

OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY O2 POČÍTAČOVÉ ŘEŠENÍ

Platnost / účinnost od: 1. 4. 2008

Článek 1

Úvodní ustanovení

1. Tyto Obchodní podmínky pro poskytování služby O2 Počítačové řešení (dále jen OP) společnosti Telefonica O2 Czech Republic, a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22, Praha 4 Michle, zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322, IČ 60193336, DIČ CZ60193336 (dále jen „Poskytovatel“) upravují základní provozní, organizační a obchodní podmínky při poskytování služby O2 Počítačové řešení (dále jen „Služba“). Obsahují zejména údaje, týkající se předmětu a rozsahu Služby, podmínek pro její zřízení a poskytování. Jsou závazné pro zákazníka Služby (dále jen „Zákazník“) a společnost Telefonica O2 Czech Republic, a.s., jako jejího Poskytovatele.
2. Ceny za poskytování Služby jsou uvedeny v Ceníku O2 Počítačové řešení (dále jen „Ceník“).

Článek 2

Vymezení pojmů

Administrativní podpora – rozumí se telefonická linka 800 203 203, prostřednictvím které Zákazník kontaktuje Poskytovatele ve věcech administrativní povahy, přičemž pro technický kontakt v případě Vady je kontaktním místem Helpdesk.

Aktivace – rozumí se zapojení HW do elektrické sítě, vzájemné spojení jednotlivých prvků HW, zadání aktivačních kódů SW, konfigurace IP adresy a kontrola funkčnosti v místě umístění pronajatého PC.

Autorizovaný servis – partner Poskytovatele zajišťující technickou podporu a servisní zásahy u Zákazníka.

Čas plnění – doba určitá, po kterou je poskytována Služba a s tím související plnění pro konkrétního Zákazníka, která může být dle volby Zákazníka 24 nebo 36 měsíců.

Zřízení služby – rozumí se okamžik písemného potvrzení o úspěšné Aktivaci, a nebo okamžik odmítnutí přístupu Zákazníkem oprávněné osobě Poskytovatele provést Aktivaci. V případě, že Aktivace nebyla požadována, rozumí se okamžikem Zřízení služby datum dodání PC.

Dodavatel – rozumí se vlastník HW, jehož identifikační údaje jsou na štítku nalepeném na HW.

Hardware či pojem „HW“ – se rozumí fyzické zařízení, které je potřebné pro funkci systémů zpracování informací a jeho fyzické příslušenství.

Helpdesk – rozumí se telefonická linka 800 203 203 s přímou provolbou 999 potvrzenou znakem # (volba se provádí až po výzvě k zadání identifikačního čísla) prostřednictvím které Zákazník kontaktuje Poskytovatele, zejména ohlašuje Vady HW a SW. Provozní doba Helpdesku je v Pracovní dny od 8:00 do 21:00.

Imaging – rozumí se činnost, jejímž výstupem je nově nainstalovaný a plně funkční software na PC, resp. SW na HW. Data při Imagingu nejsou na předmětném disku zachována.

PC – rozumí se osobní počítač či notebook (HW) včetně příslušenství a software (SW) v rozsahu nabízeném Poskytovatelem s kompletní Uživatelskou dokumentací a fyzickými nosiči SW. Seznam nabízených PC je aktuálně zveřejněn na internetových stránkách Poskytovatele včetně detailní konfigurace.

Pracovní dny – všechny dny, kromě sobot a nedělí nebo zákonem stanovených svátků a dnů pracovního klidu, během nichž budou dohodnuté činnosti prováděny v Pracovní dobu, není-li stanoveno jinak.

Pracovní doba – čas od 8:00 do 17:00 hodin.

Přerušení Vady – pokud je při servisním zásahu nutný přístup Poskytovatele k HW a/nebo SW umístěném u Zákazníka, je Zákazník povinen tento přístup Poskytovateli a osobám Poskytovatelem pověřeným (pověřené osoby), zejména pracovníkům Autorizovanému servisu, umožnit. Pokud Zákazník přístup neumožní, je pozastaveno načítání času pro odstranění Vady.

