

OBCHODNÍ PODMÍNKY A CENÍK DOPLŇKOVÉ SLUŽBY ZVÝŠENÁ SERVISNÍ PODPORA SLUŽEB xDSL

Platnost / účinnost od: 5. 1. 2007

Č.j. 754774/2006-SPDU-F

Článek 1

Úvodní ustanovení

- (1) Tyto Obchodní podmínky a ceník doplňkové služby zvýšená servisní podpora služeb O2 Internet Expres (dále jen „OP“) na území České republiky společnosti Telefonica O2 Czech Republic, a.s. se sídlem Olšanská 55/5, 130 34 Praha 3, zapsanou v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322, IČ 60193336, DIČ CZ60193336 (dále jen „Poskytovatel“) upravují základní provozní, organizační a obchodní podmínky pro poskytování doplňkové služby Zvýšená servisní podpora služeb xDSL (dále jen „Služba“). Obsahují zejména údaje, týkající se předmětu a rozsahu Služby, podmínek pro její zřízení a poskytování. Jsou závazné pro zákazníka Služby (dále jen „Zákazník“) a společnost Telefonica O2 Czech Republic, a.s., jako jejího Poskytovatele.
- (2) Ceny za poskytování Služby jsou uvedeny v článku 6 těchto OP.

Článek 2

Popis Služby

- (1) Služba je zřizována a poskytována jako doplňková služba k hlavní službě O2 Internet Expres.
- (2) Předmětem Služby je závazek Poskytovatele odstranit poruchu služby O2 Internet Expres Zákazníka ve sjednané lhůtě. Služba je poskytována v těchto variantách:
 - a) odstranění poruchy příští pracovní den od nahlášení poruchy, nejpozději do 18:00 hodin (Zvýšená servisní podpora služeb xDSL 1);
 - b) odstranění poruchy příští pracovní den od nahlášení poruchy, nejpozději do 12:00 hodin (Zvýšená servisní podpora služeb xDSL 2).
- (3) Předmětem Služby dle těchto OP není zejména:
 - odstranění poruch na vnitřních síťových rozvodech Zákazníka mezi koncovým bodem sítě a koncovým zařízením nebo na koncových zařízeních, která nejsou zařazena pod tyto OP (článek 3 definice pojmu zákaznické koncové zařízení) ;
 - odstranění poruch na účastnickém vedení;
 - odstranění poruch spočívajících v hardwarovém či softwarovém vybavení Zákazníka (např. server, operační systém a jeho nastavení);
 - odstranění poruch způsobených výpadkem elektrického napájení, které zajišťuje Zákazník;
 - odstranění poruch způsobených úmyslně či z nedbalosti Zákazníkem nebo činností vykonávanou osobou Zákazníkem pověřenou;
 - odstranění poruch způsobených nedodržením povinností dle těchto OP, písemných návodů a pokynů Poskytovatele a výrobce koncových zařízení ze strany Zákazníka;
 - odstranění poruch způsobených neodborným zásahem třetích osob, kterým Zákazník umožnil přístup ke koncovým zařízením nebo ke službě O2 Internet Expres nebo jejich neoprávněnému přístupu nezabránil;
 - odstranění poruch způsobených živelnou pohromou (záplavy, požár, zemětřesení, plošné výpadky rozvodu elektrické energie atd.), válečným konfliktem nebo teroristickým útokem a nebo jinými událostmi, jež nastaly nezávisle na vůli Poskytovatele nebo Zákazníka (vyšší moc).

Tyto opravy může Poskytovatel provést po dohodě se Zákazníkem za úplatu dle platných ceníků Poskytovatele.

Článek 3 **Vymezení pojmů**

Začátek poruchy

Za začátek poruchy se pro určení doby trvání poruchy považuje čas jejího ohlášení na kontaktní místo Poskytovatele.

Servisní zásah

Servisní zásah je výkon prací vedoucích k přímé lokalizaci a následnému odstranění poruchy, ať už úpravou konfigurace na zařízeních DSLAM, opravou nefunkčnosti v pátevní síti Poskytovatele, úpravou agregačních bodů nebo výměnou vadného zákaznického koncového zařízení (modem, router, splitter).

