eri® v dohodnutém rozsahu a formě poskytovat třetí straně, tj. svým zákazníkům, kteří jsou i **koncovými uživateli** Služeb sítě Eri®.
- 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 v platném znění 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 tato **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, nebo mu 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** se zavazuje využívat Služby sítě Eri® pouze v rozsahu stanoveném **Smlouvou sítě Eri®**, a platnými Všeobecnými podmínkami. V případě porušení tohoto závazku je **Uživatel** povinen zaplatit **Poskytovateli** cenu neoprávněně využitých **Služeb** sítě Eri®, dle **Ceníku** služeb sítě Eri® platného v době poskytnutí služby či provedení jiného úkonu.

- 4.7 **Uživatel** nesmí neoprávněně (tj. bez vědomí nebo pokynu **Poskytovatele**) zasahovat do nastavení sítě Eri®, do koncového zařízení **Služeb** sítě Eri®, a ani do software dodaného, pronajatého a/nebo poskytnutého v rámci Služby sítě Eri® Poskytovatelem a sloužícího pro řízení komunikace se sítí Eri®.
- 4.8 Před výměnou koncového zařízení nebo softwaru je **Uživatel** povinen tuto skutečnost oznámit **dohledovému centru Poskytovatele** na email: [noc@eri.cz](mailto:noc@eri.cz) nebo telefonicky na čísle: **00420 / 590 990 000**.
- 4.9 V případě prvního porušení některé povinnosti uvedené v ustanoveních bodů 4.3 až 4.7, případně 4.14 až 4.18 **Uživatelem**, má **Poskytovatel** právo uložit Uživateli smluvní pokutu ve výši **10.000 Kč**, v případě druhého a dalších porušení **50.000 Kč** za každý zjištěný případ. Smluvní pokuta je splatná do 30 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.
- 4.10 **Uživatel** je povinen u **Služeb** nebo Služeb EriMobile v případě překročení smlouveného měsíčního limitu **Dat** (pokud tento je sjednán) v průběhu kalendářního měsíce více než 1,5 krát uhradit na základě písemné výzvy **Poskytovatele** cenu za takto vyčerpaná **Data** ještě před pravidelným měsíčním vyúčtováním prováděným dle čl. 5.4 a 5.5. Rovněž u Služeb **EriVoIP, EriBox – HTS/ISDN** a/nebo EriMobile 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** 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.
- 4.11 **Uživatel** se zavazuje provést přiměřená opatření za účelem ochrany zařízení Přípojného bodu, resp. koncového zařízení Služeb sítě Eri® poškozením, ztrátou, odcizením nebo zničením.
- 4.12 **Uživatel** se zavazuje platit řádně a včas veškeré úhrady (**Ceny**) spojené s poskytnutými **Službami** sítě Eri® dle dále uvedených platebních podmínek a na základě platného **Ceníku** služeb sítě Eri®. 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** sítě Eri®.
- 4.13 **Uživatel** je povinen při využívání **Služeb** sítě Eri® dodržovat **Smlouvu** sítě Eri®, včetně všech 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.
- 4.14 **Uživatel** nesmí využívat sítě Eri®a **Služeb** sítě Eri® k obtěžování třetích stran, zejména **opakovaným rozesíláním** nevyžádaných **Dat** (počítačových virů nebo hromadným rozesíláním nevyžádané elektronické pošty, reklamy, propagace, nabídky zboží nebo služeb, ceníků zboží nebo služeb) - tzv. **Spamming**, komunikace nebo matEri@álů 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 jakékoliv osoby. Jestliže **Uživatel** poruší tento zákaz, je **Poskytovatel** oprávněn od **Smlouvy** sítě Eri® odstoupit. **Smlouva** sítě Eri® 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 žadná hesla přidělená v souvislosti s přístupem do sítě Eri®související se **Službou** sítě Eri®. 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 na email: [noc@eri.cz](mailto:noc@eri.cz) nebo telefonicky na tel.: **00420 / 590 990 000**).
- 4.16 **Uživatel** smí pro užívání **Služeb** sítě Eri® používat pouze koncová zařízení dodaná nebo poskytnutá **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 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 sítě Eri® a odstoupení od **Smlouvy** sítě Eri® ze strany **Poskytovatele**. V případě vážného narušení provozu serverů a aktivních prvků **Uživatelem** si **Poskytovatel** vyhrazuje právo podat na **Uživatele** trestní oznámení pro 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** sítě Eri®, k jiným účelům, než ke kterým byla poskytnuta dle **Smlouvy** sítě Eri®.

