

Provozní podmínky pro poskytování Veřejně dostupné služby připojení k Internetu

s účinností od 1. února 2009.

Č.j.: COU-568229/2008-SPDU-PD

Obsah:

| | |
|--|----|
| Výklad použitých pojmů | 2 |
| Článek 1 Charakteristika Služby, podmínky pro její poskytování a ceny | 3 |
| Článek 2 Zřizování Služeb a dodací lhůty..... | 6 |
| Článek 3 Práva a povinnosti Poskytovatele služeb připojení k Internetu | 10 |
| Článek 4 Práva a povinnosti Zákazníka služeb připojení k Internetu | 11 |
| Článek 5 Omezení, přerušení a ukončení poskytování Služeb | 12 |
| Článek 6 Ohlašování závad Služeb a jejich odstraňování včetně lhůt | 15 |
| Článek 7 Data sítě Internet | 16 |
| Článek 8 Ochrana práv k nematným statkům..... | 17 |
| Článek 9 Závěrečné ustanovení | 17 |

Úvodní ustanovení

- (1) Provozní podmínky pro poskytování veřejně dostupné služby připojení k Internetu (dále jen Provozní podmínky) jsou součástí Všeobecných podmínek pro poskytování veřejně dostupných služeb, včetně konvergentních služeb, elektronických komunikací prostřednictvím pevných a mobilních sítí společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s., vydaných společností Telefónica O2 Czech Republic, a.s., dne 14.4.2005, pod č. j. SGR – 120/2005.
- (2) Provozní podmínky stanovují technické, provozní, organizační a obchodní podmínky pro poskytování souboru služeb elektronických komunikací, zahrnutých do veřejně dostupných služeb připojení k Internetu. Provozní podmínky obsahují zejména údaje týkající se předmětu a rozsahu veřejně dostupné služby připojení k Internetu (dále jen Služba) a navazují na Provozní podmínky pro poskytování Veřejně dostupné telefonní služby a Univerzální služby, Provozní podmínky pro poskytování Veřejně dostupné služby přenosu dat a dalších služeb v sítích 450MHz, 2,4 GHz a 5,0 GHz a na Provozní podmínky pro Veřejně dostupné služby Přenosu dat a Veřejně dostupné služby Pronájmu okruhů. Jsou závazné pro společnost Telefónica O2 Czech Republic, a.s., jako jejího poskytovatele (dále jen Poskytovatel) a všechny Navrhovatele (žadatele o poskytnutí služby), Účastníky, Spotřebitele a Uživatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Pro účely těchto Provozních podmínek je pro Navrhovatele, Účastníka, Spotřebitele a Uživatele dále používán pojem Zákazník, nevyplyvá-li ze zákona o elektronických komunikacích potřeba bližší specifikace pojmu podle jednotlivé kategorie.
- (3) Ceny za veřejně dostupné služby připojení k Internetu jsou uvedeny v Cenících jednotlivých Služeb a na Internetových stránkách Poskytovatele.
- (4) Nárok na poskytování Služby má v rozsahu těchto Provozních podmínek každá fyzická nebo právnická osoba, která o jejich poskytování požádá, přistoupí na tyto Provozní podmínky a vstoupí s Poskytovatelem do smluvního vztahu.

Výklad použitých pojmů

Pro účely těchto Provozních podmínek se rozumí:

- (1) **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) **Doplňkové služby** - aplikace a produkty, které není možno využívat samostatně, ale pouze jako doplňkové ke Službě podle podmínek aktuálně zveřejněných na www stránkách Poskytovatele
- (3) **Koncový bod sítě** (dále jen "**Koncový bod**") – fyzický spojovací bod, ve kterém je Zákazníkovi poskytován přístup k veřejné komunikační síti a ve kterém je Zákazníkovi poskytována Služba; v případě sítí zahrnujících komutaci nebo směrování je tento bod určen specifickou síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo se jménem účastníka.
- (4) **Koncové telekomunikační zařízení** - přiřazený prostředek připojený k veřejné komunikační síti, který umožňuje nebo podporuje poskytování služeb prostřednictvím této sítě nebo služby. Detailní technická specifikace a seznam doporučených koncových zařízení pro Služby připojení k Internetu je uveden na webové stránce Poskytovatele na adrese <http://www.cz.o2.com>. V případě Služeb se jedná o rozbočovač, modem a popř. směrovač.
- (5) **Předávací protokol** - Formulář obsahující záznamy o závěrečných měřeních a službách, který se po podpisu obou smluvních stran stává nedílnou součástí Specifikace.
- (6) **Přípojné vedení** – vedení od místní telefonní ústředny Poskytovatele, případně její detašované části, ke koncovému bodu.
- (7) **Samoinstalační balíček** - balíček obsahující schválený ADSL modem, splitter, případně CDMA modem a další potřebné součásti, jimiž se Uživatel připojuje do sítě Internet, včetně návodů a nezbytné dokumentace pro provedení instalace uvedeného zařízení Uživatel.

- (8) **Účastnická telefonní přípojka** – soubor technických zařízení včetně vymezené části veřejné pevné telefonní sítě a koncového bodu, umožňující přístup k veřejně dostupné telefonní službě podle stanovených podmínek.
- (9) Aplikace „**Moje konto**“ - samoobslužný portál Poskytovatele dostupný na adrese <http://konto.o2shop.cz>. Pro vstup je nutné ověření pomocí přihlašovacího jména a hesla (údaje, které Zákazník získá při zřízení služby přístupu k Internetu).

Článek 1 Charakteristika Služby, podmínky pro její poskytování a ceny

Charakteristika Služby širokopásmového přístupu k Internetu

- (1) Služba spočívá ve zprostředkování přístupu Zákazníka k širokopásmovým službám sítě Internet, službám obsahu a jiným službám, vyššími rychlostmi při využití datové sítě Poskytovatele. Služba nezahrnuje zřízení a provozování přípojného vedení. Přípojné vedení je poskytováno a zpoplatňováno Poskytovatelem odděleně. Zákazník může objednat změnu a rozšíření Služby včetně dalších doplňkových služeb. Některé konkrétní typy služeb širokopásmového přístupu k internetu umožňují současně i bezdrátový přístup k Internetu prostřednictvím wifi hot spotů provozovaných v rámci služby O₂ Hot Spot pod stejným heslem. Podmínky a ceny jsou uveřejněny na webových stránkách Poskytovatele na adrese <http://www.cz.o2.com>. Služba je poskytována na území České republiky v lokalitách specifikovaných na webové stránce Poskytovatele na adrese <http://www.cz.o2.com>.
- (2) Provozní a technické parametry Služby jsou zveřejněny na webové stránce Poskytovatele na adrese <http://www.cz.o2.com>. Poskytovatel je oprávněn tyto parametry jednostranně změnit. Změna parametrů bude oznámena na webové stránce Poskytovatele na adrese <http://www.cz.o2.com>.
- (3) Služba se poskytuje pod obchodním názvem O₂ Internet ADSL, O₂ Internet Expres a O₂ Internet Broadband přičemž k názvům může být přiřazen dodatek, který má číselnou, slovní nebo číselnou i slovní podobu a určuje konkrétní typ služby.

Charakteristika služby pevného přístupu k Internetu

- (4) Službou se rozumí v základní verzi zřízení plného přístupu k síti Internet včetně zřízení přípojného vedení, umožnění prohlížení (browse) na síti Internet, konfigurace, instalace a pronájem odpovídajícího routeru, přidělení a registrace IP adresního prostoru, poskytnutí jedné schránky elektronické pošty (e-mail) a poskytnutí web hostingového prostoru Zákazníka. Zákazník si může objednat i další rozšíření služby v rámci volitelných služeb poskytovaných Poskytovatelem. Cena Služby je uvedena v ceníku služby INTERNET OnLine FIXED. Druh a cena doplňkových služeb je uvedena v Ceníku doplňkových služeb.
- (5) Služba se poskytuje pod obchodními názvy IOL Digital, IOL Digital Twin, IOL Ethernet, IOL Frame Relay a IOL SAT, Internet Forte.

