



## **Provozní podmínky pro poskytování služby digitální televize O<sub>2</sub> TV**

---

Č.j.: OPHA10000020950  
Účinnost od: 1.7.2010

### **Obsah:**

Článek 1	Úvodní ustanovení .....	2
Článek 2	Výklad použitých pojmů .....	2
Článek 3	Charakteristika Služby a podmínky pro její poskytování .....	3
Článek 4	Zřizování Služby .....	4
Článek 5	Práva a povinnosti O <sub>2</sub> .....	5
Článek 6	Práva a povinnosti Účastníka.....	6
Článek 7	Omezení, přerušení a ukončení poskytování Služby .....	7
Článek 8	Ohlašování závad Služby a jejich odstraňování včetně lhůt .....	7
Článek 9	Ochrana práv k nehmotným statkům .....	8
Článek 10	Závěrečné ustanovení .....	8



## Článek 1 Úvodní ustanovení

- (1) Provozní podmínky pro poskytování služby digitální televize O<sub>2</sub> TV (dále jen „Provozní podmínky“) jsou součástí Všeobecných podmínek pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti Telefónica Czech Republic, a.s., vydaných společností Telefónica Czech Republic, a.s., v platném znění (dále jen „Všeobecné podmínky“).
- (2) Provozní podmínky stanovují podrobné podmínky pro poskytování souboru služeb elektronických komunikací a souvisejících Doplnkových služeb zahrnutých do služby digitální televize O<sub>2</sub> TV (dále jen „Služba“, nevyplývá-li z konkrétního případu potřeba bližší specifikace). Provozní podmínky jsou závazné pro společnost Telefónica Czech Republic, a.s., jako jejího poskytovatele (dále jen „O<sub>2</sub>“) a všechny Účastníky.
- (3) Ceny za Službu a Doplnkové služby jsou uvedeny v Ceníku služby elektronických komunikací – digitální televize O<sub>2</sub> TV (dále jen „Ceník Služby“), který je dostupný na Internetových stránkách O<sub>2</sub> <http://www.o2.cz/o2tv> (dále jen „Internetové stránky“) a k nahlédnutí na Kontaktních místech.
- (4) Služba se poskytuje v rámci tarifů uvedených v Ceníku Služby.
- (5) Nárok na poskytování Služby má v rozsahu těchto Provozních podmínek každá fyzická osoba, která o její poskytování požádá, přistoupí na Všeobecné podmínky a tyto Provozní podmínky a vstoupí s O<sub>2</sub> do smluvního vztahu.

## Článek 2 Výklad použitých pojmů

Pro účely těchto Provozních podmínek se rozumí:

- (1) **Aplikace „Moje konto“** – samoobslužný portál O<sub>2</sub> dostupný na internetových stránkách O<sub>2</sub> <http://www.mojekonto.cz> Pro vstup je nutné ověření pomocí přihlašovacího jména a hesla, které Účastník obdrží s Notifikační zprávou.
- (2) **Aplikace „Objednávka přes TV menu“** – tato aplikace umožňuje objednání vybraných Doplnkových služeb prostřednictvím televizního menu Služby, dostupného v sekci Moje služby/Objednávka.
- (3) **Digitální linka** – zahrnuje typ připojení Digitální linka ISDN2U typ A a Digitální linka ISDN2S/T typ A k veřejné pevné síti (dále jen „Pevná síť“), který umožňuje přístup ke Službě v Koncovém bodě na digitálním účastnickém rozhraní. Koncovým bodem je referenční bod U nebo S/T. Specifikace rozhraní v referenčním bodě U a S/T vychází z technické zprávy ETSI ETR 080 (7/93).
- (4) **Doplnkové služby** – aplikace a produkty, které není možno využívat samostatně, ale pouze jako doplňkové ke Službě podle podmínek aktuálně zveřejněných na Internetových stránkách a Ceníku Služby. Využití Doplnkových služeb může být podmíněno použitím odpovídajícího Koncového telekomunikačního zařízení.
- (5) **Koncový bod sítě** (dále jen „Koncový bod“) – fyzický spojovací bod, ve kterém je Účastníkovi poskytován přístup k Pevné síti a ve kterém je Účastníkovi poskytována Služba; v případě sítě zahrnujících komutaci nebo směrování je tento bod určen specifickou síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo se jménem Účastníka.
- (6) **Koncové telekomunikační zařízení** – přiřazený prostředek připojený k Pevné síti, schválený O<sub>2</sub>, který umožňuje nebo podporuje poskytování Služby prostřednictvím této sítě. Detailní technická specifikace a seznam doporučených Koncových telekomunikačních zařízení pro Službu je uveden na Internetových stránkách. V případě Služby se jedná zejména o splitter, modem a set-top-box.
- (7) **O2 eSHOP** – samoobslužný portál O<sub>2</sub> dostupný na internetových stránkách O<sub>2</sub> <http://www.o2shop.cz>
- (8) **Přípojně vedení** – vedení od místní telefonní ústředny O<sub>2</sub>, případně její detašované části, do Koncového bodu.