**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 převažujícímu přesměrování 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 s pomocí zařízení umožňujícího znásobení počtu účastníků (jako např. telefonní ústředna, softswitch, Call Manager apod.)

**Uživatel není oprávněn používat Služby EriMobile** zejména:

- k automatickému vytáčení, nepřetržitému nebo převažujícímu přesměrování hovorů, telemarketingu nebo rozesílání faxů či jinému nadměrnému zatěžování, které neodpovídá obvyklému firemnímu využívání,
- k využívání většího počtu linek, než který byl ve **Smlouvě EriMobile** stanoven, zejména z pomoci zařízení umožňujícího znásobení počtu účastníků (jako např. telefonní ústředna, softswitch, Call Manager apod.),

a dále pak je Uživatel **povinen**:

- nepřipojit, nepokračovat v připojení nebo vědomě neumožnit jakékoliv třetí straně připojení nebo pokračování v připojení **Služby EriMobile** prostřednictvím GSM brány. Pokud **Poskytovatel** takovou to skutečnost zjistí je oprávněn **Uživateli** omezit a/nebo zcela zastavit provoz **Služby EriMobile**,
- nevyužívat mobilních služeb **EriMobile** nebo vědomě neumožnit jakékoliv třetí straně využití mobilních služeb **EriMobile** pro spam a/nebo rozesílání nevyžádané pošty,
- dodržovat povinnosti v oblasti ochrany dat, osobních údajů a práv duševního vlastnictví,
- používat dodané SIM karty pouze k připojení **Služby EriMobile** dodaných **Poskytovatelem**,
- neinstalovat softwarové aplikace na SIM karty, mimo aplikaci vlastněných **Poskytovatelem** a/nebo **Vodafone**.

4.19 **Uživatel** má právo vypovědět **Smlouvu** sítě Eri®, uzavřenou na neurčito bez udání důvodu. Pokud není v těchto Všeobecných podmínkách a/nebo ve **Smlouvě** sítě Eri® 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 sídlo firmy.

**Uživatel**, který je **Spotřebitelem**, nebo **Podnikající fyzickou osobou** má právo na svou žádost ukončit **Smlouvu** sítě Eri® s výpovědní lhůtou **30 dnů**, která počíná běžet následující den po doručení výpovědi **Poskytovateli**. Výpověď musí být písemná, v listinné formě.

4.20 **Uživatel** je povinen oznámit **Poskytovateli** neprodleně jakoukoliv změnu (zejména v údajích uvedených ve **Smlouvě** sítě Eri®), která by mohla ovlivnit plnění **Smlouvy** sítě Eri®. Neoznámení takové změny je závažným porušením **Smlouvy** sítě Eri®.

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.

4.22 Využije-li **Uživatel** právo podle § 34 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, dojde k **zániku** **Smlouvy EriVoIP** a/nebo **Smlouvy EriMobile** nejpozději ve lhůtě lhůtě 2 pracovních dnů, která začne běžet, jakmile přejímající poskytovatel informuje opuštěného **Poskytovatele** a podá u **Poskytovatele** žádost o přenesení **geografického** a/nebo **mobilního** telefonního čísla. Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku **Smlouvy EriVoIP** a/nebo **Smlouvy EriMobile** je kratší než 2 pracovní dny nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo. **Uživatel** se po učinění požadavku na přenesení telefonního čísla může s **Poskytovatelem** dohodnout na pozdějším datu zániku **Smlouvy EriVoIP** a/nebo **Smlouvy EriMobile**.