Původní nastavení – rozumí se konfigurace HW a SW v okamžiku Zřízení služby.

Smlouva – rozumí se písemná Smlouva o poskytování Služby O2 Počítačové řešení uzavřená mezi Zákazníkem a Poskytovatelem, jejímž předmětem je poskytování Služby. Smlouva je uzavřena a nabývá účinnosti okamžikem, kdy je objednávka akceptována a potvrzena Poskytovatelem.

Smluvní strany – se rozumí Zákazník a Poskytovatel.

Software či pojem „SW“ – rozumí se operační systém, ovladače hardware a všechny volitelné či nativní uživatelské počítačové programy.

Uživatelská dokumentace – dokumentace, která popisuje ovládání, uživatelské rozhraní a funkcionality HW a/nebo SW poskytovaná výrobcem či dodavatelem HW a/nebo SW.

Vada – se rozumí vada, tj. rozpor mezi skutečnými vlastnostmi poskytnutého plnění Poskytovatele (HW a SW) a vlastnostmi specifikovanými ve Smlouvě, Uživatelské dokumentaci nebo v těchto OP, pokud taková vada současně brání v řádném užívání HW nebo SW.

Článek 3

Popis Služby

1. Předmětem Služby je závazek Poskytovatele:
 - a) poskytnout Zákazníkovi k užívání HW dle jeho výběru z rozsahu nabízeného Poskytovatelem a za podmínek uvedených v těchto OP;
 - b) poskytnout Zákazníkovi oprávnění k užívání SW dle výběru Zákazníka z rozsahu nabízeného Poskytovatelem a za podmínek uvedených v těchto OP;
 - c) poskytnout Zákazníkovi k užívání odpovídající Uživatelskou dokumentaci za a podmínek uvedených v těchto OP;
 - d) provést instalaci funkčního SW (Imaging);
 - e) provést Aktivaci Služby;
 - f) poskytovat Zákazníkovi servisní služby pro sjednaná PC za podmínek uvedených v těchto OP;
2. Za užívání Služby se Zákazník zavazuje platit za Službu každý měsíc cenu uvedenou v Ceníku.
3. Služba je poskytována na území České republiky.

Článek 4

Charakteristika služby a podmínky pro její poskytování

1. Poskytovatel dodá zvolená PC Zákazníkovi nejpozději do konce 12 pracovního dne následujícího od data účinnosti Smlouvy v případě, že objednávka nepřesahuje 100 ks PC a není-li dohodnuto jinak.
2. Poskytovatel provádí dodávku PC a servisní úkony prostřednictvím třetích osob. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost při Zřízení služby, zejména dodaná PC od doručovatele převzít a převzetí písemně potvrdit na příslušném dodacím dokladu. Neposkytne-li Zákazník potřebnou součinnost dle předchozí věty, je Zákazník povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 300,- Kč Poskytovateli za každý objednaný PC. Zákazník je oprávněn převzetí odmítnout v případě, že je zásilka viditelně poškozena takovým způsobem, že lze předpokládat její poškození a nebo je poškozena Ochranná známka umístěná na obalu. Při odmítnutí převzetí je Zákazník povinen sepsat záznam s přepravní službou a neprodleně informovat Poskytovatele na Administrativní podpoře.
3. Pokud byla objednána Aktivace, Poskytovatel ji provede nejpozději do 3 následujících pracovních dní od dodání PC, nedohodnou-li se Zákazník a Poskytovatel jinak. Zákazník je povinen poskytnout součinnost při Aktivaci. Pro případ, že není možné Aktivaci provést vinou

Zákazníka, Zákazník souhlasí se smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč, jež uhradí Poskytovateli za každý i opakovaný případ.

