



## SMLUVNÍ PODMÍNKY

### Provozní podmínky pro poskytování služby O2 Internetové připojení

---



Účinnost od 15. 3. 2018

#### Obsah:

|  |         |
|--|---------|
| 1. Úvodní ustanovení.....  | str. 2  |
| 2. Výklad použitých pojmů .....  | str. 2  |
| 3. Charakteristika Služby a podmínky pro její poskytování.....             | str. 3  |
| 4. Charakteristika Doplnkových služeb .....                                | str. 5  |
| 4.1. Charakteristika Doplnkové služby Strážce Internetu:.....              | str. 5  |
| 4.2. Charakteristika Doplnkové služby Fixed IP.....                        | str. 7  |
| 4.3. Charakteristika Doplnkové služby Zvýšená technická podpora xDSL ..... | str. 7  |
| 5. Zřizování, přeložení, přemístění, převod a změny Služby .....           | str. 7  |
| 6. Práva a povinnosti O2O2 .....   | str. 9  |
| 7. Práva a povinnosti Účastníka.....                                       | str. 10 |
| 8. Omezení, přerušení a ukončení poskytování Služeb .....                  | str. 11 |
| 9. Ohlašování závad Služby a jejich odstraňování včetně lhůt.....          | str. 12 |
| 10. Data sítě Internet.....  | str. 12 |
| 11. Ochrana práv k nehmotným statkům .....                                 | str. 13 |
| 12. Závěrečná ustanovení .....   | str. 13 |



## Článek 1 Úvodní ustanovení

- 1.1. Provozní podmínky pro poskytování služby O2 Internetové připojení (dále jen „Provozní podmínky“) jsou součástí smluvních podmínek upravujících poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti O2O2 Czech Republic a.s.
- 1.2. Provozní podmínky stanovují podrobné podmínky pro poskytování souboru veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a souvisejících Doplnkových služeb zahrnutých do služby O2 Internetové připojení (dále jen „Služba“, nevyplývá-li z konkrétního případu potřeba bližší specifikace). Provozní podmínky jsou závazné pro společnost O2O2 Czech Republic a.s., jako poskytovatele služeb pod značkou O2 (dále jen „O2“) a všechny Účastníky využívající službu O2 Internetové připojení.
- 1.3. Práva a povinnosti O2 a Účastníků společně pro všechny služby elektronických komunikací jsou pak upraveny ve Všeobecných podmínkách pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti O2 Czech Republic a.s. („dále jen Všeobecné podmínky“), kmaileté jsou rovněž nedílnou součástí smluvních podmínek.
- 1.4. Ceny za Službu jsou uvedeny v Ceníku služby elektronických komunikací – O2 Internetové připojení (dále jen „Ceník Služby“) a ceny za Doplnkové služby jsou uvedeny v Ceníku doplňkových služeb – Internetové služby, které jsou dostupné na internetových stránkách O2 <http://www.o2.cz> (dále jen „Internetové stránky“) a k nahlédnutí na Kontaktních místech.

## Článek 2 Výklad použitých pojmů

- 2.1. **Aplikace „Moje konto“** – samoobslužný portál O2 dostupný na internetových stránkách <http://www.mojekonto.cz>. Pro vstup je nutné ověření pomocí přihlašovacího jména a hesla, které Účastník obdrží s Notifikační zprávou.
- 2.2. **Číslovací oblast** – územní celek, který je zpravidla totožný s územím kraje, a v Číslovacím plánu je označený kódem Číslovací oblasti.
- 2.3. **Číslovací plán** – vyhláška č. 117/2007 Sb. vydaná Ministerstvem průmyslu a obchodu k provedení § 29 zákona č. 127/2005 Sb. (dále jen „ZoEK“).
- 2.4. **Data** – jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódů, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.
- 2.5. **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.
- 2.6. **DSLAM** – přístupový koncentrátor, který je připojen k místní telefonní ústředně O2 nebo její detašované části.
- 2.7. **Doplnkové služby** – aplikace a produkty, které není možno využívat samostatně, ale pouze jako doplňkové ke Službě podle podmínek aktuálně zveřejněných na Internetových stránkách. Využití Doplnkových služeb může být podmíněno použitím odpovídajícího Koncového telekomunikačního zařízení.