## Platební podmínky

5.1 **Uživatel** je povinen za užívání sítě Eri® a poskytované **Služby** sítě Eri® platit **Cenu** dle platného **Ceníku** služeb sítě Eri®, který je zveřejněn v každé provozovně **Poskytovatele**, na webových stránkách sítě Eri® ([www.ceskybezdrat.cz](http://www.ceskybezdrat.cz)). **Poskytovatel** má právo jednostranným úkonem měnit tento **Ceník** služeb sítě Eri®, je však povinen oznámit tuto skutečnost dva měsíce předem. Toto oznámení o změně **Ceníku** služeb sítě Eri® bude zveřejněno v každé provozovně **Poskytovatele**, na webových stránkách sítě Eri® ([www.ceskybezdrat.cz](http://www.ceskybezdrat.cz)) a rovněž bude **Uživatel** o změně **Ceníku** služeb sítě Eri® informován způsobem, jaký si zvolil pro zaslání vyúčtování.

5.2 K cenám všech **Služeb** sítě Eri® se účtuje 21 % DPH. Tato sazba může být změněna, pokud dojde k její změně novelou zákona o dani z přidané hodnoty. Aktuálně platná sazba DPH je vždy uvedena v platném **Ceníku** služeb sítě Eri®.

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, zaplacením zálohy při podpisu smlouvy, nebo zaplacením zálohy předem na základě vystavené zálohové faktury. Platbu za vícepráce u **Služeb** sítě Eri® provede **Uživatel** **Poskytovateli** a to dle dohody v hotovosti pověřeným pracovníkům **Poskytovatele** anebo na základě vystaveného daňového dokladu - faktury.

5.4 **Cena** za poskytované **Služby** je splatná dle data splatnosti uvedeného 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 a/nebo **cena** za denní navýšení rychlosti připojení (**Služby Eri – ADSL Vario** je účtována zpětně za kalendářní měsíc, za který je **Služba** účtována, a to se splatností uvedené na faktuře (daňovém dokladu), nejpozději však k 15. dni měsíce následujícího po měsíci za, který je **Služba** účtována.

5.5 **Cena** za poskytované **Služby EriVoIP, EriBox - HTS/ISDN** a **EriMobile** je splatná zpětně za kalendářní měsíc a podle data splatnosti uvedeného na faktuře (daňovém dokladu), nejpozději však k 15. dni měsíce následujícího po měsíci, za který jsou tyto služby účtovány.

5.6 **Služby sítě Eri® - EriVoIP – Kredit, Kredit plus a EriVoIP – Callback** (dále i jako **kreditní služby**) jsou účtovány výhradně na základě zvolených a uhrazených kreditů objednaných **Uživatелеm** u **Poskytovatele** prostřednictvím e-mail komunikace a/nebo automatického objednávkového systému uvedeného na [www.ceskybezdrat.cz](http://www.ceskybezdrat.cz). Splatnost těchto **kreditních služeb** je stanovena do 10 kalendářních dní od data sdělení všech potřebných údajů nutných pro aktivaci těchto **kreditních služeb** (viz. čl. 3.14 a 3.15 Všeobecných podmínek). V případě neuhrazení prvního kreditu u těchto **kreditních služeb** ve lhůtě splatnosti, může **Poskytovatel** objednávku **Uživatele** stornovat včetně uvolnění přiděleného veřejného geografického nebo negeografického telefonního čísla a nabídnutí tohoto čísla jiným zájemcům o tyto **kreditní služby**. V případě neuhrazení druhého a/nebo všech následujících kreditů ve lhůtě stanovené v platném **Ceníku** služeb sítě Eri® (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**. Pro vyloučení pochybností se stanovuje, že v souladu s výše uvedeným ustanovením všem **Uživatelům kreditních služeb**, kteří neuhradili **do 31.3.2020** za posledních 12 měsíců a déle (tj. za dvě maximální doby čerpání kreditů a déle) je veřejné geografické nebo negeografické telefonní číslo a tím i **kreditní služba** zrušena. Na žádost **Uživatele** doručenou **Poskytovateli do 30.9.2020** může být u zrušených **kreditních služeb** do 31.3.2020 nevyčerpaný **kredit** použit jako uhrazená záloha

na jiné Služby sítě Eri®, které na základě platné Smlouvy sítě Eri® Uživatel využívá. V případě, že dojde k přečerpání kreditu je povinen Uživatel tento doplatit na základě výzvy Poskytovatele nejpozději **do 10 dnů**.