Charakteristika služby INTERNET OnLine IP VPN

- (6) Službou se rozumí v základní verzi vzájemné propojení poboček Zákazníka včetně zřízení přípojného vedení, konfigurace, instalace a poskytnutí odpovídajícího routeru, přidělení a registrace IP adresy. Zákazník může objednat další rozšíření služby v rámci volitelných služeb. Služba je poskytována pro celé území České republiky. Zabezpečení provozu, tj. šifrování dat nebo ověření uživatelů pro vstup do lokální sítě, si provádí uživatel vlastními prostředky. Cena Služby je uvedena v ceníku služby INTERNET OnLine IP VPN.
- (7) Služba se poskytuje pod obchodními názvy IOL IP VPN Dial, IOL IP VPN Fixed a IOL IP VPN Remote, VPN Expres Lite.

Charakteristika služby komutovaného přístupu k Internetu prostřednictvím Veřejné telefonní sítě

- (8) Službou se rozumí umožnění komutovaného přístupu k síti Internet prostřednictvím veřejné telefonní sítě, umožnění prohlížení (browse) na síti Internet, poskytnutí jedné schránky elektronické pošty (e-

mail). V rámci služby Vytáčené připojení k internetu je poskytován základní prostor pro webové stránky Zákazníka.

- (9) Veškerá komunikace, týkající se Služby musí být zásadně vedena formou elektronické zprávy, pokud není v těchto Provozních podmínkách uvedeno jinak. Zákazníkovi budou zprávy zasílány na jím uvedený e-mail.
- (10) Poskytovatel je u služby Free MAIL Expres oprávněn zrušit Zákazníkovi poskytnutou schránku elektronické pošty (e-mail), pokud Zákazník schránku dlouhodobě nevyužívá a k okamžiku zrušení této schránky nemá přeměrováno doručování elektronické pošty. Dlouhodobým nevyužíváním se rozumí doba delší než 3 měsíce, po kterou se Zákazník nepřihlásil do schránky elektronické pošty.
- (11) Služba se poskytuje pod obchodními názvy Free MAIL Expres a Vytáčené připojení k internetu.
- (12) Služba přístupu k Internetu Free MAIL Expres je Zákazníkovi zřízena a poskytována bezplatně, služba Vytáčené připojení k internetu má svůj vlastní ceník, umístěný na webových stránkách Poskytovatele. V tomto ceníku jsou také definovány varianty služby Vytáčené připojení k internetu.
- (13) Cena za služby Free MAIL Expres a Vytáčené připojení k internetu nezahrnuje cenu za používání veřejné telefonní sítě.
- (14) Zákazník si může ke Službě přiojednat další doplňkové služby dle aktuální nabídky na www stránkách Poskytovatele.

Charakteristika Konvergentní služby širokopásmového přístupu k Internetu

- (15) Službou se rozumí zprostředkování přístupu Zákazníka ke službám sítě Internet, službám obsahu a jiným službám, vyššími rychlostmi při využití pevné i mobilní datové sítě Poskytovatele (pevná část Služby a mobilní část Služby). Služba nezahrnuje zřízení a provozování přípojného vedení, které je nezbytné pro poskytování pevné části Služby. Přípojné vedení je poskytováno a zpoplatňováno Poskytovatelem odděleně. Zákazník může objednat změnu a rozšíření Služby včetně dalších doplňkových služeb. Některé konkrétní typy Služby umožňují současně i bezdrátový přístup k Internetu prostřednictvím wifi hot spotů, provozovaných v rámci služby O₂ Hot Spot, pod stejným heslem. Podmínky a ceny jsou uveřejněny na webových stránkách Poskytovatele na adrese <http://www.cz.o2.com>. Služba je poskytována na území České republiky v lokalitách specifikovaných na webové stránce Poskytovatele na adrese <http://www.cz.o2.com>.
- (16) Provozní a technické parametry Služby jsou zveřejněny na webové stránce Poskytovatele na adrese <http://www.cz.o2.com>. Poskytovatel je oprávněn tyto parametry jednostranně změnit. Změna parametrů bude oznámena na webové stránce Poskytovatele na adrese <http://www.cz.o2.com>,
- (17) Služba se poskytuje pod obchodním názvem O₂ Internet Komplet, přičemž k názvu může být přiřazen dodatek, který má číselnou, slovní nebo číselnou i slovní podobu a určuje konkrétní typ služby.
- (18) Mobilní část Služby je poskytována s časovým omezením dle Ceníku Služby. Nevyčerpaný čas není převoditelný do dalších zúčtovacích období. Zákazník si může za úplaty objednat dodatečné časové bloky pro využití mobilní části Služby dle pravidel uvedených v Ceníku Služby. V případě souběhu se prioritně spotřebovávají časové bloky, které jsou standardní součástí mobilní části Služby, a teprve poté dodatečné časové bloky.
- (19) U Služby se neuplatňují pravidla Fair User Policy (FUP) platná do 31. března 2008 spočívající ve snížení přenosové rychlosti přípojky po přenesení určeného objemu dat. Není-li v Ceníku Služby uvedeno jinak, poskytovatel si vyhrazuje právo uplatnit řízení datového toku v síti, zejména pokud dojde k přetížení sítě v páteřních spojích. Poskytovatel je oprávněn omezit selektivně provoz v páteřní síti tak, aby umožnil optimální využití Služby všemi uživateli. Pro zákazníky užívající Službu na protokolu PPPoA je použití výše uvedených pravidel řízení datového toku v síti podmíněno přechodem na protokol PPPoE. V případě setrvání na protokolu PPPoA budou uplatňována stávající pravidla FUP i po 1.4.2008.

Charakteristika web hostingových služeb

- (20) Web hostingové jsou služby poskytované v rámci služeb širokopásmového přístupu k Internetu pod obchodním názvem WEB Expres zdarma, v rámci služeb pevného přístupu k Internetu pod obchodním názvem WEB Expres zdarma 50MB nebo poskytované jako doplňková placená služba WEB Expres 50MB.
- (21) Nadlimitní data u služeb WEB Expres zdarma 30MB a WEB Expres zdarma 50MB jsou zpoplatněna dle Ceníku doplňkových služeb. Ceny a cenové podmínky služby WEB Expres 50MB jsou uvedeny v Ceníku web hostingových služeb.

Charakteristika služby O2 Webmaster

- (22) O2 Webmaster je doplňková služba služeb širokopásmového přístupu k Internetu, zpřístupňující Zákazníkovi „Průvodce pro tvorbu a správu webových prezentací“.
- (23) Služba O2 Webmaster nezahrnuje web hostingový prostor, ten je poskytnut Zákazníkovi v rámci služby širokopásmového přístupu k Internetu. Podmínkou pro zřízení služby O2 Webmaster je aktivní služba web hostingového prostoru (služba WEB Expres 30MB zdarma nebo WEB Expres 50MB).
- (24) Služba O2 Webmaster nevyžaduje instalaci žádného software na prostředcích zákazníka. Pro používání aplikace je nutný pouze internetový prohlížeč. Současná verze „Průvodce pro tvorbu webové prezentace“ podporuje běžné internetové prohlížeče v následujících verzích: Microsoft Internet Explorer 5.5 a vyšší, Mozilla 1.4 a vyšší a Firefox 1.0 a vyšší.
- (25) Cena a cenové podmínky poskytování služby O2 Webmaster jsou uvedeny v Ceníku doplňkových služeb.