4. V případě, že si Zákazník nepřeje provedení Aktivace, je povinen provést do 24 hodin od Dodání PC kontrolu funkčnosti a o případných Vadách neprodleně informovat Poskytovatele. Poskytovatel provede ve lhůtě 3 Pracovních dnů výměnu PC. Pokud dodaná PC nevykazují Vadu, služba se považuje za Zřízenou službu.
5. V případě, že Poskytovatel v rámci Aktivace zjistí Vady, které má HW a/nebo SW v okamžiku Zřízení služby, odstraní je zejména výměnou vadného HW nebo SW nejpozději do 3 Pracovních dnů od plánované Aktivace.
6. V případě, že dodaná PC nevykazují v okamžiku dodání Vady, je Zákazník povinen po dokončení Aktivace potvrdit písemně Zřízení služby.
7. V případě, že se na pronajatém PC po Zřízení služby objeví Vada, je Zákazník povinen tuto Vadu bez zbytečného odkladu oznámit Poskytovateli prostřednictvím Helpdesku (8:00 až 21:00 hodin). Zákazník sdělí Poskytovateli sériové číslo vadného HW. Poskytovatel přijme hlášení o Vadě a provede jeho registraci. Dále přikročí Zákazník a Poskytovatel ke konzultaci za účelem lokalizace a případného odstranění Vady. Nepodaří-li se Vadu odstranit konzultací, přistoupí Poskytovatel k servisnímu zásahu vzdáleným přístupem nebo servisnímu zásahu na místě.
8. Poskytovatel provede pokus o odstranění Vady servisním zásahem pomocí vzdáleného přístupu (8:00 až 21:00 hodin). Pokud do 2 hodin od přijetí hlášení o Vadě, při poskytnutí veškeré potřebné součinnosti ze strany Zákazníka, nedojde k opravě Vady, bude Vada odstraněna servisním zásahem na místě. Do tohoto času se nezapočítává nezbytně nutný čas pro technologické procesy, které nemůže Autorizovaný servis přímo ovlivnit, například získání opravného balíku SW z Internetu.
9. V případě servisního zásahu na místě odstraní Poskytovatel Vadu do konce následujícího Pracovního dne. Při nahlášení Vady mimo Pracovní dobu, bude Vada přijata následující Pracovní den, tj. lhůta pro její odstranění běží až dnem přijetí. Tedy např. bude-li Vada hlášena v pátek v 10:00 hodin a bude řešena v rámci servisního zásahu na místě, znamená to, že Poskytovatel Vadu odstraní nejpozději do 17:00 hodin prvního Pracovního dne následujícího týdne. Zákazník je povinen poskytnout nezbytnou součinnost pro řešení dané Vady a umožnit Poskytovateli přístup k PC a zabránit tak Přerušování Vady.
10. Poskytovatel je oprávněn odstranit Vadu tak, že vymění vadný PC za nový, funkční, a obnoví Původní nastavení. Pokud je to možné, přesune Poskytovatel harddisk (pevný disk) nebo uživatelská data z vadného HW do nového HW. Poskytovatel neodpovídá za ztrátu, zničení či pozměnění dat uložených v HW.
11. Poskytovatel není povinen odstranit Vadu způsobenou výpadkem elektrického napájení, které je povinen zajistit Zákazník.
12. V ceně Služby není zahrnuto odstraňování Vad:
 - a) způsobených úmyslně či z nedbalosti Zákazníkem, osobou Zákazníkem pověřenou nebo třetí osobou, které Zákazník umožnil přístup k PC;
 - b) způsobených nedodržováním povinností dle těchto OP ze strany Zákazníka;
 - c) způsobených neodborným zásahem Zákazníka nebo třetích osob, kterým Zákazník umožnil přístup k PC nebo jejich neoprávněnému přístupu nezabránil;
 - d) vzniklých na SW, který nebyl dodán Poskytovatelem, či řešení požadavků na přesuny uživatelských dat (mimo případ Vady kdy je možné přesunout data 1:1)

Odstranění těchto Vad provádí Autorizovaný servis za úplatu dle aktuálního Ceníku Autorizovaného servisu, nezávisle na Poskytovateli.