- (9) **Připojení k Pevné síti** – zřízení a zprovoznění Připojného vedení a Koncového bodu, umožňující přístup ke Službě podle stanovených podmínek.
- (10) **Přípojka** – typ připojení k Pevné síti, který umožňuje přístup ke Službě v Koncovém bodě na analogovém účastnickém rozhraní.
- (11) **Přístup k Pevné síti** – provozování Koncového bodu, tj. možnost Účastníka realizovat přístup ke Službě.
- (12) **Samoinstalační balíček** – balíček zasláný O<sub>2</sub> Účastníkovi obsahující Účastníkem objednaná Koncová telekomunikační zařízení a další potřebné součásti, jimiž se Účastník připojuje do Pevné sítě za účelem užívání Služby, včetně návodů a nezbytné dokumentace pro provedení instalace Koncového telekomunikačního zařízení Účastníkem.
- (13) **Účastník** – každá fyzická osoba, která uzavřela s O<sub>2</sub> smlouvu o poskytování Služby; pojem zahrnuje i navrhovatele (žadatel o poskytnutí Služby) a uživatele, nevyplyvá-li z konkrétního případu potřeba bližší specifikace jednotlivé kategorie.
- (14) **xDSL** – DSL (digital subscriber line) je technologie, která pro vysokorychlostní přenos dat využívá Pevnou síť. Jedná se například o ADSL a VDSL.

### Článek 3 Charakteristika Služby a podmínky pro její poskytování

- (1) Služba spočívá v šíření převzatého rozhlasového a televizního vysílání prostřednictvím Pevné sítě za účelem poskytnutí obsahu vysílání Účastníkovi a dalších služeb spočívajících např. ve zpřístupňování audiovizuálních děl. Služba je poskytována ve vybraných lokalitách na území České republiky. Služba je Účastníkovi přístupná na jednom televizním přijímači při splnění všech podmínek stanovených těmito Provozními podmínkami. Dodávka ani provoz televizního přijímače není součástí Služby.
- (2) Ke Službě lze objednat Doplnkovou službu s názvem Multi, která umožňuje užívání Služby na dvou televizních přijímačích současně při užití dvou set-top-boxů, přičemž na každém z těchto televizních přijímačů je možné například sledovat jiný televizní program nebo sledovat na jednom televizním přijímači televizní program a na druhém audiovizuální záznam z nabídky Videotéky O<sub>2</sub> TV. Doplnkovou službu Multi může Účastník užívat pouze v rámci jednoho bytu, bytové jednotky, nebytové jednotky nebo obdobného administrativně, stavebně nebo technicky vymezeného samostatného prostoru v užívání Účastníka a pro potřeby domácnosti Účastníka. Doplnková služba Multi je poskytována ve vybraných lokalitách na území České republiky.
- (3) Provozní a technické parametry Služby jsou zveřejněny na Internetových stránkách. O<sub>2</sub> je oprávněna tyto parametry jednostranně změnit.
- (4) Poskytování Služby může mít vliv na rychlost odezvy (PING) při současném využívání služeb xDSL na stejném Připojném vedení.
- (5) Poskytování Služby může mít vliv na rychlost připojení prostřednictvím technologie xDSL. Při současném využívání Služby a technologie xDSL může dojít ke snížení rychlosti připojení k internetu. Po ukončení využívání Služby vypnutím set-top-boxu se rychlost připojení xDSL opět obnoví.
- (6) Služba v rámci šíření převzatého televizního a rozhlasového vysílání umožňuje Účastníkovi přístup k obsahu převzatého televizního a rozhlasového vysílání za stálou měsíční cenu, přičemž počet a druh televizních a rozhlasových programů je určen dle aktuální nabídky O<sub>2</sub> zveřejněné na Internetových stránkách a v Ceníku Služby. Aktuální nabídku dle předchozí věty je O<sub>2</sub> dle své volby oprávněna měnit bez povinnosti oznámit tuto skutečnost Účastníkovi.
- (7) O<sub>2</sub> v rámci Služby poskytuje Účastníkovi prostor pro uložení nahrávek televizního vysílání pořízených Účastníkem pro jeho osobní potřebu, a to na dobu 7 dní od pořízení nahrávky. Kapacita tohoto úložiště je 10 hodin. Nahrávání může Účastník zadat nejpozději 3 minuty před začátkem pořadu prostřednictvím TV Průvodce v TV menu nebo na internetových stránkách <http://www.o2-tv.cz/tv-program/> nebo na wapových stránkách [m.o2-tv.cz](http://m.o2-tv.cz). Účastník může nahrávat i více pořadů najednou. Pořady vysílané na kanálech pro dospělé, HDTV kanálech, regionálních kanálech ČT nebude Účastníkovi umožněno