Charakteristika doplňkové služby antivirové ochrany F-Secure Profi Antivirus

- (26) Doplňkovou 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.
- (27) F-Secure Profi Antivirus je doplňkovou službou, při které jsou koncovému uživateli k dispozici následující nástroje ochrany PC: antivir, firewall.
- (28) Smlouvou o poskytování doplňkové služby F-Secure Profi Antivirus se rozumí smlouva, která je uzavírána prostřednictvím webového formuláře na internetových stránkách www.internetbezpecne.cz, nebo smlouva na službu přístupu k Internetu.
- (29) Manuálem aplikace doplňkové služby F-Secure Profi Antivirus se rozumí dokument uveřejněný na internetových stránkách www.internetbezpecne.cz.
- (30) Licenčními podmínkami společnosti F-Secure Corporation pro poskytování služby F-Secure Profi Antivirus se rozumí dokument uveřejněný na internetových stránkách www.internetbezpecne.cz a dále zobrazený v rámci instalace aplikace.
- (31) Výrobcem aplikace pro poskytování doplňkové služby F-Secure Profi Antivirus je společnost F-Secure Corporation, PL 24, Tammasaarenkatu 7, 00181 Helsinky, Finsko.
- (32) Pro aktivaci doplňkové služby F-Secure Profi Antivirus je nutné použít aktivační klíč, což je speciální kód, který uživatel získá prostřednictvím internetových stránek www.internetbezpecne.cz. Po 12 měsících užívání doplňkové služby F-Secure Profi Antivirus je nutné ji znovu aktivovat prostřednictvím nového aktivačního klíče získaného výše popsáním způsobem.

Charakteristika doplňkové služby antivirové ochrany O2 PC Strážce Plus

- (33) Doplňkovou službou O2 PC Strážce Plus se rozumí poskytnutí aplikace určené k softwarové ochraně počítače před nebezpečnými a/nebo nežádoucími kódy včetně automatické on-line aktualizace databází definic těchto kódů. Doplňková služba PC Strážce Plus je exkluzivní zpoplatněnou variantou služby F-

Secure Profi Antivirus. O2 PC Strážce Plus 5 je zpoplatněná exkluzivní varianta služby, při které má uživatel možnost využívání služby O2 PC Strážce Plus až na 5 PC.

- (34) O2 PC Strážce Plus je doplňkovou službou, při které jsou koncovému uživateli k dispozici následující nástroje ochrany PC: antivir, firewall, spam control, parental control.
- (35) Smlouvou o poskytování doplňkové služby O2 PC Strážce Plus se rozumí smlouva, která je uzavírána prostřednictvím portálu správy konta, nebo smlouva na službu přístupu k Internetu.
- (36) Manuálem aplikace služby O2 PC Strážce Plus se rozumí dokument uveřejněný na internetových stránkách www.cz.o2.com/pcstrazce.
- (37) Licenčními podmínkami společnosti F-Secure Corporation pro poskytování doplňkové služby O2 PC Strážce se rozumí dokument uveřejněný na internetových stránkách www.cz.o2.com/pcstrazce a dále zobrazený v rámci instalace aplikace.
- (38) Výrobcem aplikace pro poskytování doplňkové služby O2 PC Strážce Plus je společnost F-Secure Corporation, PL 24, Tammasaarenkatu 7, 00181 Helsinky, Finsko.
- (39) Pro aktivaci doplňkové služby O2 PC Strážce Plus je nutné použít aktivační klíč, což je speciální kód, který uživatel získá prostřednictvím internetových stránek www.cz.o2.com/pcstrazce.

Charakteristika Služby přístupu k internetu prostřednictvím technologie WiFi

- (40) Služba zahrnuje poskytování internetového připojení pomocí technologie WiFi – pomocí bezdrátového spoje provozovaného ve volném frekvenčním pásmu na základě VO-R/12/08.2005-34 vydané ČTÚ.
- (41) Služba se poskytuje pod obchodním názvem O2 Internet WiFi, přičemž k názvu může být přiřazen dodatek, který má číselnou, slovní nebo číselnou i slovní podobu a určuje konkrétní typ služby.
- (42) Podmínky a ceny jsou uveřejněny v ceníku Služby. Služba je poskytována na území České republiky v lokalitách specifikovaných v ceníku Služby.

Článek 2 Zřízení Služeb a dodací lhůty

Služba širokopásmového přístupu k Internetu

- (1) Službu je možné zřídit na telefonní přípojce typu Pevná linka nebo Digitální linka ISDN2U poté, co Navrhovatel dodá řádně vyplněný požadavek na zřízení Služby na příslušném formuláři Specifikace. Formulář je možné vyplnit a podat i na webových stránkách Poskytovatele.
- (2) Zřízení Služby předchází měření kvality přípojného vedení přípojky Zákazníka, které je potřebné pro zřízení Služby. Měření může být nezbytné také v místě požadovaného zřízení Služby.
- (3) Poskytovatel požadovaný typ Služby Zákazníkovi zřídí, pokud měření přípojného vedení, na které má být zřízena požadovaná Služba, prokáže technickou realizovatelnost zřízení Služby. Poskytovatel odešle Zákazníkovi elektronicky notifikační zprávu, kterou informuje o technické realizovatelnosti zřízení služby.
- (4) Službu nelze zřídit, pokud je u telefonní přípojky spuštěná funkce „Advice Of Time“ (informace o délce hovoru).
- (5) Pokud koncový bod sítě Poskytovatele není tvořen telefonní zásuvkou s jedním konektorem RJ 11, případně jsou-li dále další paralelní zásuvky, Zákazník před objednáním Služby musí požádat Poskytovatele o bezplatnou výměnu/úpravu koncového bodu sítě.
Pozn.: Tuto činnost může ze zákona vykonávat pouze fyzická nebo právnická osoba, která je k tomu oprávněná dle zvláštního předpisu a zmocněná Poskytovatelem.
- (6) Pokud Uživatel využívá služby euroISDN u níž je zařízení NT součástí poskytované služby tzn., koncový bod sítě je na rozhraní S/T („zásuvka zařízení NT“), zřídí Poskytovatel Službu pouze v případě, že dojde k přesunu koncového bodu sítě z rozhraní S/T („zásuvka zařízení NT“) na rozhraní U („telefonní zásuvka“). Objednáním Služby Uživatel souhlasí s přechodem koncového bodu sítě z rozhraní S/T na U a současně s přechodem zařízení NT do jeho vlastnictví za kupní cenu, která je stanovena v Ceníku služeb elektronických komunikací – Hlasové služby. Uzavřením dílčího smluvního vztahu o poskytování

Služby přechází na Uživatele vlastnické právo k zařízení NT. Záruční doba na zařízení NT je 1 rok od uzavření dílčího smluvního vztahu o poskytování Služby.

(7) Služba se považuje za zřízenou:

a) po provedení funkčního testu připojení do Internetu na xDSL modemu nebo směrovači technickým pracovníkem Poskytovatele, který zřízení Služby provedl nebo po podpisu předávacího protokolu na zřízení Služby Zákazníkem nebo

b) s prvním úspěšným přihlášením do sítě Poskytovatele s využitím zaregistrovaného konta Zákazníka.

V případě, že k úkonům podle písmene a) nebo b) nedojde ve lhůtě 21 dnů od zaslání elektronické notifikační zprávy o technické realizovatelnosti zřízení služby považuje se služba za zřízenou posledním dnem této lhůty.