U **kreditních služeb** nezrušených do 31.3.2020 **Poskytovatel** na základě podané žádosti **Uživatele**, který je **Spotřebitelem** využívajícím **kreditní služby**, nejpozději **do 30 dnů** ode dne ukončení smlouvy (zrušení **kreditní služby**) vrátí zbývající zůstatek předplatného. Vrácení zůstatku je zpoplatněno a odpovídá skutečným nákladům **Poskytovatele** spojeným s vrácením zůstatku. Výše poplatku je uvedena v **Ceníku**, který je nedílnou součástí **Smlouvy EriVoIP**.

- 5.7 Splatnost faktur **Poskytovatele** (včetně zálohových) činí 10 dní od data jejich vystavení. Jinou splatnost faktur a podmínky jiné splatnosti mohou účastníci sjednat jen písemnou dohodou v listinné nebo elektronické podobě.
- 5.8 V případě prodlení s platbou má **Poskytovatel** vůči **Uživateli** právo na úhradu úroku z prodlení, jehož sazba se řídí nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje se odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují se některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob, a zaplacení smluvní pokuty ve **výši 0,2 %** z dlužné částky za každý den prodlení. Pokud Uživatel využívá Služeb sítě Eri® při podnikatelské činnosti, činí výše úroku z prodlení 12% p.a.
- 5.9 Uživatel je povinen uhradit 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, v den, kdy budou uplatněny. Platby, které Uživatel poukáže Poskytovateli, budou vždy přednostně započteny na úhradu výše uvedených nákladů.

## 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** služeb sítě Eri® a/nebo sleva je sjednána ve **Smlouvě** sítě Eri®.
- 6.2 **Uživatel** je povinen **Poskytovateli** veškerou slevu poskytnutou za dobu platnosti Smlouvy sítě Eri® 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** služeb sítě Eri® delším než 30 dní,
  - Uživatel** jakýmkoliv způsobem, resp. z jakéhokoliv důvodu, ukončí platnost **Smlouvy** sítě Eri® (s výjimkou dohody smluvních stran), před uplynutím výpovědní lhůty uvedené v čl. 4.19.,
  - Smlouvu** vypověděl nebo od ní odstoupil **Poskytovatel** a **Uživatel** se dopustil opakovaného (alespoň dvakrát) jednoho nebo i vícera porušení následujících povinností vyplývajících ze **Smlouvy** sítě Eri® resp. **Všeobecných podmínek**:
    - Uživatel** používal instalovaná zařízení k jiným účelům, než ke kterým byla poskytnuta dle **Smlouvy** sítě Eri® a **Všeobecných podmínek** (neplatí, pokud je vlastníkem zařízení přípojného bodu **Uživatel**),
    - Uživatel** poskytoval **Služby** sítě Eri®, 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** jakýmkoliv 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 některé z ustanovení čl. 4.3 až 4.7, čl. 4.14 až 4.18 **Všeobecných podmínek**.
- 6.3 V případě poskytnutí neomezeného limitu **Dat** u **Služeb** sítě Eri®, Poskytovatel **negarantuje** funkčnost služby založené na **SW** či technologii „**P2P**“ a není **povinen uvolnit** potřebné **porty** či jiné prostředky sítě Eri® 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 z důvodu zachování integrity sítě Eri® právě u těchto P2P. Na základě požadavku Uživatele bude P2P provoz Poskytovatelem zdarma omezen až zcela zakázán.