13. Do lhůty pro odstranění Vady se nezapočítává:
 - a) doba, v níž není Poskytovateli poskytnuta potřebná součinnost nebo není pověřeným osobám umožněn přístup do prostor Zákazníka;
 - b) doba, potřebná na zajištění nutné součinnosti ze strany Zákazníka;

- c) doba, vzniklá čekáním na prověření funkčnosti prostředků Zákazníka nebo třetí strany (vnitřní rozvody, software nebo hardware Zákazníka atp.);
 - d) působení Vyšší moci;
14. Zákazník je oprávněn požadovat ve lhůtě 30 dnů od účinnosti Smlouvy od Dodavatele odkup nebo ekologickou likvidaci stávajícího hardwaru maximálně však v množství odpovídajícím množství dle účinné Smlouvy za podmínek dohodnutých mezi Poskytovatelem a Dodavatelem, které Poskytovatel na písemnou žádost zašle Zákazníkovi.
 15. Po uplynutí Času plnění je Zákazník povinen poskytnout veškerou nutnou součinnost při zpětném odběru a odvozu PC Dodavatel. Pokud Zákazník neposkytne potřebnou součinnost ve lhůtě dle písemných pokynů Dodavatele, je Zákazník povinen uhradit smluvní pokutu Poskytovateli ve výši ceny za užívání Služby po dobu 4 měsíců.
 16. V okamžiku převzetí PC provede Dodavatel audit stavu PC. V případě jakýchkoliv Vad, či nadměrného opotřebení je Zákazník povinen uhradit cenu stanovenou Poskytovatelem, nejvýše však do výše ceny za Službu po dobu 8 měsíců. Za Vady se považují zejména popraskaný plast, viditelně poškrábaný displej, nefunkční tlačítka, neznámé BIOS heslo a nefunkční a chybějící části.
 17. Poskytovatel má právo neakceptovat objednávku Zákazníka bez udání důvodu.
 18. V případě objednávky Zákazníka převyšující 100 ks PC může Poskytovatel poskytnout po dohodě se Zákazníkem částečné plnění.

Článek 5

Vlastnická a užívací práva

1. Dodavatel zůstává po celou dobu trvání Smlouvy, výhradním vlastníkem pronajatého PC. Zřízením služby uděluje Poskytovatel Zákazníkovi právo užívat PC po dobu trvání smluvního vztahu. Zákazník je povinen užívat PC v souladu s těmito OP, Smlouvou, Uživatelskou dokumentací, písemnými pokyny Poskytovatele a právními předpisy ČR, a to bez teritoriálního omezení. Zákazník není oprávněn dát PC dále do podnájmu třetí osobě ani umožnit osobám odlišným od Zákazníka užívání PC bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele. Zákazník je povinen po celou dobu trvání Smlouvy, udržovat a zachovávat nálepku na HW deklarující vlastnictví Dodavatele a autentičnost SW.
2. Dnem Zřízení služby nepřechází na Zákazníka ani vlastnické právo k Uživatelské dokumentaci a všem hmotným nosičům předávaným Poskytovatelem spolu s PC.

Článek 6

Práva duševního vlastnictví

1. SW, který je poskytnut v rámci Služby dle těchto OP, je předmětem autorskoprávní ochrany podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), v platném znění (dále jen „autorský zákon“).
2. Poskytovatel prohlašuje, že je zcela oprávněn se SW disponovat a poskytnout Zákazníkovi právo užívat SW dle těchto OP, Smlouvy a Uživatelské dokumentace.
3. Poskytovatel garantuje a poskytuje Zákazníkovi ode dne Zřízení služby právo užívat SW na dobu jednoho měsíce, přičemž se tato doba opakovaně prodlužuje o jeden měsíc po dobu trvání Smlouvy. Jinými slovy je Zákazníkovi poskytována nevýhradní, nepřevoditelná licence k výkonu práva SW, včetně jeho vyšších verzí, k užívání tak, jak je uvedeno v Uživatelské dokumentaci opakovaně na dobu jednoho měsíce.
4. Zákazník je povinen užívat SW v souladu s těmito OP, Smlouvou, Uživatelskou dokumentací a právním řádem ČR, zejména autorským zákonem. V případě porušení některé z těchto povinností je Poskytovatel oprávněn odstoupit od Smlouvy s účinností od dodání oznámení o odstoupení Zákazníkovi.