Služba, jejíž součástí je zaslání samoinstalačního balíčku prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb Zákazníkovi, se považuje za zřízenou:

a) po provedení funkčního testu připojení do Internetu na xDSL modemu nebo směrovači technickým pracovníkem Poskytovatele, který zřízení Služby provedl nebo po podpisu předávacího protokolu na zřízení Služby Zákazníkem,

b) s prvním úspěšným přihlášením do sítě Poskytovatele s využitím zaregistrovaného konta Zákazníka nebo

c) převzetím zásilky obsahující samoinstalační balíček.

V případě, že k úkonům podle písmene a) až c) nedojde ve lhůtě 30 dnů od zaslání elektronické notifikační zprávy o technické realizovatelnosti zřízení služby, může být požadavek Zákazníka na zřízení služby, jejíž součástí je zaslání samoinstalačního balíčku prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, Poskytovatelem zrušen k poslednímu dni této lhůty.

(8) Přístup ke Službě je zajištěn prostřednictvím hesla přiděleného Poskytovatelem.

(9) Poskytovatel zřizuje Službu bez zbytečného odkladu, pokud je to technicky možné nebo nebylo-li dohodnuto mezi smluvními stranami jinak.

Služba pevného přístupu na Internet a IP VPN

(10) Poskytovatel při zřizování Služby postupuje na základě údajů uvedených Zákazníkem (Navrhovatelem) ve formuláři Specifikace. Jeden formulář Specifikace odpovídá požadavku na zřízení jedné Služby. Ke zřízení Služby dochází obvykle za 5 týdnů od akceptace požadavků, uvedených Zákazníkem ve Specifikaci, Poskytovatelem.

Služba Vytáčené připojení k internetu

(11) Omezený rozsah Služby: v případě on-line registrace je aktivována Služba do 10 minut po takové registraci v omezeném režimu, kdy je Zákazníkovi dostupný přístup k Internetu, e-mail (základní velikost schránky) a web hosting (základní prostor). Za Službu v omezeném režimu Zákazník nehradí cenu za Službu. Pokud je do 14 dnů od on-line registrace doručena Poskytovateli i podepsaná písemná smlouva, je Služba nejpozději do tří dnů ode dne doručení smlouvy přepnuta do režimu Aktivní a od přepnutí do režimu Aktivní také započne zpoplatňování služby. Pokud není do 14 dnů po on-line registraci doručena podepsaná písemná smlouva, je Poskytovatel oprávněn ukončit poskytování Služby v omezeném rozsahu a zrušit registraci Zákazníka.

(12) Aktivní rozsah Služby: Režim poskytování Služby po obdržení podepsané písemné Specifikace Poskytovatelem kdy je Uživatel zpoplatňován za Službu a může využívat plný rozsah Služby a objednávat doplňkové služby (rozšíření velikosti schránky), popř. on-line objednávat další internetové služby Poskytovatele (např. doménu, dynamický web hosting, dodatečné e-mailové schránky).

- (13) Emailová adresa Zákazníka: základní adresa elektronické pošty (emailu) získaná při registraci Služby, a případně jiná emailová adresa, pokud ji Zákazník určil při registraci Služby. Tato adresa slouží mj. k odesílání a přijímání sdělení souvisejících s poskytováním Služby.
- (14) Oznámení nových údajů, žádost o změnu Služby nebo výpověď smlouvy zasílá Uživatel písemnou formou doporučeného dopisu na administrativní podporu Poskytovatele uvedenou ve Smlouvě. Ve své žádosti uvede Uživatel číslo smlouvy uzavřené s Poskytovatelem včetně využívané varianty Služby.

Služba Free MAIL Expres

- (15) Služba je Zákazníkovi zřízena po zaregistrování na portále O2 Active, webových stránkách Poskytovatele. Smluvní vztah vzniká okamžikem přidělení přístupového jména a hesla Zákazníkovi.
- (16) Adresa elektronické pošty bude Zákazníkovi přidělena a připojení ke Službě bude umožněno po on-line registraci.
- (17) Žádost o změnu nebo zrušení Služby zasílá Zákazník formou elektronické zprávy na adresu Poskytovatele help@o2active.cz.

Konvergentní Služba širokopásmového přístupu k Internetu

- (18) Službu je možné zřídit pokud je Navrhovatel účastníkem telefonní přípojky typu Pevná linka nebo Digitální linka ISDN2U poté, co Navrhovatel dodá řádně vyplněný požadavek na zřízení Služby na příslušném formuláři Specifikace. Formulář je možné vyplnit a podat i na webových stránkách Poskytovatele.
- (19) Zřízení Služby předchází měření kvality přípojného vedení telefonní přípojky Zákazníka, které je potřebné pro plnohodnotné zřízení pevné části Služby. Měření může být nezbytné také v místě požadovaného zřízení pevné části Služby. Poskytovatel není povinen provádět měření dostupnosti mobilní části Služby v lokalitách Navrhovatele. Navrhovatel může sám provést měření dostupnosti mobilní části Služby nebo tuto dostupnost ověřit u Poskytovatele.
- (20) Zákazník bere na vědomí, že na mapě oblastí pokrytých příslušným rádiovým signálem nebo oblastí, kde je technicky možné mobilní část Služby Poskytovatelem poskytovat, popř. kde je mobilní část Služby dostupná, která je k dispozici ve značkových prodejnách Poskytovatele a na webové stránce Poskytovatele na adrese <http://www.cz.o2.com>, jsou vyznačeny oblasti s pravděpodobným výskytem příslušného rádiového signálu, oblasti, kde je technicky možné mobilní část Služby Poskytovatelem poskytovat a že výskyt příslušného rádiového signálu, technická možnost poskytování mobilní části Služeb Poskytovatelem, popř. dostupnost a kvalita poskytovaných Služeb jsou dále závislé na aktuálně vydaných rozhodnutích příslušného orgánu státní správy a režimu poskytovaných Služeb. Poskytovatel nezaručuje, že v oblastech na mapě vyznačených jako pokryté příslušným rádiovým signálem nebo v oblastech, kde je technicky možné mobilní část Služby Poskytovatelem poskytovat, Zákazník vždy dosáhne připojení k sítím; Poskytovatel neodpovídá za zhoršení kvality přenosu (Služeb) fyzikálními vlivy anebo charakterem použitých technologií.
- (21) Poskytovatel požadovaný typ Služby Zákazníkovi zřídí, pokud měření přípojného vedení, na kterém má být zřízena pevná část požadované Služby, prokáže technickou realizovatelnost zřízení Služby. Poskytovatel odešle Zákazníkovi elektronicky notifikační zprávu, kterou informuje o technické realizovatelnosti zřízení Služby.
- (22) V případě, že Zákazník hodlá pro Službu použít CDMA modem, na kterém je poskytována jiná datová služba, je Zákazník povinen tuto jinou datovou službu ukončit.
- (23) V případě, že Zákazník hodlá pro Službu použít CDMA modem, který neobjednal současně se zřízením Služby, je povinen nejpozději do 5 dnů od dodání elektronické notifikační zprávy, kterou jej Poskytovatel informuje o technické realizovatelnosti zřízení Služby, požádat Poskytovatele o aktivaci Služby na příslušném CDMA modemu. Poskytovatel tuto aktivaci na příslušném CDMA modemu provede neprodleně po obdržení žádosti Zákazníka.
- (24) Službu nelze zřídit, pokud je u telefonní přípojky spuštěna funkce „Advice Of Time“ (informace o délce hovoru).