Přerušeni poruchy

Pokud je při servisním zásahu nutný přístup Poskytovatele ke koncovému bodu sítě nebo ke koncovému zákaznickému zařízení umístěném v prostorách Zákazníka, je Zákazník povinen tento přístup Poskytovateli, jakož i osobám Poskytovatelem pověřeným (pověřené osoby), umožnit. Pokud Zákazník přístup neumožní, je pozastaveno načítání času poruchy.

Porucha

Poruchou se rozumí stav, kdy službu O2 Internet Expres není možné použít k účelu, ke kterému je dle Provozních podmínek pro poskytování veřejně dostupné služby přístupu k Internetu (dále jen „Provozní podmínky“) určena (nelze se prostřednictvím služby O2 Internet Expres připojit k veřejné datové síti Internet).

Ukončení poruchy

Odstraněním poruchového stavu je ukončena porucha. To znamená, že funkčnost služby O2 Internet Expres byla obnovena.

Plánovaná výluka provozu

Výluka provozu služby O2 Internet Expres předem oznámená Poskytovatelem Zákazníkovi způsobená zejména plánovanými opravami nebo plánovaným nasazením nových funkcionalit služby nebo z důvodů prováděných kontrol či revizí sítě elektronických komunikací Poskytovatele se nepovažuje za poruchový stav dle těchto OP a nezapočítává se do lhůty pro odstranění poruchy dle těchto OP. Plánovaná výluka provozu musí být oznámena Poskytovatelem Zákazníkovi nejméně 3 pracovní dny předem a nesmí v úhrnu přesáhnout 10 dní v jednom kalendářním roce.

Kontakt pro odezvu na poruchu

Pro komunikaci Poskytovatele se Zákazníkem je Zákazník povinen určit kontaktní e-mailovou adresu nebo kontaktní telefonní číslo, na které adresuje Poskytovatel veškerá oznámení související s odstraňováním poruchy, zejména oznámení o „Ukončení poruchy“.

Zákaznické koncové zařízení

Za zákaznické koncové zařízení, na jehož poruchu lze vztáhnout tyto OP, se považuje modem, router nebo splitter ve vlastnictví Zákazníka, jehož značka a typ jsou uvedeny v servisním seznamu Poskytovatele zveřejněném na internetové stránce Poskytovatele. Služba se nevztahuje na zákaznická koncová zařízení, která jsou v pronájmu nebo jsou k síti Poskytovatele připojena technologií POTS. Za zákaznické koncové zařízení se nepovažuje zejména zákaznický server, počítač a další hardwarové vybavení Zákazníka.

Článek 4 **Charakteristika služby a podmínky pro její poskytování**

- (1) Poskytovatel odstraňuje poruchu od okamžiku nahlášení poruchy na kontaktní místo Poskytovatele. Kontaktním místem pro příjem hlášení o poruše je linka technické podpory dostupná na telefonním čísle 800 184 084.