Článek 7

Smluvní zabezpečení

1. Služba je poskytována Zákazníkovi na základě písemného smluvního vztahu uzavřeného mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. Smluvní vztah se uzavírá prostřednictvím tiskopisu ‚Smlouva o poskytování služby O2 Počítačové řešení‘. Smlouva je vyhotovena ve 2 výtiscích, z nichž každá Smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení. Obě vyhotovení mají platnost originálu. Smlouva může být měněna, doplněna nebo rušena pouze písemným dodatkem. Smlouva je platná dnem podpisu oběma Smluvními stranami, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak. Pokud došlo k podpisu Smlouvy Smluvními stranami v nestejný den, je Smlouva platná tím dnem podpisu, který nastal později.
2. Smluvní vztah se uzavírá na dobu určitou uvedenou ve Smlouvě. Smluvní strany mohou ukončit poskytování Služby na základě vzájemné písemné dohody nebo odstoupením od Smlouvy dle těchto OP.
3. Poskytovatel může jednostranně odstoupit od smluvního vztahu v případě, jestliže Zákazník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje, porušil povinnosti uvedené v ustanoveních Smlouvy, těchto OP, či jejich přílohách a ostatních dokumentech závazných pro Zákazníka nebo je Zákazník v prodlení s uhrazením jakékoliv pravidelné platby za poskytování Služby i po uplynutí náhradní lhůty pro uhrazení.
4. Skutečnost, že došlo k ukončení smluvního vztahu, nezbavuje Zákazníka povinnosti zaplatit Poskytovateli ceny za poskytnutou Službu, ani odpovědnosti za případné škody způsobené na technických zařízeních Poskytovatele.
5. Odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

Článek 8

Ceny, cenové a platební podmínky

1. Ceny Služby jsou uvedeny v Ceníku a účtují se vždy po poskytnutí Služby v příslušném kalendářním měsíci, není-li uvedeno v Ceníku Služby jinak.
2. Vyúčtování ceny za poskytování Služby, bude Poskytovatelem vystaveno a podáno u subjektu poskytujícího poštovní služby jako běžná zásilka, a to tak, aby mohlo být dodáno Zákazníkovi do 15 dnů ode dne ukončení účtovaného období na adresu jím naposledy oznámenou. Zákazník odpovídá za to, že úhrada cen za poskytnutou Službu bude provedena ve výši a lhůtě splatnosti, uvedené na vyúčtování a to i v případě, že plátcem je jiná osoba jím označená.
3. Pokud cena za poskytování Služby nezahrnuje cenu za určitý servisní zásah a/nebo cenu za nový/náhradní díl nebo cenu opravovaného dílu (zejména pokud se jedná o zásah směřující k odstranění vady, za kterou Poskytovatel neodpovídá, tj. mimozáruční servis), pak jsou tyto ceny Zákazníkovi účtovány zvlášť Autorizovaným servisem, dle aktuálního ceníku Autorizovaného servisu.
4. Nezaplatil-li Zákazník ve lhůtě splatnosti částku uvedenou na vyúčtování Služby, Poskytovatel jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než jeden týden ode dne dodání upozornění/ upomínky. Následující den po marném uplynutí náhradní lhůty je Zákazník povinen doručit na vlastní náklady do sídla Poskytovatele všechna PC (HW, SW, Uživatelskou dokumentaci, fyzické nosiče SW) která Zákazník převzal od Poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Zákazníkovi tím vzniklé.
5. Nezaplatí-li Zákazník ve lhůtě splatnosti, uvedené na vyúčtování Služby, částku za poskytnuté Služby, může být Poskytovatelem o dluhu informován i elektronicky nebo jiným dohodnutým způsobem. Jakákoliv platba Zákazníka za poskytnutou Službu bude v případě prodlení s úhradou za poskytování služeb elektronických komunikací Poskytovatele použita přednostně na úhradu Služby poskytnutou Poskytovatelem.