- 2.8. **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 směrování je tento bod určen specifickou síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo se jménem Účastníka.
- 2.9. **Koncové telekomunikační zařízení** – přiřazený prostředek připojený k Pevné síti, schválený O2, 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 popř. router.
- 2.10. **NAT** – překlad neveřejných IP adres na jedinečnou společnou veřejnou IP adresu.
- 2.11. **O2 eShop** – samoobslužný portál O2 dostupný na internetových stránkách <http://www.o2shop.cz>.
- 2.12. **Přípojně vedení** – vedení od místní telefonní ústředny O2, případně její detašované části, ke Koncovému bodu. Přípojnému vedení je v souladu s Číslovacím plánem přiřazeno telefonní číslo. Telefonní číslo je vždy devítimístné a obsahuje kód Číslovací oblasti, ve které je Služba zřízena.
- 2.13. **Připojení k Pevné síti** – zřízení a zprovoznění Přípojného vedení a Koncového bodu, umožňující přístup ke Službě podle stanovených podmínek.
- 2.14. **Přípojka** – typ připojení k Pevné síti, který umožňuje přístup ke Službě v Koncovém bodě na analogovém účastnickém rozhraní.
- 2.15. **Přístup k Pevné síti** – provozování Koncového bodu, tj. možnost Účastníka realizovat přístup ke Službě.
- 2.16. **Samoinstalační balíček** – balíček zaslaný O2 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.
- 2.17. **xDSL** – DSL (digital subscriber line) je technologie, která pro vysokorychlostní přenos dat využívá Pevnou síť. Jedná se například o ADSL a VDSL.
- 2.18. **Účastník** – každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s O2 smlouvu o poskytování Služby; pojem zahrnuje i Navrhovatele (žadatel o poskytnutí Služby) a Uživatele, nevyplývá-li z konkrétního případu potřeba bližší specifikace jednotlivé kategorie.

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

- 3.1. Služba spočívá ve zprostředkování přístupu Účastníka k širokopásmovým službám sítě Internet, službám obsahu a jiným službám prostřednictvím Pevné sítě. V rámci Služby není poskytováno bezplatné volání na čísla tísňového volání.
- 3.2. Služba je konfigurována na nejvyšší možný rychlostní profil zařízení DSLAM dostupný pro Účastníka s ohledem na kvalitu Přípojného vedení a sjednaný tarif Služby.
- 3.3. Rozsah rychlostních profilů nabízených pro jednotlivé tarify Služby je uveden v Ceníku Služby. Minimální nabízenou rychlostí Služby se rozumí nejnižší rychlostní profil uvedený v Ceníku Služby pro konkrétní tarif.



- 3.4. Nakonfigurovaný rychlostní profil si může Účastník zjistit v nastavení modemu. Vždy se vyskytují omezující technické faktory, které způsobují rozdíl mezi nakonfigurovaným rychlostním profilem a aktuální efektivní přenosovou rychlostí Účastníka.
- 3.5. Technickými faktory, které způsobují rozdíl mezi nakonfigurovaným rychlostním profilem a aktuální efektivní rychlostí Služby, jsou zejména:
- a) kvalita připojení Účastníkova počítače nebo jiného zobrazovacího zařízení k modemu (např. WIFI připojení);
  - b) kvalita a konfigurace Účastníkova počítače nebo jiného zobrazovacího zařízení;
  - c) sdílení kapacity prvků Pevné sítě více Účastníky, a to až do výše maximálního poměru stanoveného v Ceníku Služby (tzv. agregace);
  - d) současné připojení více počítačů nebo jiných zobrazovacích zařízení ke Koncovému bodu sítě;
  - e) souběžný provoz jiné služby elektronických komunikací na daném Připojném vedení, např. Digitální televize O2 TV (tzv. flexi režim);
  - f) obsah cílového požadavku Účastníka v síti Internet a další faktory sítě Internet stojící mimo vliv O2.
- 3.6. O2 zaručuje Účastníkovi minimální rychlost odpovídající 80 % rychlosti nejnižšího rychlostního profilu uvedeného v Ceníku Služby pro sjednaný tarif.
- 3.7. Pro šetření reklamace rychlosti Služby je rozhodné měření provedené mezi Koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti Internet.
- 3.8. O2 zveřejňuje v souladu s opatřením obecné povahy vydaným ČTÚ parametry kvality poskytovaných Služeb na Internetových stránkách v sekci „Dokumenty ke stažení“ část „Ostatní dokumenty“.
- 3.9. Koncové telekomunikační zařízení Účastníka Služby zřízené od 1. 7. 2012 je připojeno k Pevné síti prostřednictvím NAT.
- 3.10. V ceně Služby je zahrnuta i Doplnková služba bezdrátového přístupu k Internetu prostřednictvím WiFi hot spotů. Lokality, kde je možno Doplnkovou službu O2 Hot Spot užívat, jsou specifikovány na Internetových stránkách.
- 3.11. K Doplnkové službě O2 Hot Spot se Účastník přihlašuje pomocí autorizačních údajů, které jsou Účastníkovi zaslány v rámci Notifikační zprávy.
- 3.12. Pokud účastník uzavřel s O2 smlouvu o poskytování Služby do 14. 3. 2018, součástí jeho Služby je webový prostor s kapacitou 30 MB, který si může Účastník aktivovat. Nadlimitní data jsou zpoplatněna v rámci Doplnkové služby WEB Expres zdarma 30 MB dle Ceníku doplňkových služeb – Internetové služby.
- 3.13. Pokud účastník uzavřel s O2 smlouvu o poskytování Služby do 14. 3. 2018, součástí jeho Služby je e-mailová schránka s pěti aliasy a kapacitou 100 MB.
- 3.14. K Doplnkové službě MAIL Expres se Účastník přihlašuje pomocí autorizačních údajů, které jsou Účastníkovi zaslány v rámci Notifikační zprávy.
- 3.15. V ceně Služby u tarifů O2 Internet Extra, O2 Internet Plus Extra, O2 Internet Pro Extra a O2 Internet Komplet Extra je e-mailová schránka s pěti aliasy a kapacitou 200 MB. Aktivace Doplnkové služby se provádí v Aplikaci „Moje konto“.