nahrávat. Nahrávky jsou dostupné prostřednictvím TV menu. O<sub>2</sub> nenes odpovědnost za obsah nahrávek pořízených Účastníkem. O<sub>2</sub> je oprávněna jednostranně změnit kapacitu úložiště, dobu uložení nahrávky a rozsah TV programů, z nichž bude možno nahrávat, případně funkcionalitu úložiště zcela zrušit. Tyto změny nelze považovat za zhoršení smluvních podmínek.

- (8) Doplnkové služby se skládají z O<sub>2</sub> TV doplnkové programové nabídky (další balíčky TV programů), Videotéky O<sub>2</sub> TV (audiovizuální obsah na vyžádání – umožňuje na základě požadavku Účastníka shlédnutí určitých audiovizuálních záznamů z aktualizované nabídky O<sub>2</sub>) a dalších doplnkových služeb dle aktuální nabídky O<sub>2</sub> zveřejněné na Internetových stránkách a v Ceníku Služby, kterou je O<sub>2</sub> dle své volby oprávněna měnit, a ze které si Účastník vybere. Doplnkovou službu si může Účastník objednat jedním z následujících způsobů: telefonicky prostřednictvím zákaznické linky O<sub>2</sub> 800 123 456 nebo v aplikaci „Moje konto“ nebo v aplikaci „Objednávka přes TV menu“ nebo na Kontaktních místech.
- (9) Plnohodnotné využití Služby (včetně např. funkce teletext a stereo) je podmíněno použitím odpovídajícího televizní přijímače Účastníkem.
- (10) Služba je dostupná na rozhraních SCART a HDMI. Dostupnost Služby prostřednictvím rozhraní HDMI O<sub>2</sub> negarantuje.