- (2) Při nahlášení poruchy je Zákazník povinen uvést zejména svou identifikaci, telefonní číslo přípojného vedení, na kterém je Služba zřízena, referenční (zpoplatňovací) číslo a údaje o poruše. Operátor na lince technické podpory Poskytovatele provede předběžnou diagnostiku poruchy a potvrdí Zákazníkovi datum a čas příjmu poruchy.
- (3) V případě, že je k odstranění nebo lokalizaci poruchy nutný servisní zásah v prostorách Zákazníka sdělí Poskytovatel termín servisního zásahu Zákazníkovi prostřednictvím kontaktu pro odezvu na poruchu.
- (4) Ukončení poruchy je sděleno Zákazníkovi prostřednictvím kontaktu pro odezvu na poruchu.
- (5) Odstraňování poruchy probíhá formou servisního zásahu spočívajícího v přímém fyzickém zásahu provedeném pověřeným pracovníkem Poskytovatele v prostorách Zákazníka nebo formou vzdáleného přístupu. Servisní zásah zahrnuje dopravu, provedení opravy nebo deinstalaci vadného zákaznického koncového zařízení a instalaci nového zákaznického koncového zařízení. Pracovníci Poskytovatele se budou při plnění činností dle těchto OP představovat vlastním jménem a k tomu používat průkazky dokladující vztah k Poskytovateli.
- (6) Pokud je odstranění poruchy vázáno na opravu zákaznického koncového zařízení, kterou nelze provést na místě, pak Poskytovatel provede výměnu takového zákaznického koncového zařízení za funkčně ekvivalentní jiné zákaznické koncové zařízení. Za funkčně ekvivalentní zákaznické koncové zařízení se považuje koncové zařízení z aktuální nabídky Poskytovatele, které poskytuje stejnou či vyšší funkčnost, jako vadné zákaznické koncové zařízení. Pro určení funkční ekvivalence jsou koncová zařízení rozdělena do tří skupin – jednoportové a kombo modemy, víceportové modemy (routery), víceportové modemy (routery) s podporou WiFi. Přesné vymezení jednotlivých skupin je přílohou těchto OP. Zákazník je oprávněn výměnu zákaznického koncového zařízení odmítnout, v takovém případě se porucha považuje za ukončenou okamžikem odmítnutí výměny.
- (7) V průběhu 12 měsíců vymění Poskytovatel nejvíce tři zákaznická koncová zařízení. V případě, že Zákazník vyčerpal tento počet výměn nemůže požadovat odstranění poruchy formou výměny zákaznického koncového zařízení. V takovém případě nabídne Poskytovatel Zákazníkovi koupi vhodného zákaznického koncového zařízení z aktuální nabídky Poskytovatele. Zákazník je oprávněn koupit zákaznického koncového zařízení odmítnout, v takovém případě se porucha považuje za ukončenou okamžikem odmítnutí koupě.
- (8) Při výměně zákaznického koncového zařízení přechází vlastnické právo k novému zákaznickému koncovému zařízení, které nahrazuje vadné zařízení, na Zákazníka a vlastnické právo k vadnému zákaznickému koncovému zařízení na Poskytovatele.
- (9) Pokud Zákazník není vlastníkem zákaznického koncového zařízení, které má být vyměněno je povinen takovou informaci neprodleně sdělit Poskytovateli. V opačném případě je odpovědný za veškeré škody, které Poskytovateli a třetím osobám způsobí. Poskytovatel je oprávněn požádat Zákazníka, aby vlastnictví zákaznického koncového zařízení prokázal předložením příslušných dokladů, zejména záručního listu nebo dokladu o koupi zařízení.
- (10) Do doby trvání poruchy se nezapočítává zejména:
 - doba od 18:00 do 7:30 a dále soboty, neděle a státem uznávané svátky;
 - čas poruch, které nejsou předmětem Služby dle článku 2 odst. 3;
 - čas, v němž není Poskytovateli nebo pověřeným pracovníkům Poskytovatele (za účelem opravy poruchy) umožněn přístup do prostor Zákazníka;
 - čas, potřebný na zajištění nutné součinnosti ze strany Zákazníka;
 - čas, vzniklý čekáním na prověření funkčnosti prostředků Zákazníka nebo třetí strany (vnitřní rozvody, software nebo hardware Zákazníka atp.);
 - doba trvání události, k níž došlo nezávisle na vůli Poskytovatele, a brání mu ve splnění jeho povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal (vyšší moc);
 - čas plánované provozní výluky.
- (11) Služba je poskytována pouze na značky, typové řady a typy zákaznických koncových zařízení uvedené v servisním seznamu Poskytovatele účinném ke dni uzavření smluvního vztahu, jehož předmětem je poskytování Služby.

Článek 5 Smluvní zabezpečení

- (1) Službu lze objednat zároveň s objednávkou hlavní služby O2 Internet Expres nebo ji lze doobjednat k již existující hlavní službě O2 Internet Expres, a to způsobem uvedeným v Provozních podmínkách. Služba, která je objednána současně s hlavní službou O2 Internet Expres se považuje za zřízenou v okamžiku zřízení hlavní služby O2 Internet Expres. Při doobjednání Služby k již existující hlavní službě Internet Expres se Služba považuje za zřízenou 15. dnem od jejího objednání.
- (2) Smluvní vztah spočívající v poskytování Služby se uzavírá se závazkem Zákazníka na dobu 12 měsíců od data zřízení Služby. V případě ukončení smluvního vztahu z důvodů na straně Zákazníka před uplynutím doby 12 měsíců od data zřízení Služby může Poskytovatel požadovat uhrazení ceny zákaznického koncového zařízení, které bylo v rámci Služby poskytnuto jako výměna ve smyslu článku 4 odstavce 6 těchto OP s výjimkou výměn, které byly provedeny v rámci záruky Poskytovatele poskytnuté v souvislosti s prodejem koncového zákaznického zařízení.
- (3) Poskytovatel má právo odmítnout poskytnutí Služby v případech, kdy nelze předpokládat dostatečnou míru provozní spolehlivosti služby O2 Internet Expres.
- (4) V případě, že Poskytovatel neodstraní poruchu ve stanovené lhůtě ve třech po sobě jdoucích zúčtovacích obdobích Služby je Poskytovatel ukončit smluvní vztah spočívající v poskytování Služby odstoupením.