- 3.16. V ceně Služby u tarifů O2 Internet Extra, O2 Internet Plus Extra, O2 Internet Pro Extra a O2 Internet Komplet Extra je Doplnková služba Fixed IP. Aktivace Doplnkové služby Fixed IP se provádí v Aplikaci „Moje konto“.
- 3.17. Součástí Služby zřízené do 29. 2. 2012 je Doplnková služba F-Secure Profi Antivirus.
- 3.18. Doplnkovou službou F-Secure Profi Antivirus se rozumí poskytnutí aplikace určené k softwarové ochraně počítače před nebezpečnými a/nebo nežádoucími kódy včetně automatické on-line aktualizace databází definic těchto kódů.
- 3.19. V rámci Doplnkové služby F-Secure Profi Antivirus jsou Účastníkovi k dispozici následující nástroje ochrany PC: antivir, firewall.
- 3.20. Licenčními podmínkami společnosti F-Secure Corporation pro poskytování služby F-Secure Profi Antivirus se rozumí dokument uveřejněný na internetových stránkách [www.o2.cz/fsecure](http://www.o2.cz/fsecure) a dále zobrazený v rámci instalace aplikace.
- 3.21. Výrobcem aplikace pro poskytování doplnkové služby F-Secure Profi Antivirus je společnost F-Secure Corporation, PL 24, Tammasaarenkatu 7, 00181 Helsinky, Finsko.
- 3.22. Doplnková služba F-Secure Profi Antivirus poskytuje ochranu před viry výslovně uvedenými v aktuálním seznamu virů dostupnému na webové stránce výrobce aplikace na adrese <http://www.f-secure.com/v-descs> (seznam je veden v anglickém jazyce).
- 3.23. O2 odpovídá za napadení viry nebo proniknutí třetí osoby do PC Účastníka jen v takovém případě, že jej O2 zaviní přinejmenším hrubou nedbalostí, v jejímž důsledku Doplnková služba F-Secure Profi Antivirus neposkytuje ochranu dle čl. 3.22, anebo ochranu, kterou v danou dobu poskytují na trhu běžně dostupné služby obdobného charakteru, poskytované v obdobných cenových relacích a obdobnému okruhu zákazníků.
- 3.24. Účastník je povinen při užívání Doplnkové služby F-Secure Profi Antivirus dodržovat instrukce a pokyny uvedené v manuálu aplikace. Pro plnou funkčnost Doplnkové služby F-Secure Profi Antivirus je nutné, aby před instalací a při jejím užívání nebyl na počítači Účastníka instalován jiný antivirový program nebo firewall.
- 3.25. Účastník je povinen učinit veškerá preventivní opatření, které po něm lze spravedlivě požadovat, aby minimalizoval nebezpečí škody způsobené viry nebo proniknutím třetí osoby do PC Účastníka. O2 neodpovídá za újmu způsobenou poškozením nebo ztrátou dat, pokud škodě mohlo být zabráněno preventivními opatřeními Účastníka.
- 3.26. Účastník bere na vědomí specifický charakter Doplnkové služby F-Secure Profi Antivirus, zejména skutečnost, že ani při dodržení maximální odborné péče nelze garantovat dostatečně rychlou reakci na nově vytvořené kódy a na veškeré možné způsoby proniknutí do PC Účastníka.