#### Článek 4 Zřízení Služby

- (1) Službu je možné zřídit za podmínek stanovených v těchto Provozních podmínkách na připojení typu Přípojka nebo Digitální linka poté, co Navrhovatel požádá o zřízení Služby jedním z následujících způsobů: telefonicky prostřednictvím zákaznické linky O<sub>2</sub> 800 02 02 02 nebo vyplněním a odesláním formuláře prostřednictvím O<sub>2</sub> eShopu nebo na Kontaktních místech. Pokud Účastník před zřízením Služby neužíval žádnou ze služeb O<sub>2</sub> poskytovaných prostřednictvím Pevné sítě, v rámci zřízení Služby je zřízeno a zprovozněno Přípojně vedení a Koncový bod.
- (2) Zřízení Služby předchází měření kvality Přípojně vedení Navrhovatele, které je potřebné pro zřízení Služby. Měření může být nezbytné také v místě požadovaného zřízení Služby.
- (3) O<sub>2</sub> Službu Navrhovateli zřídí, pokud měření Přípojně vedení, na kterém má být zřízena požadovaná Služba, prokáže technickou realizovatelnost zřízení Služby. O<sub>2</sub> odešle Navrhovateli elektronicky notifikační zprávu o technické realizovatelnosti zřízení Služby (dále jen „Notifikační zpráva“) na elektronický kontakt předaný Navrhovatelem při objednání Služby.
- (4) Službu nelze zřídit, pokud je na Přípojně vedení spuštěná funkce „Advice Of Time“ (informace o délce hovoru).
- (5) Pokud Koncový bod není tvořen telefonní zásuvkou s jedním konektorem RJ 11, případně jsou-li dále další paralelní zásuvky, musí Navrhovatel před objednáním Služby požádat O<sub>2</sub> o bezplatnou výměnu/úpravu Koncového bodu. Tuto činnost může ze zákona vykonávat pouze fyzická nebo právnická osoba, která je k tomu oprávněná dle zvláštního předpisu a zmocněná O<sub>2</sub>.
- (6) Služba může být instalována na straně Navrhovatele:
  - a) prostřednictvím samoinstalačního balíčku Navrhovatelem; nebo
  - b) za využití služeb zástupce O<sub>2</sub>.
- (7) Služba je zřízena 5 den od zaslání Notifikační zprávy Účastníkovi o zřízení Služby.
- (8) Přístup ke Službě je zajištěn prostřednictvím přednastaveného uživatelského jména „O2“ a hesla „O2“.
- (9) O<sub>2</sub> zřídí Službu zpravidla do 21 dnů ode dne podání žádosti o její zřízení, pokud je to technicky možné nebo nebylo-li dohodnuto mezi smluvními stranami jinak.
- (10) Službu lze na základě žádosti Účastníka přeložit za úplatu dle Ceníku Služby na jiné místo v rámci Pevné sítě při současném splnění těchto předpokladů:
  - a) Účastník je oprávněným uživatelem nebo vlastníkem prostor, či nemovitosti, kam má být Služba přeložena;



- b) u překládané Služby nejsou evidovány pohledávky po lhůtě splatnosti za poskytnuté služby elektronických komunikací a jiné související činnosti;
  - c) Účastník uvede nezbytné identifikační a jiné údaje související s přeložením Služby a na požádání předloží O<sub>2</sub> doklady prokazující správnost uvedených údajů.
- (11) O<sub>2</sub> přeloží Službu na nové místo v rámci technických možností a časového pořadí uplatněných požadavků. Pokud žádost nespĺňuje předpoklady uvedené v předchozím odstavci, je O<sub>2</sub> oprávněna ho odmítnout.
- (12) Pokud je na daném Přípojném vedení poskytováno více služeb elektronických komunikací, nelze Službu přeložit samostatně, ale pouze společně s ostatními službami elektronických komunikací poskytovanými na daném Přípojném vedení. Pokud Účastník nemá zájem na převodu některých služeb elektronických komunikací poskytovaných na daném Přípojném vedení, budou tyto služby na žádost Účastníka zrušeny.
- (13) Službu lze na základě žádosti Účastníka přemístit za úplaty dle Ceníku Služby na jiné místo v rámci Pevné sítě v rámci budovy nebo i do jiné budovy nacházející se na souvislém pozemku téhož vlastníka. Pro přemístění se přiměřeně použijí ustanovení odst. 9, 10 a 11 tohoto článku.
- (14) Službu je možné převést mezi Účastníky postupem dle čl. 9.9.3 Všeobecných podmínek.
- (15) Při převodu Služby je dosavadní Účastník povinen uhradit veškeré ceny za služby a další související činnosti poskytnuté do dne převodu Služby.
- (16) Pokud je na daném Přípojném vedení poskytováno více služeb elektronických komunikací, nelze Službu převést samostatně, ale pouze společně s ostatními službami elektronických komunikací poskytovanými na daném Přípojném vedení. Pokud Účastník či Navrhovatel nemají zájem na převodu některých služeb elektronických komunikací poskytovaných na daném Přípojném vedení, budou tyto služby na žádost dosavadního Účastníka (resp. Navrhovatele) zrušeny.
- (17) V případě, že nebude možné uskutečnit převod Služby z důvodů na straně Navrhovatele, budou k požadovanému datu převodu zrušeny všechny služby elektronických komunikací poskytované na daném Přípojném vedení.
- (18) Změny Služby včetně Doplňkových služeb lze provádět pouze prostřednictvím zákaznické linky O<sub>2</sub> 800 123 456 nebo na Kontaktních místech.