- (25) Pokud koncový bod sítě Poskytovatele není tvořen telefonní zásuvkou s jedním konektorem RJ 11, případně jsou-li dále další paralelní zásuvky, Zákazník před objednáním Služby musí požádat Poskytovatele o bezplatnou výměnu/úpravu koncového bodu sítě.
Pozn.: *Tuto činnost může ze zákona vykonávat pouze fyzická nebo právnická osoba, která je k tomu oprávněna dle zvláštního předpisu a zmocněná Poskytovatelem.*
- (26) Pokud Uživatel využívá služby euroISDN u níž je zařízení NT součástí poskytované služby, tzn. koncový bod sítě je na rozhraní S/T („zásuvka zařízení NT“), zřídí Poskytovatel Službu pouze v případě, že dojde k přesunu koncového bodu sítě z rozhraní S/T („zásuvka zařízení NT“) na rozhraní U („telefonní zásuvka“). Objednáním Služby Navrhovatel souhlasí s přechodem koncového bodu sítě z rozhraní S/T na U a současně s přechodem zařízení NT do jeho vlastnictví za kupní cenu, která je stanovena v Ceníku služeb elektronických komunikací – Hlasové služby. Uzavřením dílčího smluvního vztahu o poskytování Služby přechází na Navrhovatele vlastnické právo k zařízení NT. Záruční doba na zařízení NT je 1 rok od uzavření dílčího smluvního vztahu na Službu.
- (27) Služba se považuje za zřízenou 5. dnem následujícím po zaslání elektronické notifikační zprávy o technické realizovatelnosti zřízení Služby.
- (28) Poskytovatel je oprávněn vést provozní záznamy o využívání Služby Zákazníkem po dobu nejméně tří měsíců zpětně. Provozní záznamy o využívání Služby slouží k nastavování Služby.
- (29) V závislosti na technických parametrech Služeb a na jejich obsahu je Poskytovatel oprávněn od daného Zákazníka požadovat svolení uživatelského jména (login) a hesel (password) pro používání Služeb (dále jen "Přístupové kódy").
- (30) Poskytovatel je oprávněn na základě jednostranného rozhodnutí kdykoliv změnit, pozastavit nebo zrušit Přístupové kódy s cílem sjednotit různá přístupová hesla, kterými Zákazník disponuje v rámci různých služeb poskytovaných Poskytovatelem. O provedení těchto opatření bude Zákazník vhodným způsobem informován v přiměřené lhůtě předem. Zákazník může Přístupové kódy měnit, za podmínek stanovených Poskytovatelem zveřejněných na všech kontaktních místech Poskytovatele a na internetové adrese <http://www.cz.o2.com>.
- (31) Je-li koncové telekomunikační zařízení Zákazníka využívané k užívání Služeb chráněno tzv. PIN kódem, je Zákazník povinen PIN kód měnit nejméně jednou za 7 dní.
- (32) Zákazník je oprávněn nechat si za úhradu deaktivovat Služby na koncovém telekomunikačním zařízení.
- (33) Poskytovatel zřizuje Službu bez zbytečného odkladu, pokud je to technicky možné nebo nebylo-li dohodnuto mezi smluvními stranami jinak.

Služba O2 Webmaster

- (34) Službu je možné objednat pomocí webového formuláře v aplikaci „Moje konto“. Pro přístup do aplikace „Moje konto“ použije Zákazník přihlašovací údaje zasláné na kontaktní e-mailovou adresu uvedenou při objednání služby k širokopásmovému přístupu k Internetu.
- (35) Podmínkou pro zobrazení nabídky služby O2 Webmaster je aktivní web hostingový prostor. Zákazník může využít službu WEB Expres 30MB zdarma, která je součástí služby širokopásmového přístupu k Internetu nebo objednat doplňkovou službu WEB Expres 50MB.
- (36) Služba je zřízena nejpozději 24 hodin po odeslání objednávky. O výsledku zpracování objednávky je Zákazník informován prostřednictvím e-mailové zprávy zasláné na kontaktní adresu uvedenou při objednání služby širokopásmového přístupu k Internetu.
- (37) Vstup do Průvodce pro tvorbu webové prezentace se zobrazí po úspěšném zpracování objednávky na stránce "Přehled služeb" v aplikaci „Moje konto“. Pomocí jednotlivých kroků průvodce (start, vzhled, stránky a úpravy) vytvoří Zákazník své webové stránky, které v posledním kroku přesune pomocí tlačítka „publikování“ do web hostingového prostoru (následně jsou stránky zobrazeny na Internetu).

Doplňková služba antivirové ochrany F-Secure Profi Antivirus

- (38) Službu je možné objednat při objednávce služby přístupu k Internetu, nebo následně prostřednictvím webového formuláře na internetových stránkách www.internetbezpecne.cz.

Doplňková služba antivirové ochrany O2 PC Strážce Plus

(39) Službu je možné objednat při objednávce služby přístupu k Internetu, nebo následně prostřednictvím webového formuláře v aplikaci „Moje konto“. Pro přístup do aplikace „Moje konto“ použije Zákazník přihlašovací údaje zasláné na kontaktní e-mailovou adresu uvedenou při objednání služby k širokopásmovému přístupu k Internetu.

Služba přístupu k internetu prostřednictvím technologie WiFi

(40) Službu je možné zřídit poté, co Navrhovatel dodá řádně vyplněný požadavek na zřízení Služby na příslušném formuláři Objednávka služby O2 Internet WiFi.

(41) Poskytovatel zřizuje Službu bez zbytečného odkladu, pokud je to technicky možné nebo nebylo-li dohodnuto mezi smluvními stranami jinak.

(42) Služba se považuje za zřízenou po provedení funkčního testu připojení, kdy technik naměří na zařízení zákazníka signál rovný nebo vyšší než -75 dBm.

(43) Služba nemůže být zřízena v těchto případech:

- signál na zařízení zákazníka je nižší než -75 dBm, nebo
- není možné zajistit přímou viditelnost na přípojný bod bez jakýchkoli překážek,

(43) Není-li Zákazník vlastníkem objektu, v němž bude Zákazníkovi poskytována služba, je Zákazník povinen zajistit souhlas vlastníka objektu s umístěním přijímacího zařízení (antény) v objektu. Neučiní-li tak, nebude instalace zařízení provedena.

(44) V rámci zřízení Služby Poskytovatel nainstaluje příslušný modem. Modem dodává Zákazníkovi externí partner Poskytovatele, přičemž zaplacením ceny dle platného ceníku Služby O2 Internet WiFi se Zákazník stává vlastníkem modemu.

(44) V rámci poskytování Služby Zákazníkovi není poskytován servis modemu a souvisejícího zařízení, ledaže modem a související zařízení je ve vlastnictví Poskytovatele.

Článek 3 Práva a povinnosti Poskytovatele služeb připojení k Internetu

(1) Poskytovatel je povinen umožňovat Zákazníkovi přístup ke Službě za podmínek uvedených ve Všeobecných podmínkách a v těchto Provozních podmínkách. Tuto povinnost mohou omezit pouze obecně závazné právní předpisy České republiky nebo působení okolností vylučujících odpovědnost.

(2) Poskytovatel není odpovědný za 100% dostupnost k informacím v síti Internet vzhledem ke skutečnosti, že tato síť je decentralizována a bez záruk třetích stran.

(3) Poskytovatel je povinen vést provozní záznamy o využívání Služby Zákazníkem po dobu nejméně šesti měsíců zpětně. Provozní záznamy o využívání Služby slouží k nastavování Služby.

(4) Poskytovatel je povinen vhodným způsobem informovat Zákazníka o poskytovaných a nově zaváděných službách. Za vhodný způsob se považuje zejména zveřejnění těchto informací na webových stránkách Poskytovatele a oznámení emailem, pokud Zákazník dal k zasílání takových informací předem souhlas.

(5) Poskytovatel je oprávněn jednostranně obměnit funkce Služby nebo Službu úplně zrušit. Oznámení o změně specifikace Služby nebo zrušení Služby musí být učiněno formou elektronické zprávy zasláné na elektronickou adresu Zákazníka.