## Odpojení ze sítě Eri®

- 7.1 Pokud **Uživatel** poruší některé z ustanovení čl. 4.3 až 4.7, čl. 4.14 až 4.18 nebo bude v prodlení s platbou ceny za **Služby** sítě Eri® dle platného **Ceníku** služeb sítě Eri® 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 ne kratší než 7 dnů. Jestliže **Uživatel** nechá náhradní lhůtu uplynout marně, **Poskytovatel** je oprávněn omezit přístup **Uživatele** k elektronické poště (email) a zablokovat přístup **Uživatele** do sítě Internet. Toto omezení potrvá do doby, než **Uživatel** uhradí dlužné platby. Při druhém a dalších opakovaných obnovení přístupu **Uživatele** do sítě Internet je další podmínkou úhrada smluvní pokuty ve výši **1000 Kč** **Poskytovateli** (resp. prostřednictvím podnikatelského subjektu zplnomocněného Poskytovatelem k zajištění servisních činností) za porušení v tomto článku uvedených povinností. Pokud, je Uživatelem **Partner Poskytovatele**, činí smluvní pokuta pro opakované obnovení přístupu **10.000 Kč**. V případě porušení ustanovení čl. 4.14 a/nebo 4.15 je **Poskytovatel** oprávněn z důvodu bezpečnosti a integrity sítě Eri® omezit přístup **Uživatele** k elektronické poště (email) a zablokovat přístup **Uživatele** do sítě Internet **okamžitě** i bez předchozího upozornění.
- 7.2 Pokud bude **Uživatel** v prodlení s platbou **Ceny** za **Služby** sítě Eri® dle platného **Ceníku** delším než 30 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 **20.000 Kč**. Ve stejném rozsahu toto ustanovení platí i pro Služby EriVoIP a Služby EriMobile s tím, že Uživateli bude Služba EriVoIP resp. Služba EriMobile zrušena a přidělené veřejné geografické, negeografické a/nebo mobilní telefonní číslo bude

**Uživatel** odebráno a nabídnuto jiným zájemcům o Služby EriVoIP resp. Služby EriMobile. V případě portovaného – přeneseného tel. čísla bude v souladu s platnými pravidly mezi operátory v ČR toto tel. číslo vráceno operátorovi z jehož přiděleného rozsahu pochází.

- 7.3 V případě, kdy **Uživatel** není majitelem koncového zařízení přípojného bodu a po předchozí výzvě **Poskytovatele** znemožní 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 u Služeb sítě Eri® typu ADSL, VDSL, Eri – bezdrát 2,4 /5,5 GHz, EriVoIP a/nebo EriMobile ve výši **7.500 Kč**, u Služeb typu **SHDSL** ve výši **20.000 Kč** a u všech ostatních Služeb sítě Eri® **50.000 Kč** za každý zjištěný případ. Smluvní pokuta je splatná do 30 dnů od uplatnění **Poskytovatelem**.
- 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** sítě Eri®, 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** sítě Eri®.
- 7.7 **Poskytovatel** zašle upozornění podle bodu 7.1 **Uživateli** písemně na jeho adresu uvedenou ve **Smlouvě** sítě Eri® případně elektronickou poštou na email uvedený ve **Smlouvě** sítě Eri®.
- 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.