## Článek 5 Práva a povinnosti O<sub>2</sub>

- (1) O<sub>2</sub> je povinna poskytovat Účastníkovi Službu za podmínek uvedených ve Všeobecných podmínkách a v těchto Provozních podmínkách. Tuto povinnost mohou omezit obecně závazné právní předpisy České republiky nebo působení okolností vylučujících odpovědnost.
- (2) O<sub>2</sub> neodpovídá za obsah a případné výpadky a další poruchy Služby, včetně televizního a rozhlasového vysílání, ani za porušení práv třetích osob způsobená zpřístupněním těchto obsahů nebo užíváním Služby.
- (3) O<sub>2</sub> prohlašuje, že je oprávněna převzáté televizní a rozhlasové vysílání šířit, a že je oprávněna poskytovat Účastníkovi Doplňkové služby včetně jejich obsahu, jak je uvedeno v těchto Provozních podmínkách.
- (4) O<sub>2</sub> je oprávněna jednostranně obměnit funkce Služby nebo poskytování Služby zcela ukončit. Oznámení o změně Služby nebo ukončení Služby musí být učiněno v souladu se Všeobecnými podmínkami.
- (5) O<sub>2</sub> je oprávněna jednostranně omezit rozsah Doplňkových služeb. Omezení rozsahu Doplňkových služeb nelze považovat za podstatnou změnu smluvních podmínek.
- (6) O<sub>2</sub> je oprávněna přerušit poskytování Služby, je-li to nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je Služba provozována. O<sub>2</sub> provádí údržbu zpravidla v čase od 02:00



do 05:00 hodin. Pokud bude údržba prováděna v jinou dobu, bude Účastníkovi oznámena vhodnou formou předem.

- (7) O<sub>2</sub> má právo kontroly Koncového zařízení Účastníka z hlediska shodnosti druhu a typu zařízení a způsobu jeho připojení.
- (8) V závislosti na technických parametrech Služby a na jejím obsahu je O<sub>2</sub> oprávněna od Účastníka požadovat zadání číselného hesla (password) pro používání určitých funkcionalit Služby (dále jen "Přístupové kódy"). O<sub>2</sub> je oprávněna, dle své volby, rozšířit počet funkcionalit dostupných pouze na základě zadání Přístupového kódu.
- (9) O<sub>2</sub> je oprávněna na základě jednostranného rozhodnutí kdykoliv změnit, pozastavit nebo zrušit Přístupové kódy s cílem sjednotit různá přístupová hesla, kterými Účastník disponuje v rámci různých služeb poskytovaných O<sub>2</sub> nebo z bezpečnostních důvodů. O provedení těchto opatření bude Účastník vhodným způsobem informován v přiměřené lhůtě předem.
- (10) O<sub>2</sub> zajistí zachování důvěrného charakteru Přístupových kódů svých Účastníků na straně O<sub>2</sub>.
- (11) O<sub>2</sub> je oprávněna zavést dodatečné způsoby ochrany Pevné sítě a Služby, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníků, třetí strany nebo Pevné sítě. Jedná se například o ochranu práv a oprávněných zájmů autorů, výkonných umělců a rozhlasových a televizních vysílatelů k jejich vysílání.