(6) Poskytovatel je povinen poskytovat Službu nepřetržitě s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je Služba provozována. Doba provedení údržby bude Zákazníkovi oznámena pokud možno vhodnou formou předem.

(7) Poskytovatel má právo kontroly připojeného koncového zařízení Zákazníka z hlediska shodnosti druhu a typu zařízení a způsobu jeho připojení.

- (8) Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených zpráv.
- (9) Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, které Zákazník šíří v rozporu se Specifikací, Provozními podmínkami, obecně závaznými právními předpisy České republiky nebo s dobrými mravy.
- (10) Poskytovatel je oprávněn v případě, že Zákazník nemá trvalý pobyt nebo sídlo na území České republiky, požadovat od Zákazníka zaplacení jistoty až do výše součtu paušální ceny za období šesti měsíců. Do úplného zaplacení jistoty na účet Poskytovatele není Poskytovatel povinen Službu poskytovat. Poskytovatel je oprávněn jistotu použít po ukončení poskytování Služby na případné započtení svých pohledávek za poskytování Služby. Jistotu, případně zůstatek z jistoty, je po ukončení poskytování Služby Poskytovatel povinen vrátit Zákazníkovi bez zbytečného odkladu.
- (11) Služba nezahrnuje zabezpečení výpočetní techniky. V případě připojení k poskytovateli obsahu, který je připojen k síti jiného operátora, neodpovídá Poskytovatel za přesměrování na jinou službu nebo službu jiného poskytovatele nebo při nichž je sestavováno nové spojení, kdy dochází ke zvýšení účtované ceny.
- (12) Poskytovatel je oprávněn zavést dodatečné způsoby ochrany sítě a Služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch účastníka nebo sítě.
- (13) Poskytovatel neodpovídá za nefungování, výpadky nebo omezení fungování (dále jen „nefungování“) sítě Internet a za vliv takového nefungování sítě Internet na Služby poskytované Poskytovatelem.
- (14) Poskytovatel je povinen umožnit uživatelům doplňkových služeb O2 PC Strážce Plus a F-Secure Profi Antivirus stažení (tzv. „download“) aplikace do 3 dnů od uzavření smlouvy o poskytování těchto služeb, přičemž tato aplikace bude umožňovat uživateli instalaci na PC uživatele.
- (15) Poskytovatel je povinen zajistit automatickou aktualizaci doplňkových služeb O2 PC Strážce Plus a F-Secure Profi Antivirus prostřednictvím internetového spojení za podmínek uvedených v manuálu aplikace.
- (16) Poskytovatel je oprávněn jednostranně obměnit funkce doplňkových služeb O2 PC Strážce Plus a F-Secure Profi Antivirus nebo tyto služby úplně zrušit. Zrušení doplňkových služeb O2 PC Strážce Plus a F-Secure Profi Antivirus je Poskytovatel povinen oznámit nejméně jeden měsíc předem. Oznámení o zrušení služeb O2 PC Strážce Plus a F-Secure Profi Antivirus musí být učiněno formou emailu na adresu elektronické pošty uživatele uvedenou při uzavírání smlouvy o poskytování těchto služeb, nebo jiným vhodným způsobem.

Článek 4 Práva a povinnosti Zákazníka služeb připojení k Internetu

- (1) Zákazník 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. Zákazník zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva Poskytovatele a třetích osob.
- (2) Zákazník nesmí využívat Službu k obtěžování třetích osob, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat.
- (3) Zákazník je povinen učinit odpovídající opatření k řádnému zabezpečení a ochraně hesla před zneužitím. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití předmětného hesla je Zákazník povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli, přičemž je odpovědný za každé užití Služby až do okamžiku oznámení této skutečnosti Poskytovateli.
- (4) Zákazník smí při užívání Služby používat pouze zařízení, která nenarušují provoz Služby a nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy třetích osob.
- (5) Zákazník má právo využívat v jednom okamžiku pouze jednoho připojení ke Službě.
- (6) Zákazník není oprávněn používat instalovaná zařízení Poskytovatele k jiným účelům, než ke kterým byla poskytnuta, ani jakkoliv upravovat jejich konfiguraci. Nesmí nic měnit a jakkoliv zasahovat do technického zařízení veřejné komunikační sítě včetně koncového bodu.

- (7) Zákazník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná proti zneužití Služeb. Zákazník je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde.
- (8) Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenášených dat, přesahujících technické možnosti Poskytovatele, je záležitostí Zákazníka učinit na své straně příslušná opatření k zajištění ochrany (např. objednat instalaci šifrovacích/dešifrovacích zařízení ke svým koncovým zařízením).
- (9) Zákazník se zavazuje užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany sítí a Služeb, pokud je to ve prospěch Zákazníka nebo sítě
- (10) Zákazník služby O2 Internet ADSL Start je zodpovědný za připojování a odpojování modemu.
- (11) Uživatel doplňkových služeb O2 PC Strážce Plus a F-Secure Profi Antivirus je při užívání služeb povinen dodržovat instrukce a pokyny uvedené v manuálu aplikace. Zejména pak bere na vědomí, že před instalací aplikací a při užívání doplňkových služeb O2 PC Strážce Plus a F-Secure Profi Antivirus nesmí být na počítači uživatele instalován nebo aktivován jiný antivirový program nebo firewall. Toto omezení je dáno technickými požadavky aplikace. Dodržení této podmínky je nezbytné pro správnou instalaci a funkčnost aplikace. Porušení této instrukce má za následek zánik jakékoli odpovědnosti Poskytovatele za jakoukoli újmu vzniklou uživateli v souvislosti s užíváním doplňkových služeb O2 PC Strážce Plus a F-Secure Profi Antivirus.
- (12) Uživatel doplňkové služby O2 PC Strážce Plus bere na vědomí, že veškerá komunikace mezi uživatelem a Poskytovatelem bude probíhat přes uživatelský portál správy konta a prostřednictvím elektronické komunikace. Uživatel se tímto zavazuje k pravidelným kontrolám došlé pošty a oznámení přes uživatelský portál správy konta.
- (13) Uživatel doplňkových služeb O2 PC Strážce Plus a F-Secure Profi Antivirus není oprávněn postupovat třetím osobám aktivační klíč služby. Je povinen učinit odpovídající opatření k zachování hesla v tajnosti. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití předmětného hesla je uživatel povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli, přičemž je odpovědný za každé užití služeb O2 PC Strážce Plus a F-Secure Profi Antivirus až do okamžiku oznámení této skutečnosti.

Článek 5 Omezení, přerušení a ukončení poskytování Služeb

Služby širokopásmového přístupu k Internetu

- (1) V případě přeměny Pevné linky na Digitální linku ISDN2U 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 Zákazníkovi zrušena. Pokud Zákazník není vybaven xDSL modemem a rozbočovačem pro ISDN technologii, musí současně s přeměnou požádat o změnu xDSL modemu prostřednictvím formuláře na webové stránce Poskytovatele.
- (2) V případě, že Zákazník telefonní přípojky požádá o její přeložení, bude poskytování Služby v rámci realizace překládky po nezbytně nutnou dobu přerušeno.
- (3) Ukončení poskytování Služeb
 - a) V případě, že Zákazník telefonní přípojky požádá o její přeložení, a v lokalitě, kam má být telefonní přípojka přeložena, není Služba technicky realizovatelná, bude objednávka překládky ukončena jako nerealizovatelná. Poskyvatel o negativním výsledku překládky Zákazníka uvědomí. V případě, že zákazník bude přesto překládku dané telefonní přípojky požadovat, musí nejprve požádat o zrušení Služby a následně požádat o překládku.
 - b) V den přijetí požadavku Zákazníka na zrušení telefonní přípojky dohodou / výpovědí bude automaticky vygenerována elektronická zpráva na Zákazníka s informací, že desátý kalendářní den od tohoto data bude automaticky generován požadavek na zrušení Služby s tím, že Služba bude ve stejné lhůtě zrušena.
 - c) V okamžiku přijetí žádosti o zřízení telefonní přípojky převodem se automaticky generuje proces převodu stávající Služby na nového uživatele k datu realizace převodu služby.