Článek 9

Sankce

1. V případě prodlení Zákazníka s placením ceny za Službu je Poskytovatel oprávněn požadovat od Zákazníka úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý kalendářní den prodlení.
2. V případě prodlení Poskytovatele se Zřízením služby je Zákazník oprávněn požadovat od Poskytovatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 750,- Kč, a to za každý započatý kalendářní den prodlení nejvýše však 10 000,- Kč za jednotlivé porušení.
3. V případě prodlení Poskytovatele s odstraněním Vady ve lhůtě stanovené v článku 4 odstavci 8, je Zákazník oprávněn požadovat od Poskytovatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 150,- Kč, a to za každou započatou hodinu prodlení nejvýše však 10 000,- Kč za jednotlivé porušení.

Článek 10

Odpovědnost za škodu

1. Plnou odpovědnost za případné škody na PC nese Zákazník od okamžiku doručení PC na adresu Zákazníka a podepsání dodacího listu. Zákazník je povinen pečovat o PC tak, aby na něm nevznikla škoda, zejména jej chránit před odcizením, ztrátou, zničením a poškozením, a to s veškerou péčí, kterou na něm lze spravedlivě požadovat. Zákazník je vždy povinen chránit PC minimálně se stejnou péčí s jakou chrání obdobné věci vlastní. Zákazník je povinen o všech vzniklých Vadách a škodách bezodkladně informovat Poskytovatele.
2. Zákazník není oprávněn k technickým zásahům na HW mimo běžnou údržbu dle instrukcí výrobce a dle Uživatelské dokumentace nebo dle písemných pokynů Poskytovatele. Zákazník není oprávněn měnit konfiguraci HW, přidávat či odstraňovat hardwarové komponenty PC. Poskytovatel doporučuje využití USB zařízení, jež se dají k PC připojit. Zákazník zejména nesmí porušit ochrannou plombu identifikující neoprávněný zásah do HW. K technickým zásahům do PC je oprávněn výhradně Poskytovatel prostřednictvím Autorizovaného servisu.
3. Poskytovatel odpovídá za způsobené škody v souvislosti s poskytováním Služby dle ustanovení těchto OP a dle obecně platných právních předpisů. Poskytovatel neodpovídá za jakoukoliv škodu vzniklou v důsledku Vyšší moci.
4. Poskytovatel odpovídá Zákazníkovi za škodu, která mu vznikla porušením povinností ze strany Poskytovatele v rozsahu stanoveném následujícími ustanoveními, pokud Poskytovatel neprokáže, že porušení povinností bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími jeho odpovědnost.
5. Zákazník ani Poskytovatel není oprávněn požadovat náhradu škody způsobené porušením povinností druhé strany, na kterou se vztahuje smluvní pokuta. Zákazník ani Poskytovatel není oprávněn domáhat se náhrady škody přesahující smluvní pokutu.
6. Celková výše náhrady škody včetně ušlého zisku v případě, že Zákazníkovi vznikne škoda z porušení jakékoliv povinnosti stanovené touto smlouvou, za které odpovídá Poskytovatel a na které se nevztahuje smluvní pokuta, kterou je Poskytovatel povinen uhradit, je omezena maximálně do výše roční ceny za sjednanou Službu, při které došlo k porušení povinnosti a vzniku škody. Poskytovatel odpovídá jen za škody předvídatelné, přičemž smluvní strany berou na vědomí, že výše předvídatelné škody včetně ušlého zisku odpovídá roční ceně za sjednanou Službu, při které došlo k porušení stanovené povinnosti.
7. Zákazník se zavazuje nahradit škodu vzniklou porušením právních povinností z jeho strany. Zákazník není povinen hradit škodu, která je hrazena pojišťovnou, u které Dodavatel pojistil HW.
8. Zákazník je povinen okamžitě ohlásit Poskytovateli jakoukoliv pojistnou událost týkající se PC, a dále poskytnout veškerou nutnou součinnost v rámci likvidace pojistné události. Zákazník je povinen uhradit spoluúčast ve výši 1000 Kč za každé PC.
9. Po dobu řešení pojistné události je Zákazník povinen dále hradit cenu za užívání Služby. Pokud Pojišťovna neuhradí škodu na HW v plné výši, je Zákazník povinen uvést HW do původního stavu, tj. jako by škodní událost nenastala, nebo nahradit škodu nehrazenou Pojišťovnou, tj. např. způsobnou ztrátou HW ve výši tržní hodnoty HW ke dni, ve kterém nastala škodní událost.