## Článek 6 Práva a povinnosti Účastníka

- (1) Účastník je povinen při využívání Služby dodržovat ustanovení daná těmito Provozními podmínkami, obecně závazné právní předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami. Účastník zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva O<sub>2</sub> a třetích osob, zejména jakkoliv poškodit, znehodnotit, přetížít nebo zhoršit poskytovanou Službu ke škodě ostatních Účastníků.
- (2) Účastník se zavazuje nezasahovat do Pevné sítě ani zařízení O<sub>2</sub> ani jinak neusilovat o neoprávněný přístup k obsahům přístupným prostřednictvím Služby. Účastník je oprávněn využít pro přístup k obsahu Služby pouze technických prostředků a postupů, které mu byly za tímto účelem poskytnuty nebo určeny O<sub>2</sub>.
- (3) Účastník se zavazuje používat Službu výhradně pro osobní použití. Účastníkovi nevzniká právo obsah užít ve smyslu § 12 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, v platném znění. Zpřístupňování obsahů získaných v rámci Služby, včetně jakékoliv veřejné produkce, je výslovně zakázáno. Účastník je povinen používat veškerý obsah získaný prostřednictvím Služby v souladu se zákonem, dobrými mravy a obecně přijatými zvyky a veřejným pořádkem. Zvláště se pak Účastník zavazuje zdržet se (a) reprodukování a kopírování obsahů, jejich šíření, jakýmkoliv prostředkem veřejné komunikace, přeměňování a upravování obsahů (b) potlačování, obcházení nebo jiné manipulace s autorským právem a dalšími identifikačními údaji o právech autorů zanesených v obsahích, a rovněž s technickými ochrannými prvky, digitálními otisky a jakýmkoliv jinými informačními mechanismy, které mohou být součástí obsahů.
- (4) Účastník může Přístupové kódy měnit za podmínek stanovených O<sub>2</sub> a zveřejněných na Kontaktních místech a na Internetových stránkách.
- (5) Účastník je povinen učinit odpovídající opatření k řádnému zabezpečení a ochraně Přístupových kódů před zneužitím. Účastník je povinen uchovávat Přístupové kódy pod svou výhradní osobní kontrolou. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití předmětného Přístupového kódu je Účastník povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně O<sub>2</sub>, přičemž je odpovědný za každé užití Služby až do okamžiku oznámení této skutečnosti O<sub>2</sub>.
- (6) Účastník smí při užívání Služby používat pouze zařízení, která nenarušují provoz Služby a nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy třetích osob.



- (7) Účastník není oprávněn používat instalovaná zařízení O<sub>2</sub> k jiným účelům, než ke kterým byla poskytnuta, ani jakkoliv upravovat jejich konfiguraci. Nesmí nic měnit ani jakkoliv zasahovat do technického zařízení Pevné sítě včetně Koncového bodu.
- (8) Účastník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná proti zneužití Služby. Účastník je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde.
- (9) Nájem Koncového telekomunikačního zařízení se řídí Obchodními podmínkami pro poskytování služby nájmem koncového telekomunikačního zařízení O<sub>2</sub>.

## **Článek 7 Omezení, přerušení a ukončení poskytování Služby**

- (1) V případě přeměny Přípojky na Digitální linku bude poskytování Služby dočasně přerušeno. K obnovení funkčnosti Služby dojde pouze, je-li to technicky možné, zejména pokud měření přípojného vedení prokáže technickou realizovatelnost zřízení Služby. V případě, že technické šetření neprokáže realizovatelnost Služby, Služba bude Účastníkovi zrušena.
- (2) V případě, že Účastník požádá o přeložení Služby, bude její poskytování v rámci realizace překládky po nezbytně nutnou dobu přerušeno.
- (3) V případě, že Účastník požádá o přeložení Služby, a v lokalitě, kam má být Služba přeložena, není Služba technicky realizovatelná, bude objednávka překládky ukončena jako nerealizovatelná. O<sub>2</sub> o negativním výsledku překládky Účastníka uvědomí.
- (4) V okamžiku přijetí žádosti o zřízení Služby převodem se automaticky generuje proces převodu Služby ze stávajícího Účastníka na nového Účastníka k datu realizace převodu Služby.
- (5) Při změně tarifu Služby může dojít k dočasné nedostupnosti Služby po dobu nutnou pro konfiguraci technických prostředků O<sub>2</sub>.
- (6) V průběhu zřizování Služby může dojít k dočasné nedostupnosti služeb poskytovaných prostřednictvím Pevné sítě na stejném Přípojném vedení.
- (7) Po dobu plynutí lhůty pro zrušení Služby nelze uplatnit požadavek na změnu u ostatních služeb poskytovaných O<sub>2</sub> Účastníkovi.