#### **Článek 4 Charakteristika Doplnkových služeb**

- 4.1. Charakteristika Doplnkové služby Strážce Internetu:
  - a) Doplnkovou službou Strážce Internetu se rozumí poskytnutí aplikace určené k softwarové ochraně počítače před nebezpečnými a/nebo nežádoucími kódy včetně automatické on-line aktualizace databází definic těchto kódů. Účastník má možnost využívat Doplnkovou službu Strážce Internetu 5 až na 5 PC.



- b) V rámci Doplnkové služby Strážce Internetu jsou Účastníkovi k dispozici následující nástroje ochrany PC: antivir, antispysware, personální firewall, rodičovskou ochranu, HIPS a dial-up control.
- c) Manuálem aplikace Doplnkové služby Strážce Internetu se rozumí dokument uveřejněný na internetových stránkách <http://www.o2.cz/strazce-internetu>.
- d) Licenčními podmínkami společnosti F-Secure Corporation pro poskytování služby Strážce Internetu se rozumí dokument zobrazený v rámci instalace aplikace.
- e) Výrobcem aplikace pro poskytování Doplnkové služby Strážce Internetu je společnost F-Secure Corporation, PL 24, Tammasaarenkatu 7, 00181 Helsinky, Finsko.
- f) Doplnkovou službu Strážce Internetu si Účastník aktivuje sám prostřednictvím aktivačního klíče, což je speciální kód, který Účastník získá na internetových stránkách <http://www.o2.cz/strazce-internetu>.
- g) Doplnková služba Strážce Internetu poskytuje ochranu před viry výslovně uvedenými v aktuálním seznamu virů dostupnému na webové stránce výrobce aplikace na adrese <http://www.f-secure.com/v-descs> (seznam je veden v anglickém jazyce).
- h) O2 odpovídá za napadení viry nebo proniknutí třetí osoby do PC Účastníka jen v takovém případě, že jej zavíní přinejmenším hrubou nedbalostí, v jejímž důsledku Doplnková služba Strážce Internetu neposkytuje ochranu dle čl. 4.1 písm. g), a nebo ochranu, kterou v danou dobu poskytují na trhu běžně dostupné služby obdobného charakteru, poskytované v obdobných cenových relacích a obdobnému okruhu zákazníků.
- i) Účastník je povinen při užívání Doplnkové služby Strážce Internetu dodržovat instrukce a pokyny uvedené v manuálu aplikace. Pro plnou funkčnost Doplnkové služby Strážce Internetu je nutné, aby před instalací a při jejím užívání nebyl na počítači Účastníka instalován jiný antivirový program nebo firewall.
- j) Účastník je povinen učinit veškerá preventivní opatření, které po něm lze spravedlivě požadovat, aby minimalizoval nebezpečí škody způsobené viry nebo proniknutím třetí osoby do PC Účastníka. Zejména je povinen pravidelně zálohovat veškerá data, jejichž poškození nebo ztráta by mu mohla přivodit újmu. O2 neodpovídá za újmu způsobenou poškozením nebo ztrátou dat, pokud škodě mohlo být zabráněno preventivními opatřeními Účastníka.
- k) Účastník bere na vědomí, že veškerá komunikace mezi ním a O2 týkající se Doplnkové služby Strážce Internetu bude probíhat přes uživatelský portál správy konta a prostřednictvím elektronické komunikace. Účastník se tímto zavazuje k pravidelným kontrolám došlé pošty a oznámení přes uživatelský portál správy konta.
- l) Účastník bere na vědomí specifický charakter Doplnkové služby Strážce Internetu, zejména skutečnost, že ani při dodržení maximální odborné péče nelze garantovat dostatečně rychlou reakci na nově vytvořené kódy a na veškeré možné způsoby proniknutí do PC Účastníka.
- m) Cena Doplnkové služby Strážce Internetu je uvedena v Ceníku doplňkových služeb – Internetové služby.



#### 4.2. Charakteristika Doplnkové služby Fixed IP

- a) Doplnková služba Fixed IP zajišťuje Účastníkovi neměnnou IP adresu, která je ke Službě vybrána a přiřazena systémem O2. O2 neodpovídá za blokadu IP adresy třetími stranami v síti Internet. Doplnková služba Fixed IP je nabízena v těchto variantách: Fixed IP 1, Fixed IP 1+4, Fixed IP 1+8, Fixed IP 1+16 a ve variantě IPv6 /64. K Doplnkové službě Fixed IP je možné za úplaty objednat reverzní záznam.
- b) Doplnkovou službu Fixed IP si může Účastník objednat jedním z následujících způsobů: telefonicky prostřednictvím zákaznické linky O2 800 020 202 ( pro malé a střední firmy je určena linka pro firemní zákazníky O2 800 203 203), nebo vyplněním a odesláním formuláře v Aplikaci „Moje konto“ nebo na Kontaktních místech.
- c) Cena Doplnkové služby Fixed IP je uvedena v Ceníku doplnkových služeb – Internetové služby.