Článek 11 Práva a povinnosti

I. Práva a povinnosti Zákazníka

1. Zákazník má právo v rámci uzavřené Smlouvy požadovat zřízení, poskytování a změny Služby v rozsahu a způsobem odpovídajícím těmto OP.
2. Zákazník užívá Službu pouze způsobem, který je v souladu s těmito OP a písemnými návody, pokyny Poskytovatele a Uživatelskou dokumentací. Při užívání Služby je Zákazník zároveň povinen dodržovat obecně závazné právní předpisy ČR, nezasahovat do práv a oprávněných zájmů třetích stran a neporušovat obecně přijímané etické normy. Zákazník je zejména povinen:
 - a) neinstalovat do PC žádné programové vybavení, jehož užíváním Zákazník porušuje autorský zákon;
 - b) neodesílat prostřednictvím PC nevyžádaná obchodní sdělení;
 - c) neiniciovat prostřednictvím PC činnosti směřující k poškození, ohrožení dat či informačních systémů Poskytovatele či třetích stran;
 - d) neuchovávat či nešířit prostřednictvím PC data a obsahy, které porušují autorský zákon, předpisy o ochraně osobních údajů nebo ustanovení občanského zákoníku o právech na ochranu osobnosti;
 - e) nepřenášet PC z původního místa uvedeného ve Smlouvě, kromě notebooků (laptopů); jakákoliv změna umístění PC musí být předem schválena Poskytovatelem;
3. Zákazník platí ceny za poskytnutou Službu ve výši ceny platné v době objednání Služby a to ve lhůtě splatnosti a ve výši uvedené na platebním dokladu („Vyúčtování za služby“), jedním ze způsobů stanovených Poskytovatelem. V případě prodloužení Zákazníka se zaplacením ceny je Poskytovatel oprávněn uplatnit opatření dle těchto OP.
4. Zákazník poskytuje potřebnou součinnost při instalaci, deinstalaci, při odstraňování Vad a označuje Poskytovateli skrytá zařízení silnoproudá, plynovodní, vodovodní a jiná, která mohou mít vliv na Aktivaci a odstraňování Vad.
5. Zákazník umožní Poskytovateli a Dodavateli přístup k PC v místě jeho umístění za účelem poskytnutí servisního zásahu na místě a za účelem kontroly užívání.
6. Zákazník je povinen provádět kontroly a revize elektrického zařízení podle ČSN 33 1610. Dále je zákazník povinen oznámit Poskytovateli prostřednictvím linky Administrativní podpory termín a časový rozsah této kontroly a to nejméně 5 dní předem.
7. Zákazník po celou dobu trvání smluvního vztahu prokazatelně oznamuje Poskytovateli změny všech identifikačních a jiných údajů obsažených ve Smlouvě, a to nejpozději do 7 kalendářních dnů ode dne, kdy k takové změně došlo. Návrh na provedení změny uplatní Zákazník u Poskytovatele. Současně na požádání předloží Poskytovateli doklady prokazující správnost uvedených údajů.
8. Zákazník je povinen oznámit Poskytovateli minimálně 1 měsíc předem prostřednictvím Administrativní podpory jakékoliv změny ve službách připojení k internetu, službách přenosu dat a pronájmu okruhů, jakož i případně dalších služeb elektronických komunikací, které jsou poskytovány na pronajatém HW a SW, a které mohou mít vliv na poskytování Služby.