## **Článek 8 Ohlašování závad Služby a jejich odstraňování včetně lhůt**

- (1) Účastník ohlašuje závady Služby telefonicky na telefonním čísle nepřetržitě zákaznické podpory O<sub>2</sub> 800 184 084. Závadou (poruchou) se rozumí stav, který částečně nebo zcela znemožňuje používat Službu nebo snižuje stanovenou kvalitu Služby. Osoba ohlašující závadu je povinna ohlásit své jméno, identifikační údaje Služby, u níž se vyskytla závada, místo a druh poruchového stavu, čas zjištění a popis závady, kontaktní osobu a kontaktní telefon. V případě nutnosti sdělení přihlašovacích údajů ke Službě O<sub>2</sub> požaduje identifikační údaje uváděné na vyúčtováních. O<sub>2</sub> je oprávněna požadovat od Účastníka poskytnutí součinnosti za účelem odstranění závady.
- (2) V případě, že je v rámci analýzy poruchy zjištěno, že se chyba nachází až za Koncovým bodem Účastníka, nejde o závadu Služby. Trvá-li Účastník i přes upozornění na tuto skutečnost na řešení ze strany O<sub>2</sub> spojeném s výjezdem technika, jedná se o zpoplatněný výjezd.
- (3) Reklamáce technických parametrů a kvality Služby se uplatňují a vyřizují jako ohlášení závady, v souladu s těmito Provozními podmínkami.
- (4) Pokud není mezi smluvními stranami dohodnuto jinak, zahájí O<sub>2</sub> práce na odstraňování závady:
  - a) u závady ohlášené do 08:00 hodin pracovního dne nejpozději do 14:00 hodin téhož dne,
  - b) u závady ohlášené v době 08:00 hodin – 00:00 hodin v pracovních dnech, nejpozději do 24 hodin od ohlášení,



- c) u závady ohlášené ve dnech pracovního volna a klidu, nejpozději do 14:00 hodin následujícího pracovního dne.
- (5) Doba odstraňování závady od okamžiku jejího nahlášení nepřesáhne, je-li to technicky možné, 4 kalendářní dny s výjimkou případů působení okolností, které nemohla O<sub>2</sub> předvídat ani ovlivnit, zejména v důsledku okolností vylučujících odpovědnost a způsobených třetí osobou.
- (6) O<sub>2</sub> neodpovídá za technický stav, funkčnost a konfiguraci Koncových telekomunikačních zařízení a televizního přijímače v majetku Účastníka, které Účastník využívá k připojení ke Službě, pokud není dohodnuto jinak.

## **Článek 9 Ochrana práv k nehmotným statkům**

- (1) Smluvní strany se dohodly, že nebudou bez předchozího písemného souhlasu druhé strany používat ochranných známek a jiných chráněných označení druhé strany, pokud není výslovně dohodnuto jinak.
- (2) Účastník je povinen při používání Služby chránit práva k nehmotným statkům O<sub>2</sub> a dalších subjektů, která O<sub>2</sub> zajistila Účastníkovi k užívání ve spojitosti s poskytováním Služby.
- (3) Porušení závazků dle článku 9 odst. (1) a (2) Provozních podmínek je závažným porušením smluvního vztahu.

## **Článek 10 Závěrečné ustanovení**

- (1) Tyto Provozní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.7.2010 a nahrazují Provozní podmínky pro poskytování veřejně dostupné služby O<sub>2</sub> TV platné a účinné od 1.9.2009.
- (2) Provozní podmínky jsou k nahlédnutí na všech Kontaktních místech a jsou zveřejněny na Internetových stránkách.
- (3) O<sub>2</sub> si vyhrazuje právo na změnu těchto Provozních podmínek, o změně bude Účastníka informovat v souladu se Všeobecnými podmínkami.

V Praze dne: 30.6.2010

Za Telefónica Czech Republic, a.s.:

Oscar Gómez Garcia

Ředitel pro produktový marketing