#### 4.3. Charakteristika Doplnkové služby Zvýšená technická podpora xDSL

- a) Doplnková služba Zvýšená technická podpora xDSL zajišťuje Účastníkovi vyšší komfort při odstraňování poruchy. Servisní podpora je nabízena ve dvou úrovních - lhůta pro odstranění poruchy je jasně stanovena na následující pracovní den, a to buď do 12:00 nebo do 18:00 hodin. Za případné překročení této lhůty náleží Účastníkovi odškodnění ze strany O2 až do výše dvojnásobku měsíčního paušálu za Doplnkovou službu Zvýšená servisní podpora xDSL.
- b) Doplnkovou službu Zvýšená technická podpora xDSL může Účastník objednat jedním z následujících způsobů: telefonicky prostřednictvím zákaznické linky O2 800 020 202 (pro malé a střední firmy je určena linka pro firemní zákazníky O2 800 203 203), nebo vyplněním a odesláním formuláře v Aplikaci „Moje konto“ nebo na Kontaktních místech.
- c) Podmínky a ceny Doplnkové služby Zvýšená technická podpora xDSL jsou upraveny v dokumentu Obchodní podmínky a ceník doplnkové služby Zvýšená servisní podpora služeb xDSL, který je dostupný na Internetových stránkách.

## Článek 5 Zřízení, přeložení, přemístění, převod a změny Služby

- 5.1. 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 O2 800 020 202 (pro malé a střední firmy je určena linka pro firemní zákazníky O2 800 203 203), nebo vyplněním a odesláním formuláře prostřednictvím O2 eShopu nebo na Kontaktních místech. I v případě telefonické objednávky nebo objednávky prostřednictvím O2 eShopu je O2 oprávněna ověřit identitu Účastníka a správnost jeho osobních a identifikačních údajů, například doručení doporučené zásilky do vlastních rukou Účastníka. Pro vyloučení záměny osob a ověření existence konkrétní osoby může být součástí doručovací adresy i rodné číslo Účastníka, které uvedl v telefonické objednávce.
- 5.2. Pokud Účastník před zřízením Služby neutilizoval žádnou ze služeb O2 poskytovaných prostřednictvím Pevné sítě, v rámci zřízení Služby je zřízeno a zprovozněno Přípojné vedení a Koncový bod.
- 5.3. Zřízení Služby předchází měření kvality Přípojného vedení Navrhovatele, které je potřebné pro zřízení Služby. Měření může být nezbytné také v místě požadovaného zřízení Služby.
- 5.4. O2 Službu Navrhovateli zřídí, pokud měření Přípojného vedení, na kterém má být zřízena požadovaná Služba, prokáže technickou realizovatelnost zřízení Služby. O2 odešle Navrhovateli



elektronicky notifikační zprávu o technické realizovatelnosti zřízení služby (dále jen „Notifikační zpráva“) na elektronický kontakt předaný Navrhovatelem při objednání Služby.

- 5.5. O2 může zřídit Službu i v případě, že část Přípojného vedení bezprostředně související s Koncovým bodem není ve vlastnictví O2. Účastník je v takovém případě povinen zajistit si souhlas vlastníka s tímto užitím Přípojného vedení.
- 5.6. Službu nelze zřídit, pokud je na Přípojném vedení spuštěná funkce „Advice Of Time“ (informace o délce hovoru).
- 5.7. 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 O2 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 O2.
- 5.8. Služba může být instalována na straně Navrhovatele:
  - a) prostřednictvím samoinstalačního balíčku Navrhovatelem; nebo
  - b) za využití služeb zástupce O2.
- 5.9. Služba je zřízena 5. den od zaslání Notifikační zprávy Účastníkovi o zřízení Služby.
- 5.10. Přístup ke Službě je zajištěn prostřednictvím přednastaveného uživatelského jména „O2“ a hesla „O2“.
- 5.11. O2 zaručuje zřízení Služby do 21 dnů ode dne podání žádosti o její zřízení, pokud je to technicky možné, nebo nebylo-li dohodnuto mezi smluvními stranami jinak. Tato lhůta je zaručena i pro přeložení, přemístění a převod Služby.
- 5.12. Službu lze na základě žádosti Účastníka přeložit za úplaty 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 O2 doklady prokazující správnost uvedených údajů.
- 5.13. Pokud žádost o přeložení Služby nespĺňuje předpoklady uvedené v předchozím článku, je O2 oprávněna ji odmítnout.
- 5.14. Pokud je na daném Přípojném vedení poskytováno více služeb elektronických komunikací, nelze Službu přeložit samostatně, ale pouze společně se všemi službami elektronických komunikací poskytovanými na daném Přípojném vedení. Pokud Účastník nemá zájem na přeložení některých služeb elektronických komunikací poskytovaných na daném Přípojném vedení, budou tyto služby na žádost Účastníka zrušeny ke dni přeložení.
- 5.15. 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 čl. 5.10., 5.11. a 5.12.
- 5.16. Službu je možné převést mezi Účastníky postupem dle čl. 9.9.3. Všeobecných podmínek.