- d) V případě, že Zákazník telefonní přípojky nezplatí dlužnou částku ani na základě druhé upomínky a je mu po té zablokován odchozí provoz, bude mu po dvaceti kalendářních dnech od data zablokování odchozího provozu z důvodů neplacení Služba zrušena. Zákazník bude o tomto kroku vyrozuměn elektronickou poštou.
- (4) Při změně tarifního programu Služby může dojít k dočasné nedostupnosti Služby s ohledem na dobu nutnou pro konfiguraci technických prostředků Poskytovatele. Poskytovatel nebude za toto období nedostupnosti Služby Zákazníkovi účtovat cenu za používání Služby.
- (5) V případě dočasného přerušení provozu telefonní přípojky nebo na zřízení služby „Vypojení na zkoušku“ dle ustanovení Provozních podmínek pro poskytování Veřejně dostupné telefonní služby a Univerzální služby je Zákazník povinen i nadále hradit plnou cenu Služeb. Na tuto skutečnost bude Zákazník upozorněn při objednání Dočasného přerušení provozu telefonní přípojky nebo zřízení služby „Vypojení na zkoušku“.

Služby komutovaného přístupu k Internetu prostřednictvím Veřejné telefonní sítě

- (6) U služby Vytáčené připojení k internetu je Zákazník oprávněn písemně požádat Poskytovatele o pozastavení užívání Služby na dobu určitou.
- (7) V případě, že Zákazník porušil své povinnosti vyplývající z těchto Podmínek obzvlášť závažným způsobem, je Poskytovatel oprávněn ukončit poskytování Služby s okamžitou účinností ihned, když takové porušení zjistil. O tomto okamžitém ukončení poskytování Služby nemusí Poskytovatel Zákazníka nijak informovat. Za porušení Podmínek obzvlášť závažným způsobem se považuje zejm. rozesílání nevyžádané pošty (spam) libovolným způsobem, šíření virů, spyware, dialerů a jiného software škodícího ostatním uživatelům.

Konvergentní Služba širokopásmového přístupu k Internetu

- (8) V případě přeměny Pevné linky na Digitální linku ISDN2U bude poskytování pevné části 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 pevné části Služby, Služba bude Zákazníkovi zrušena. Pokud Zákazník není vybaven xDSL modemem a rozbočovačem pro ISDN technologii, musí současně s přeměnou požádat o změnu xDSL modemu prostřednictvím formuláře na webové stránce Poskytovatele.
- (9) V případě, že Zákazník telefonní přípojky požádá o její přeložení, bude poskytování Služby v rámci realizace překládky po nezbytně nutnou dobu přerušeno. Poskytovatel nebude za toto období nedostupnosti Služby Zákazníkovi účtovat cenu za používání Služby.

(10) Ukončení poskytování Služeb

- a) V případě, že Zákazník telefonní přípojky požádá o její přeložení, a v lokalitě, kam má být telefonní přípojka přeložena není Služba technicky realizovatelná, bude Služba zrušena ke dni vypojení telefonní přípojky z důvodu přeložení. V den přijetí požadavku Zákazníka na zrušení telefonní přípojky dohodou / výpovědí bude automaticky vygenerována elektronická zpráva na Zákazníka s informací, že desátý kalendářní den od tohoto data bude automaticky generován požadavek na zrušení Služby s tím, že Služba bude ve stejné lhůtě zrušena.
- b) V okamžiku přijetí žádosti o zřízení telefonní přípojky převodem bude Zákazníkovi automaticky vygenerována elektronická zpráva s informací, že desátý kalendářní den od tohoto data bude automaticky generován požadavek na zrušení Služby s tím, že Služba bude ve stejné lhůtě zrušena.
- c) V případě, že Zákazník telefonní přípojky nezplatí dlužnou částku ani na základě druhé upomínky a je mu zablokován odchozí provoz, bude mu po dvaceti kalendářních dnech od data zablokování odchozího provozu z důvodů neplacení Služba zrušena. Zákazník bude o tomto kroku vyrozuměn elektronickou poštou.

- (11) Při změně tarifního programu Služby může dojít k dočasné nedostupnosti Služby s ohledem na dobu nutnou pro konfiguraci technických prostředků Poskytovatele. Poskyvatel nebude za toto období nedostupnosti Služby Zákazníkovi účtovat cenu za používání Služby.
- (12) V případě dočasného přerušování provozu telefonní přípojky nebo na zřízení služby „Vypojení na zkoušku“ dle ustanovení Provozních podmínek pro poskytování Veřejně dostupné telefonní služby a Univerzální služby je Zákazník povinen i nadále hradit plnou cenu Služeb. Na tuto skutečnost bude Zákazník upozorněn při objednání Dočasného přerušování provozu telefonní přípojky nebo zřízení služby „Vypojení na zkoušku“.
- (13) Ke službě O2 Internet ADSL Start není možné zřídit službu O2 TV.

Služba O2 Webmaster

- (14) U služby O2 Webmaster lze použít „Průvodce pro tvorbu webové stránky“ pouze pro stránky umístěné přímo v domovském adresáři (tzv. homediru) a to pouze u služby WEB Expres 30MB zdarma nebo WEB Expres 50MB, ke kterému byla služba O2 Webmaster objednána.

Doplňkové služby antivirové ochrany F-Secure profi Antivirus a O2 PC Strážce Plus

- (15) Smlouva o poskytování doplňkových služeb F-Secure Profi Antivirus a O2 PC Strážce Plus se uzavírá na stejnou dobu, na níž je uzavřena smlouva o poskytování veřejné telekomunikační služby nebo smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, k níž jsou tyto služby službami doplňkovými. Smlouvu o poskytování doplňkové služby F-Secure Profi Antivirus a O2 PC Strážce Plus lze ukončit i samostatně, aniž by zároveň byla ukončena smlouva o poskytování veřejné telekomunikační služby nebo smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Smluvní vztah končí odstoupením od smlouvy, uplynutím dohodnuté doby, smrtí fyzické osoby, zánikem právnické osoby, výpovědí nebo dohodou smluvních stran nebo ukončením smlouvy o poskytování doplňkové služby F-Secure Profi Antivirus a O2 PC Strážce Plus
- (16) Uživatel je oprávněn vypovědět smlouvu o poskytování doplňkových služeb F-Secure Profi Antivirus a O2 PC Strážce Plus bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí jeden měsíc a počíná běžet dnem doručení výpovědi Poskytovateli. V případě doplňkové služby O2 PC Strážce Plus musí být výpověď učiněna elektronicky ve správě konta.
- (17) Poskyvatel je oprávněn vypovědět smlouvu o poskytování doplňkových služeb F-Secure Profi Antivirus a O2 OC Strážce Plus bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí jeden měsíc a počíná běžet dnem doručení výpovědi uživateli. Výpověď musí být učiněna elektronicky na emailovou adresu nebo jiným vhodným způsobem.
- (18) Poruší-li uživatel podstatně nebo porušuje-li opakovaně své povinnosti vyplývající z těchto Podmínek, smlouvy o poskytování doplňkových služeb F-Secure Profi Antivirus a O2 PC Strážce Plus, Provozních podmínek služby, k níž jsou služby službami doplňkovými, nebo licenčních podmínek, a neodstraní-li takovéto podstatné nebo opakované porušení do 14 dní ode dne doručení upozornění na tuto skutečnost formou doporučeného dopisu nebo elektronické zprávy, je Poskyvatel oprávněn od smlouvy o poskytování doplňkových služeb F-Secure Profi Antivirus a O2 PC Strážce Plus odstoupit. Odstoupení od smlouvy o poskytování doplňkových služeb F-Secure Profi Antivirus a O2 OC Strážce Plus je účinné dnem jeho doručení uživateli.
- (19) Je-li uživatel v prodlení s úhradou účtované částky za doplňkovou službu O2 PC Strážce Plus delším než 15 dní, je Poskyvatel oprávněn pozastavit poskytování služby až do doby úplného zaplacení dlužné částky
- (20) Po skončení smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a uživatelem je Poskyvatel oprávněn učinit opatření, která znemožní další aktualizaci aplikace uživatele. Uživatel je povinen odstranit aplikaci ze svého počítače.