II. Práva a povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen poskytovat Službu tak, aby odůvodněné požadavky Zákazníka byly uspokojovány v souladu s uzavřenou Smlouvou, OP, Technickou a servisní specifikací služby O2 počítačové řešení a Ceníkem Služby.
2. Poskytovatel je oprávněn zákonnými způsoby ověřit důvěryhodnost Zákazníka a jeho schopnost plnit své závazky, s čímž Zákazník souhlasí.
3. Poskytovatel při zpracování osobních údajů dbá, aby Zákazník neutrpěl újmu na svých osobních, či osobnostních právech a proto se zavazuje přijmout ve vztahu k třetím stranám taková opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům

Zákazníka, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.

4. V případě, že Zákazník nevyužívá pro připojení pronajatého PC k veřejné datové síti Internet služby elektronických komunikací Poskytovatele, ztrácí nárok na sankce dle článku 9 odst. 3 OP.

Článek 12

Reklamace, stížnosti, spory

1. Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na kvalitu poskytované Služby.
2. Reklamaci na vyúčtování ceny i na kvalitu poskytované Služby je Zákazník oprávněn uplatnit u Poskytovatele bez zbytečného odkladu. Postup při reklamaci se řídí příslušnými reklamačními řády Poskytovatele, není-li v těchto OP stanoveno jinak.
3. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne dodání (převzetí) reklamace.
4. Právní vztahy při poskytování služby se řídí právním řádem České republiky, Smlouvou a těmito OP, reklamačním řádem Poskytovatele a platným Ceníkem.
5. Smluvní vztah vzniklý při poskytování Služeb se řídí zákonem č. 513/1991 Sb., obchodním zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.
6. V případě, kdyby se dostala Smlouva, jejíž součástí jsou OP, reklamační řád Poskytovatele a Ceník do vzájemného rozporu, platí následující pořadí závaznosti:
 - a) Smlouva;
 - b) OP;
 - c) Reklamační řád Poskytovatele;
 - d) Ceník;
7. Spory vzniklé při poskytování Služeb řeší Poskytovatel nejprve dohodou, a není-li to možné, pak podle příslušných ustanovení právních předpisů České republiky.

Článek 13

Vyšší moc

1. Pro účely této těchto OP se za „vyšší moc“ považují okolnosti vylučující odpovědnost podle §374 obchodního zákoníku. V souladu s citovaným ustanovením se smluvní strany dohodly, že vyšší moc znamená událost, která je mimo kontrolu smluvní strany, která nastala po podpisu smlouvy, kterou nebylo možno předvídat a ke které došlo bez zavinění této smluvní strany, pokud nebyla způsobena její chybou či nedbalostí. Takovými událostmi se rozumí zejména války a revoluce, teroristické útoky, přírodní katastrofy, epidemie, karanténní omezení, dopravní embargo a vyhlášené generální stávky v příslušných průmyslových odvětvích.
2. Smluvní strany jsou povinny se informovat o překážce, která jim brání v plnění povinností dle těchto OP a/nebo Smlouvy spočívající v působení vyšší moci, nejpozději do pěti (5) dnů od jejího vzniku zprávou či sdělením na kontaktní adresu uvedenou ve Smlouvě a následně doporučeným dopisem a společně hledat možnosti realizace té části plnění, které překážka nebrání. Okolnost vzniku překážky musí být doložena nezávislým orgánem (např. policie, obchodní komora, státní orgán). Pokud by podmínky vyšší moci trvaly déle než devadesát (90) dnů, je Poskytovatel i Zákazník oprávněn od smlouvy odstoupit s účinností ode dne doručení oznámení o takovémto odstoupení druhé smluvní straně.

Článek 14

Závěrečná ustanovení

1. Poskytovatel je oprávněn měnit a doplňovat OP, Ceník a reklamační řád Poskytovatele při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele nebo z důvodu změny obecně závazných právních předpisů.
2. Tyto OP nabývají platnosti a účinnosti dnem podpisu.

V Praze dne 31. 3. 2008

Oscar Garcia Gómez v.r.
ředitel pro rozvoj produktů
Telefonica O2 Czech Republic, a.s.