- 5.17. Při převodu Služby je dosavadní Účastník povinen uhradit veškeré ceny za služby a další související činnosti poskytnuté do dne převodu Služby.
- 5.18. Pokud je na daném Přípojném vedení poskytováno více služeb elektronických komunikací, nelze Službu převést samostatně, ale pouze společně se všemi 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 Účastník (resp. Navrhovatele) zrušeny.
- 5.19. 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.
- 5.20. Požadavek na zřízení Doplnkové služby Strážce Internetu se uplatňuje prostřednictvím webového formuláře v Aplikaci „Moje konto“. Pro přístup do Aplikace „Moje konto“ použije Účastník přihlašovací údaje zaslané v rámci Notifikační zprávy.
- 5.21. Změny Služby včetně Doplnkových služeb lze provádět prostřednictvím zákaznické linky O2 800 123 456 (pro malé a střední firmy je určena linka pro firemní zákazníky O2 800 203 203) nebo na Kontaktních místech nebo v Aplikaci „Moje konto“.
- 5.22. O2 na základě žádosti Účastníka o zrychlení stávající Služby využívané prostřednictvím ADSL technologie nejprve ověří, zda je na Přípojném vedení Účastníka dostupná technologie VDSL. V případě dostupnosti technologie VDSL sdělí O2 tuto skutečnost Účastníkovi, přijme Účastníkovi žádost o zrychlení, resp. změnu technologie a následně překonfiguruje Přípojně vedení z technologie ADSL na technologii VDSL. Účastník je pak povinen do 30ti kalendářních dní od přijetí žádosti o zrychlení připojit k Přípojnému vedení VDSL kompatibilní Koncové telekomunikační zařízení. Po uplynutí této lhůty již nebude možné využívat Službu prostřednictvím ADSL kompatibilního Koncového telekomunikačního zařízení.

## **Článek 6 Práva a povinnosti O2**

- 6.1. O2 je povinna poskytovat Účastníkovi Službu za podmínek uvedených ve Všeobecných podmínkách a v těchto Provozních podmínkách.
- 6.2. O2 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.
- 6.3. O2 je oprávněna jednostranně omezit rozsah Doplnkových služeb. Omezení rozsahu Doplnkových služeb nelze považovat za podstatnou změnu smluvních podmínek.
- 6.4. O2 je oprávněna přerušit poskytování Služby, je-li to nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je Služba provozována. O2 provádí údržbu zpravidla v čase od 02:00 hodin do 05:00 hodin. Pokud bude údržba prováděna v jinou dobu, bude tato skutečnost Účastníkovi oznámena vhodnou formou předem.
- 6.5. O2 má právo kontroly Koncového zařízení Účastníka z hlediska shodnosti druhu a typu zařízení a způsobu jeho připojení.
- 6.6. O2 je oprávněna zamezit šíření dat, které Účastník šíří v rozporu se Všeobecnými podmínkami, Provozními podmínkami nebo obecně závaznými právními předpisy České republiky, např.



prostřednictvím omezení provozu určitých portů. O2 je oprávněna zamezit Účastníkovi přístup k internetovým stránkám na určitých serverech sítě Internet s nelegálním obsahem.