### **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** sítě Eri® nebo příslušných předpisů, nebo poskytované Služby sítě Eri® mají sjednané předepsané nebo schválené vlastnosti.
- 8.2 V případě, že **Uživatel** má za to, že poskytnutá Služba sítě Eri® 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 sítě Eri® **Uživatel** oznamuje telefonicky **Dohledovému centru Poskytovatele** v pracovní dny od **08:00** do **18:00 hod** a ve dny pracovního klidu a svátky od **09:00** do **13:00 hod** na telefonním čísle: **00420 / 590 990 000** nebo elektronicky na email: [noc@eri.cz](mailto:noc@eri.cz). Závadou (poruchou) se rozumí stav, který částečně nebo zcela znemožňuje používat Služby sítě Eri®, nebo snižuje stanovenou kvalitu **Služeb** sítě Eri®. Osoba ohlašující závadu je povinna ohlásit své jméno a příjmení, telefonický a email kontakt, obchodní firmu/název, výskyt poruchy a její projevy, místo a typ **Služby** sítě Eri®. U Služeb typu **ADSL** a/nebo **VDSL** je navíc třeba ohlásit číslo přípojovací linky, na kterém je služba typu **ADSL** a/nebo **VDSL** zřízena a 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: 00420 / 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 **8:00** do **17:30 hod**. Poskytovatel má právo tyto poradenské služby vyúčtovat podle jejich druhu a náročnosti jednorázovou měsíční sazbou ve výši **až 2.000 Kč** za měsíc, v kterém byly poradenské služby poskytnuty.
- 8.6 Pracovník **dohledového centra** Poskytovatele může **Uživateli** odmítnout technickou telefonní a email podporu, pokud se **Uživatel** vyjadřuje a/nebo jedná hrubě v **rozporu s dobrými mravy** a obecně platnými zásadami **slušného chování**.
- 8.7 Pokud není mezi smluvními stranami dohodnuto jinak, zahájí **Poskytovatel** práce na odstraňování závady Služeb sítě Eri® typu ADSL, VDSL, Eri – bezdrát 2,4 / 5.5 GHz, EriVoIP a/nebo EriMobile (dále jen Služby **bez SLA**): **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 14.00 hodin** následujícího pracovního dne.  
U ostatních Služeb sítě Eri®, u kterých je dle čl. 2.7 těchto **Všeobecných podmínek** uvedena možnost sjednání garance dostupnosti Služby v měsíci SLA a **Uživatel** má tuto doplňkovou Službu sítě Eri® ve **Smlouvě** sítě Eri® s **Poskytovatelem** sjednanou (dále jen Služby **s SLA**) zahájí **Poskytovatel** práce na odstraňování závady **do 24 hodin**.
- 8.8 U Služeb **bez SLA** doba odstraňování závady od okamžiku jejího ohlášení 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. U Služeb **s SLA** doba odstraňování závady od okamžiku jejího nahlášení nepřesáhne, je-li to technicky možné, **2** pracovní dny.
- 8.9 Pokud bylo možno Služby sítě Eri® **bez SLA** 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 sítě Eri®, o **1/30** za každý den přerušení poskytování **Služby** sítě Eri® v 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 zdarma nezbytnou součinnost při odstraňování takové závady. U Služeb sítě Eri® s SLA se výše poskytnuté slevy **Uživateli** řídí platnými předpisy **Poskytovatele** „**Dostupnost služby Service Level Agreement (SLA)**“, který je uveřejněn na [www.eri.cz](http://www.eri.cz) v **klientské sekci**.
- 8.10 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 LAN sítě **Uživatele**. V případě neoprávněného zásahu **Uživatele** nebo v případě identifikace chyby na počítači nebo v lokální LAN síti **Uživatele** budou **Uživateli** účtovány náklady na odstranění závady do výše **až 1.100 Kč bez DPH** za každou hodinu servisního zásahu technika a dopravné až do výše **12 Kč/km**, maximálně však **10.000 Kč**.
- 8.11 Při servisním zákroku je **Uživatel** povinen **zajistit** pracovníkům **Poskytovatele** nebo **Poskytovatelem** pověřeným pracovníkům, kterými mohou být i pracovníci smluvních partnerů **Poskytovatele** (CETIN, provozovatele Miracle, provozovatele FWA, ČBM) **přístup do prostor**, kde je umístěno zařízení přípojného bodu, včetně případné antény a anténních svodů, staničního adaptéru vč. kabeláže. 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 **Uživatel** bude podle okolností případu účtována jednorázová náhrada ve výši až **10.000 Kč bez DPH**.