Služba přístupu k internetu prostřednictvím technologie WiFi

(21) Zákazník i Poskytovatel jsou oprávněni ukončit Smlouvu na Službu O2 Internet WiFi písemnou výpovědí bez udání důvodu s tříměsíční výpovědní lhůtou. Výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

Článek 6 Ohlašování závad Služeb a jejich odstraňování včetně lhůt

- (1) Zákazník ohlašuje závady Služeb telefonem nebo faxem na telefonním čísle nepřetržitě zákaznické podpory Poskytovatele, které je uvedeno na webové stránce Poskytovatele na adrese <http://www.cz.o2.com> nebo formou elektronické zprávy zaslané na adresu Poskytovatele techhelp@iol.cz. Závadou (poruchou) se rozumí stav, který částečně nebo zcela znemožňuje používat Služby nebo snižuje stanovenou kvalitu Služeb. Osoba ohlašující závadu je povinna ohlásit své jméno včetně telefonu (faxu), obchodní firmu/název, místo a druh poruchového stavu, druh Služby u níž se vyskytla závada, čas zjištění a popis závady. Poskytovatel je oprávněn požadovat od Zákazníka písemné potvrzení ohlášené závady a poskytnutí součinnosti za účelem odstranění závady.
- (2) Poskytovatel má právo ověřit u technicky způsobilého zaměstnance Zákazníka, zda závada není na koncovém zařízení Zákazníka. Zákazník je povinen Poskytovateli tuto informaci poskytnout a umožnit vstup ke koncovému zařízení za účelem ověření informace.
- (3) Pokud není mezi smluvními stranami dohodnuto jinak, zahájí Poskytovatel 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.
- (4) Doba odstraňování závady od okamžiku jejího nahlášení nepřesáhne, je-li to technicky možné, 4 kalendářní dny s výjimkou případů působení okolností, které nemohl Poskytovatel předvídat ani ovlivnit, zejména v důsledku okolností vylučujících odpovědnost a způsobených třetí osobou.
- (5) Reklamacce technických parametrů a kvality Služby se uplatňují a vyřizují jako ohlášení závady, v souladu s těmito Provozními podmínkami.
- (6) Poskytovatel nezodpovídá za technický stav, funkčnost a konfiguraci xDSL modemu, CDMA modemu, WiFi modemu, směrovače, radiového adaptéru v prostředcích výpočetní techniky a jiných koncových zařízeních v majetku Zákazníka, které Zákazník využívá k připojení ke Službě, pokud není dohodnuto jinak.

Doplňkové služby antivirové ochrany F-Secure Profi Antivirus a O2 PC Strážce Plus

- (7) Uživatel je povinen učinit veškerá preventivní opatření, které po něm lze spravedlivě požadovat, aby minimalizoval nebezpečí škody způsobené virem nebo proniknutím třetí osoby do PC uživatele. Zejména je povinen pravidelně zálohovat veškerá data, jejichž poškození nebo ztráta by mu mohla přivodit újmu. Poskytovatel neodpovídá za újmu způsobenou poškozením nebo ztrátou dat, pokud škodě mohlo být zabráněno preventivními opatřeními uživatele.
- (8) Uživatel je povinen pečlivě zvážit zvolenou úroveň zabezpečení. Poskytovatel neodpovídá za újmy způsobené virem nebo proniknutím třetí osoby do PC uživatele, pokud by takové újme zabránilo nastavení maximální úrovně zabezpečení.
- (9) Uživatel bere na vědomí specifický charakter poskytovaných doplňkových služeb F-Secure Profi Antivirus a O2 PC Strážce Plus, 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 uživatele. Poskytovatel proto odpovídá za napadení viry nebo proniknutí třetí osoby do PC uživatele jen v takovém případě, že jej zaviní přinejmenším hrubou nedbalostí, v jejímž důsledku doplňkové služby F-Secure Profi Antivirus a O2 PC Strážce Plus neposkytují ochranu, kterou v danou dobu poskytují na trhu běžně dostupné služby obdobného charakteru, poskytované v obdobných cenových relacích a obdobnému okruhu uživatelů.

- (10) Poskytovatel odpovídá pouze za napadení viry výslovně uvedenými v aktuálním seznamu virů dostupnému na webové stránce výrobce aplikace adrese <http://www.f-secure.com/v-descs/> (seznam je veden v anglickém jazyce), ledaže uživatel prokáže, že ochranu proti viru, jenž není v seznamu uveden, by mu v dané době poskytly na trhu běžně dostupné antivirové programy poskytované v obdobných cenových relacích a obdobnému okruhu uživatelů.

Služba přístupu k internetu prostřednictvím technologie WiFi

Zákazník ohlašuje závady Služeb telefonem nebo emailem na příslušném čísle nebo emailu zákaznické podpory v daném regionu. Telefonní číslo a email vztahující se k příslušnému regionu a jejich případné změny oznámí Poskytovatel Zákazníkovi. Tyto kontaktní údaje může Zákazník rovněž získat na zákaznické lince Poskytovatele.

Článek 7 Data síť Internet

- (1) Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, pokud tato data nezveřejnil přímo Poskytovatel nebo pokud je předem prokazatelně neschválil.
- (2) Poskytovatel prohlašuje, že umístěním webové stránky Zákazníka na jeho serveru neznamená, že obsah stránky schválil. Neodpovídá tedy za obsah stránek na jeho serveru umístěných.
- (3) Poskytovatel je oprávněn bez náhrady a upozornění odstranit webovou stránku Zákazníka umístěnou na jeho serveru, jestliže zjistí vlastní kontrolou nebo na základě upozornění třetí osoby, že webová stránka Zákazníka 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 Zákazníka nesmí být v rozporu s obchodní politikou Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn posoudit a rozhodnout, zda obsah webové stránky naplňuje výše uvedené znaky, které se pokládají za podstatné porušení smlouvy nebo podmínek.

Článek 8 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) Zákazník je povinen při používání Služby chránit práva k nehmotným statkům Poskytovatele a dalších subjektů, která Poskytovatel zajistil Zákazníkovi k užívání ve spojitosti s poskytováním Služby.
- (3) Porušení závazků dle odstavců 8.1 - 8.2 Provozních podmínek je podstatným porušením smluvního vztahu.

Článek 9 Závěrečné ustanovení

- (1) Tyto Provozní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. února 2009.
- (2) Provozní podmínky jsou k nahlédnutí na všech kontaktních místech Poskytovatele určených pro styk s veřejností a jsou zveřejněny na internetové adrese Poskytovatele <http://www.cz.o2.com>
- (3) Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu těchto Provozních podmínek, o změně bude předem informovat v souladu s Všeobecnými podmínkami.

V Praze dne: 1. února 2009.

Za Telefónica O₂ Czech Republic, a.s.:

Stanislav Kůra
Výkonný ředitel pro strategii a rozvoj produktů