- 6.7. V závislosti na technických parametrech Služby je O2 oprávněna od Účastníka požadovat zvolení uživatelského jména (username) a hesla (password), případně dalších volitelných údajů pro používání Služby (dále jen „Přístupové kódy“).
- 6.8. O2 je oprávněna na základě jednostranného rozhodnutí kdykoliv změnit, pozastavit nebo zrušit Přístupové kódy s cílem sjednotit Přístupové kódy, kterými Účastník disponuje v rámci různých služeb poskytovaných O2 nebo z bezpečnostních důvodů. O provedení těchto opatření bude Účastník vhodným způsobem informován v přiměřené lhůtě předem.
- 6.9. O2 zajistí zachování důvěrného charakteru Přístupových kódů svých Účastníků na straně O2.
- 6.10. O2 je oprávněna zavést dodatečné způsoby ochrany Pevné sítě a Služby, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo Pevné sítě. V případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti Služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti je O2 oprávněna omezit nebo přerušit poskytování Služby.
- 6.11. Na Účastníky užívající Službu na protokolu PPPoE se neuplatňují pravidla FUP (Fair User Policy). Není-li v Ceníku Služby uvedeno jinak, O2 si vyhrazuje právo uplatnit na Účastníky užívající Službu na protokolu PPPoE řízení datového toku v síti, zejména pokud dojde k přetížení sítě v páteřních spojích. O2 je oprávněna omezit selektivně provoz v páteřní síti tak, aby umožnila optimální využití Služby všemi Účastníky. Pro Účastníky užívající Službu na protokolu PPPoA, tj. kteří nepřešli na protokol PPPoE, budou namísto řízení datového toku v síti nadále uplatňována pravidla FUP platná k 31. březnu 2008.
- 6.12. O2 neodpovídá za nefungování, výpadky nebo omezení fungování (dále jen „nefungování“) sítě Internet a za vliv takového nefungování sítě Internet na Služby poskytované O2.
- 6.13. O2 je povinna umožnit Účastníkům stažení (download) aplikací Strážce Internetu do 3 dnů od uplatnění požadavku na jejich zřízení, přičemž tato aplikace bude umožňovat Účastníkovi instalaci na jeho PC.

## **Článek 7 Práva a povinnosti Účastníka**

- 7.1. 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 O2 a třetích osob, zejména jakkoliv poškodit, znehodnotit, přetížít nebo zhoršit poskytovanou Službu ke škodě ostatních účastníků.
- 7.2. Účastník nesmí využívat Službu k obtěžování třetích osob, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat.
- 7.3. Účastník smí při užívání Služby používat pouze zařízení, která nenarušují provoz Služby a nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy třetích osob.



- 7.4. Účastník není oprávněn používat instalovaná zařízení O2 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.
- 7.5. Účastník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná proti zneužití Služby. Účastník je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde.
- 7.6. Účastník může Přístupové kódy měnit za podmínek stanovených O2 a zveřejněných na Kontaktních místech a na Internetových stránkách.
- 7.7. 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 O2, přičemž je odpovědný za každé užití Služby až do okamžiku oznámení této skutečnosti O2.
- 7.8. Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenášených dat, přesahujících technické možnosti O2, je záležitostí Účastníka učinit na své straně příslušná opatření k zajištění ochrany (např. objednat instalaci šifrovacích/dešifrovacích zařízení ke svým koncovým zařízením).
- 7.9. Zákazník služby O2 Internet ADSL Start je zodpovědný za připojování a odpojování modemu.
- 7.10. Účastník není oprávněn postupovat třetím osobám aktivační klíč k Doplňkovým službám Strážce Internetu a F-Secure Profi Antivirus a je povinen učinit odpovídající opatření k zachování aktivačního klíče v tajnosti. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití předmětného aktivačního klíče je Účastník povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně O2, přičemž je odpovědný za každé užití služeb Strážce Internetu a F-Secure Profi Antivirus až do okamžiku oznámení této skutečnosti.

## **Článek 8 Omezení, přerušení a ukončení poskytování Služeb**

- 8.1. 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.
- 8.2. V případě, že Účastník požádá o přeložení Služby, bude její poskytování v rámci realizace překládky po nezbytně nutnou dobu přerušeno.
- 8.3. 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. O2 o negativním výsledku překládky Účastníka uvědomí.
- 8.4. 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.
- 8.5. Při změně tarifu Služby může dojít k dočasné nedostupnosti Služby po dobu nutnou pro konfiguraci technických prostředků O2.
- 8.6. V průběhu zřizování Služby může dojít k dočasné nedostupnosti služeb poskytovaných prostřednictvím Pevné sítě na stejném Přípojném vedení.



- 8.7. Po dobu plynutí lhůty pro zrušení Služby nelze uplatnit požadavek na změnu u ostatních služeb poskytovaných O2 Účastníkovi.