- 8.12 **Poskytovatel** neručí a nenes zodpovědnost za přímé, nepřímé nebo následné škody způsobené závadou **Služeb** sítě Eri® či prostřednictvím **Uživatele** třetí osobě.
- 8.13 Reklamací na vyúčtování ceny je **Uživatel** oprávněn uplatnit u **Poskytovatele** bez zbytečného odkladu nejpozději do dvou kalendářních měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny, jinak právo zanikne. Reklamací **Uživatel** zasílá písemně na adresu sídla **Poskytovatele** nebo elektronickou poštou na email: [reklamace@eri.cz](mailto:reklamace@eri.cz).
- 8.14 **Reklamací vyúčtování ceny** nebo reklamací na poskytování **Služeb** sítě Eri® 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 uplatnění.
- 8.15 **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 vyžadují technické šetření a/nebo pokud je bylo nutno řešit ve spolupráci se zahraničními provozovateli, se vyřizují zpravidla do dvou měsíců.

- 8.16 Při zjišťování nebo odstraňování vad nebo poruch, zejména umístěného technického zařízení, je **Uživatel** povinen poskytnout **pracovníkům** **Poskytovatele** nebo **pověřeným** pracovníkům **Poskytovatele** **zdarma** nezbytnou součinnost a v jejím rámci umožnit těmto **pracovníkům** 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 **pracovníkům** poskytnuta. V takovém případě není **Uživatel** oprávněn požadovat na **Poskytovateli** jakoukoliv slevu z ceny za poskytované služby, smluvní pokuty či náhradu škody a **Poskytovatel** není povinen ničeho hradit.

## 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.

## Ochrana důvěrných informací

Smluvní strany považují za důvěrné všechny informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřené **Smlouvy** sítě Eri® 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 trvání **Smlouvy** sítě Eri® a ještě 3 roky po zániku **Smlouvy** sítě Eri®.

- 10.1 Závazek mlčenlivosti se nevztahuje na:
- informaci o tom, že mezi stranami byla uzavřena Smlouva sítě Eri®,
  - 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.

## 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** sítě Eri® stanoveno jinak.
- 11.2 **Uživatel** je oprávněn využívat **Služeb** sítě Eri® včetně nehmotných statků spojených se službami pouze k účelu danému **Smlouvou** sítě Eri®. Toto právo není přenosné na třetí osoby.
- 11.3 **Uživatel** je povinen při své činnosti podle **Smlouvy** sítě Eri® chránit práva k nehmotným statkům **Poskytovatele** i jiných subjektů, jejichž práva k nehmotným statkům zajistil **Poskytovatel** **Uživateli** ve spojitosti se **Smlouvou** sítě Eri® k užívání. Při porušení této povinnosti **Uživatelem** má **Poskytovatel** právo od **Smlouvy** sítě Eri® odstoupit. Odstoupení je účinné okamžikem doručení oznámení o této skutečnosti **Uživateli**.

## Ostatní a závěrečná ustanovení

- 12.1 Veškerá komunikace, týkající se **Smlouvy** sítě Eri® a plnění předmětu **Smlouvy** sítě Eri®, jež může mít v budoucnu vliv na posuzování způsobu a rozsahu plnění **Smlouvy** sítě Eri®, musí být vedena v písemné formě. Jednostranná právní jednání smluvních stran, při kterých nebyla dodržena požadovaná písemná forma, jsou pro druhou stranu nezávazná. Za platnou bude považována i vzájemně potvrzená a schválená emailová komunikace mezi oprávněnými nebo pověřenými zástupci **Poskytovatele** a **Uživatele**.