Článek 6 Ceny, cenové a platební podmínky Služby

1. Měsíční ceny

Měsíční cena	Cena (bez DPH) Kč / zúčt. období	Cena (s 19% DPH) Kč / zúčt. období
Zvýšená servisní podpora ADSL 1 odstranění poruchy následující pracovní den do 18:00 hodin	399,-	474,81
Zvýšená servisní podpora ADSL 2 odstranění poruchy následující pracovní den do 12:00 hodin	599,-	712,81

Zúčtovacím obdobím se rozumí období v maximální délce 35 kalendářních dní, které nemusí být shodné s kalendářním měsícem. V případě zřízení nebo zrušení služby v průběhu měsíce se cena za dané období stanovuje jako poměrná část z 30 denního období. Perioda zúčtovacího období je shodná s periodou hlavní služby O2 Internet Expres, ke které je Služba jako doplňková zřízena. Ceny Služby jsou Zákazníkovi účtovány v rámci vyúčtování za veřejně dostupnou službu elektronických komunikací O2 Internet Expres. Platební podmínky se řídí Všeobecnými podmínkami pro poskytování veřejně dostupných služeb, včetně konvergentních služeb, elektronických komunikací prostřednictvím pevných a mobilních sítí společnosti Telefonica O2 Czech Republic, a.s.

2. Jednorázové ceny

Jednorázový úkon	Cena v Kč (bez DPH)	Cena v Kč (s 19% DPH)
Zřízení služby	0,-	0,-
Změna služby na jinou variantu	0,-	0,-

3. Smluvní pokuta

Smluvní pokuta při nedodržení lhůty pro odstranění poruchy ze strany Poskytovatele	Výše
Za každou, i započatou hodinu prodloužení Poskytovatele s odstraněním poruchy	5 % měsíční ceny, (max. 200 %)

V případě nedodržení lhůty pro odstranění poruchy ze strany Poskytovatele náleží Zákazníkovi Služby smluvní pokuta za každou, i započatou, hodinu prodlení Poskytovatele nad rámec stanovené lhůty pro odstranění poruchy, a to ve výši 5 % z měsíční ceny Služby, nejvíce však dvojnásobek měsíční ceny Služby za každou jednotlivou poruchu. Smluvní pokuta bude zohledněna ve vyúčtování Služby za zúčtovací období následující po ukončení poruchy.

Článek 7

Závěrečná ustanovení

- (1) Poskytovatel je oprávněn měnit a doplňovat tyto OP při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele nebo z důvodu změny obecně závazných právních předpisů.
- (2) Tyto OP nabývají účinnosti dnem 5.1.2007.
- (3) Uzavřením dílčího smluvního vztahu o poskytování Služby se OP stávají nedílnou součástí tohoto smluvního vztahu.
- (4) Právní vztahy vzniklé na základě těchto OP se řídí zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník ve znění pozdějších předpisů.
- (5) Právní vztahy výslovně těmito OP neupravené se řídí Všeobecnými podmínkami pro poskytování veřejně dostupných služeb, včetně konvergentních služeb, elektronických komunikací prostřednictvím pevných a mobilních sítí společnosti Telefonica O2 Czech Republic, a.s., Provozními podmínkami pro poskytování Veřejně dostupné služby připojení k Internetu a Všeobecným reklamačním řádem vydanými poskytovatelem.
- (6) Tyto OP budou zveřejněny na všech kontaktních místech Poskytovatele určených pro styk s veřejností.

V Praze dne 5.1.2007

Oscar Gómez Garcia
Ředitel pro rozvoj produktů a služeb
Telefonica O2 Czech Republic, a.s.