## **Článek 9 Ohlašování závad Služby a jejich odstraňování včetně lhůt**

- 9.1. Účastník ohlašuje závady Služby telefonicky na telefonním čísle nepřetržitě zákaznické podpory O2 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, obchodní firmu/název, místo a druh poruchového stavu, čas zjištění a popis závady, kontaktní osobu a kontaktní telefon. V případě nutnosti sdělení přihlašovacích údajů ke Službě O2 požaduje identifikační údaje uváděné na vyúčtováních. O2 je oprávněna požadovat od Účastníka poskytnutí součinnosti za účelem odstranění závady.
- 9.2. V případě, že je v rámci analýzy poruchy zjištěno, že se chyba nachází až za Koncovým bodem Účastníka nebo na části Přípojného vedení bezprostředně navazující na Koncový bod, která není ve vlastnictví O2, nejde o závadu Služby. Trvá-li Účastník i přes upozornění na tuto skutečnost na řešení ze strany O2 spojeném s výjezdem technika, jedná se o zpoplatněný výjezd.
- 9.3. Reklamace technických parametrů a kvality Služby se uplatňují a vyřizují jako ohlášení závady, v souladu s těmito Provozními podmínkami.
- 9.4. Pokud není mezi smluvními stranami dohodnuto jinak, zahájí O2 práce na odstraňování závady:
- u závady ohlášené do 8:00 hodin pracovního dne nejpozději do 14:00 hodin téhož dne,
  - u závady ohlášené v době 8:00 hodin – 0:00 hodin v pracovních dnech, nejpozději do 24 hodin od ohlášení,
  - u závady ohlášené ve dnech pracovního volna a klidu, nejpozději do 14:00 hodin následujícího pracovního dne.
- 9.5. Doba odstraňování závady od okamžiku jejího nahlášení nepřesáhne, je-li to technicky možné, 4 kalendářní dny s výjimkou případů působení okolností, které nemohla O2 předvídat ani ovlivnit, zejména v důsledku okolností vylučujících odpovědnost a způsobených třetí osobou.
- 9.6. O2 neodpovídá za technický stav, funkčnost a konfiguraci Koncových telekomunikačních zařízení v majetku Účastníka, které Účastník využívá k připojení ke Službě, pokud není dohodnuto jinak.

## **Článek 10 Data sítě Internet**

- 10.1. O2 neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, pokud tato data nezveřejnila přímo O2 nebo pokud je předem prokazatelně neschválila.
- 10.2. O2 prohlašuje, že umístění webové stránky Účastníka na jeho serveru neznamená, že obsah stránky schválil. Neodpovídá tedy za obsah stránek na jeho serveru umístěných.
- 10.3. O2 je oprávněna bez náhrady a upozornění odstranit webovou stránku Účastníka, umístěnou na jeho serveru, jestliže zjistí vlastní kontrolou nebo na základě upozornění třetí osoby, že webová stránka Účastníka obsahuje díla písemná, zvuková nebo obrazová, která jsou v rozporu se zákony



České republiky, zejména díla, ve kterých se projevuje neúcta k člověku a je v nich obsaženo násilí, nebo která zobrazují sexuální styk s dítětem, zvířetem nebo jiné praktiky v rozporu s právními předpisy nebo všeobecně uznávanými etickými a morálními normami. Webová stránka Účastníka nesmí být v rozporu s obchodní politikou O2. O2 je oprávněna posoudit a rozhodnout, zda obsah webových stránek naplňuje výše uvedené znaky, které se pokládají za podstatné porušení smlouvy nebo podmínek.

## **Článek 11 Ochrana práv k nehmotným statkům**

- 11.1. 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.
- 11.2. Účastník je povinen při používání Služby chránit práva k nehmotným statkům O2 a dalších subjektů, která O2 zajistila Účastníkovi k užívání ve spojitosti s poskytováním Služby.
- 11.3. Porušení závazků dle čl. 11.1. a 11.2. Provozních podmínek je podstatným porušením smluvního vztahu.

## **Článek 12 Závěrečná ustanovení**

- 12.1. Tyto Provozní podmínky nabývají účinnosti dnem 15. 3. 2018 a nahrazují Provozní podmínky pro poskytování služby O2 Internetové připojení platné od 1. 3. 2018.
- 12.2. Provozní podmínky jsou k nahlédnutí na všech kontaktních místech O2 určených pro styk s veřejností a jsou zveřejněny na Internetových stránkách.
- 12.3. O2 si vyhrazuje právo na změnu těchto Provozních podmínek, o změně bude předem informovat v souladu s Všeobecnými podmínkami.

V Praze dne 12. 3. 2018

Za společnost O2 Czech Republic a.s.

Ing. Jindřich Fremuth  
Ředitel komerční divize