- 12.2 **Smlouva** sítě Eri® 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 sjednané doby se **Smlouva** sítě Eri® obnovuje za týchž podmínek, za jakých byla sjednána původně, přičemž nadále se má mezi účastníky za to, že se jedná o smlouvu na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou sjednanou ve Smlouvě sítě Eri®. Pokud tato není sjednána, platí výpovědní lhůta uvedená v čl. 4.19 těchto všeobecných podmínek.
- 12.3 V případě, že **Uživatel** Služby sítě Eri® je **Spotřebitel** (dle definice pojmů v § 2 zák.č. 127/2005 Sb. ZEK), je trvání Smlouvy sítě Eri® při **prvním** uzavření Smlouvy sítě Eri® na dobu **určitou** s daným **Spotřebitelem** omezeno maximální dobou **24 měsíců**. Současně **Poskytovatel** umožní Uživateli v souladu s platným **Ceníkem** služeb sítě Eri® uzavření Smlouvy sítě Eri® na dobu ne delší než 12 měsíců. Uzavření Smlouvy sítě Eri® s delší dobou trvání není tímto vyloučena, **pokud o to Uživatel požádá**.
- 12.4 Při ukončení Smlouvy sítě Eri® a/nebo **v důsledku** ukončení Smlouvy sítě Eri® před uplynutím doby, na kterou je Smlouva sítě Eri® sjednána, z důvodu podání výpovědi ze strany **Uživatele**, který je **Spotřebitelem** a nebo **Podnikající fyzickou osobou**, nebo ze strany **Poskytovatele** a nebo dohodou smluvních stran je **maximální výše úhrady** rovna **součtu 1/20** měsíčních paušálů nebo minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy sítě Eri®, a výše úhrady nákladů spojených s koncovým zařízením Služby sítě Eri®, které bylo poskytnuto za zvýhodněných podmínek.
- V případě, že Smlouva skončí **po uplynutí 3 měsíců** od nabytí účinnosti Smlouvy sítě Eri®, **nelze** smluvní pokutu v důsledku ukončení Smlouvy sítě Eri®, před uplynutím doby, na kterou je Smlouva sítě Eri®, sjednána po **Uživateli**, který je Spotřebitelem a nebo Podnikající fyzickou osobou, **požadovat**.
- Takto stanovená výše úhrady nemá vliv na povinnost Uživatele vrátit veškerou poskytnutou slevu dle čl. 6.2, na vyčíslení výše úroků z prodlení a smluvní pokuty dle čl. 5.8 ani na výši smluvních pokut dle čl. 7.1 až 7.3 těchto všeobecných podmínek.
- 12.5 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.
- 12.6 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.
- 12.7 Poskytování Služeb sítě Eri® se řídí platnými zákony ČR, zejména zákonem č. 127/2005 Sb, o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.
- 12.8 V případě rozporu v ustanoveních jednotlivých smluvních dokumentů platí jako přednostní ustanovení Smlouvy sítě Eri®, následně pak ustanovení platného Ceníku služeb sítě Eri® a podřídně ustanovení platných Všeobecných podmínek poskytování Služeb sítě Eri®.
- 12.9 **Poskytovatel** má právo jednostranným právním jednáním 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](http://www.ceskybezdrat.cz)) a rovněž Uživatel bude o změně Všeobecných podmínek služeb sítě Eri® informován způsobem, jaký si zvolil pro zaslání vyúčtování služeb.
- 12.10 **Uživatel** je oprávněn od **Smlouvy** sítě Eri® odstoupit ve lhůtě jednoho měsíce ode dne, kdy byl vyrozuměn (na svůj kontaktní email uvedený ve **Smlouvě** sítě Eri® a nebo na vystavené faktuře za **Služby** sítě Eri) o změně Všeobecných podmínek a/nebo Ceníku služeb sítě Eri® v případě, že **Uživatel** tyto nové podmínky a/nebo změnu podstatných náležitostí Smlouvy sítě Eri® dle ustanovení § 63. čl. 1.c) až p) a r) zák.č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, nebude akceptovat. Právo ukončit smlouvu Uživateli nevzniká, dojde-li ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v důsledku rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu (ČTÚ).
- V případě, že **Uživatel**, který je **Spotřebitelem** anebo **Podnikající fyzickou osobou** uzavřel **Smlouvu** sítě Eri® nebo změnu **Smlouvy** sítě Eri® mimo prostory obvyklé k podnikání a nebo při použití prostředků komunikace **na dálku** ( např. emailem a/nebo registrací na webové aplikaci Poskytovatele aj.) začíná běžet lhůta pro odstoupení od **Smlouvy** sítě Eri® dnem následujícím po předání informací obsažených v § 63 odst. 1 zák.č. 127/2005 Sb. ZEK Uživateli.

V Příboru dne 31.3.2020

Schválili:  
Ing. Petr Benýšek a Benedikt Pánek v.r.  
jednatelé společnosti