

# PROVOZNÍ ŘÁD

audiovizuálních mediální služeb na vyžádání  
poskytovaných společností O2 Czech Republic a.s.  
pod obchodní značkou KUKI (dále jen „služba KUKI“)



1/4

## 1. Definice použitých pojmů

- 1.1. **Poskytovatel** – společnost **O2 Czech Republic a.s.**, IČO 60193336, se sídlem Za Brumlovkou 266/2, Praha 4, PSČ 140 22. Společnost je zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322;
- 1.2. **Provozní řád** (PŘ) – specifické provozní, technické a obchodní podmínky konkrétně definovaných služeb elektronických komunikací poskytovaných Poskytovatelem;
- 1.3. **Zákazník** – konečný příjemce služby/služeb v rozsahu uzavřené smlouvy s Poskytovatelem;
- 1.4. **Všeobecné podmínky** (VP) – podmínky společnosti O2 Czech Republic a.s. pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací;
- 1.5. **Zákaznické centrum** - centrální místo Poskytovatele zřízené pro komunikaci se Zákazníky a veřejností prostřednictvím zákaznických telefonních linek, či emailů, zveřejněných na [www.nej.cz](http://www.nej.cz), v sekci „Kontakty“. Adresa pro doručování písemné formy komunikace: **Nám. Svobody 1142, Třinec, PSČ 739 61**
- 1.6. **Kontaktní místo** - obchodní místo Poskytovatele zřízené pro styk se Zákazníky a veřejností. Přehled kontaktů a adres kontaktních míst pro jednotlivé regiony je uveden na internetové stránce Poskytovatele: [www.nej.cz](http://www.nej.cz), [www.kuki.cz](http://www.kuki.cz)
- 1.7. **KUKI** – služba veřejného šíření převzatého televizního (a rozhlasového) vysílání v digitální kvalitě s využitím technologie IPTV (Internet Protocol TV) prostřednictvím kabelových systémů pod ochrannou známkou KUKI (dále též „**Služba**“); jednotlivé tarify a tematické televize i technické parametry Služby jsou uvedeny v platném Ceníku Služeb;
- 1.8. **KINO** - doplňková služba virtuální videotéky;
- 1.9. **Programová nabídka** – Poskytovatelem definovaný soubor (seznam) jednotlivých TV programů služby KUKI, nabízený Zákazníkovi. Aktuální programová nabídka služby KUKI je k dispozici na webových stránkách Poskytovatele či na pracovištích Kontaktních míst;
- 1.10. **Set-top box** (STB) – technické zařízení, sloužící ke zpracování digitálně dodávaného programu (dále jen „**Přijímací zařízení**“);
- 1.11. **Mobilní zařízení** – zařízení Zákazníka vybavené datovým připojením a kompatibilním operačním systémem (zejména mobilní telefon nebo tablet s operačním systémem Android nebo iOS);
- 1.12. **PIN kód** – unikátní kód, který si účastník může aktivovat v rámci služby KUKI, a který dále využívá zejména pro objednávky titulů (využití podlicenci) z nabídky služby KINO. Změnu PIN kódu je možné provést prostřednictvím uživatelského rozhraní Kuki v set-top boxu nebo v aplikaci. Stejný postup

platí i pro nové zadání/změnu PIN kódu. PIN kód je vázán vždy k jednotlivé smlouvě a jednomu místu připojení účastníka. PIN kód je technické opatření, které umožňuje účastníkovi omezit přístup k televiznímu vysílání dětem a mladistvým (tzv. rodičovský zámek); tento PIN kód je vždy poskytován k tematickým televizním s erotickým obsahem a vyžadován pro objednávky titulů s tímto obsahem;

- 1.13. **Samoobsluha** – aplikace přístupná přes STB, prostřednictvím které je možné uzavírat smlouvy či dodatky po zadání PIN kódu nákupu v případě, že první smlouva se Zákazníkem byla uzavřena v písemné formě dle ujednání Všeobecných podmínek. Postup při uzavírání smluv prostřednictvím této aplikace je blíže popsán v STB.
- 1.14. **Zákaznický účet MOJE NEJ** – on-line aplikace Moje Nej určená pro komunikaci Poskytovatele se Zákazníkem (viz ujednání 1.20 VP)
- 1.15. Ostatní zde nedefinované pojmy, které tento Provozní řád obsahuje, jsou specifikovány ve Všeobecných podmínkách.

## 2. Charakteristika služby KUKI, KINO

- 2.1. Zpřístupňování obsahů získaných v rámci služeb **KUKI** nebo **KINO** třetím osobám je **výslovně zakázáno**; Zákazník je povinen používat veškeré obsahy získané prostřednictvím služby KUKI nebo KINO v souladu s platnými právními předpisy, dobrými mravy a obecnými zvyklostmi. Zejména je výslovně zakázáno jakékoliv reprodukování a rozmnožování obsahů i jejich rozšiřování či sdělování veřejnosti, pozměňování a upravování obsahů nebo jiné manipulace s autorským právem či právy příbuznými a rovněž s technickými ochrannými prvky či informačními mechanismy, které mohou být součástí obsahů této služby. V případě, že dojde ke zneužití služby či jejího obsahu, nese Zákazník za takové zneužití plnou odpovědnost. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto odstavce má Poskytovatel právo od smlouvy s okamžitou účinností odstoupit. Zákazník je oprávněn využívat Služby nejdéle po dobu trvání smlouvy.
- 2.2. **KINO** je doplňková služba virtuální videotéky, kdy Poskytovatel poskytuje Zákazníkovi právo kužití filmu na omezenou dobu (podlicenci) a Zákazník se zavazuje uhradit za poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu Poskytovateli sjednanou cenu. Služba KINO je přístupná pouze Zákazníkům, kteří s Poskytovatelem uzavřeli smlouvu na službu KUKI. Technické prostředky služby KINO zajišťuje Poskytovatel.

# PROVOZNÍ ŘÁD

audiovizuálních mediální služeb na vyžádání  
poskytovaných společností O2 Czech Republic a.s.  
pod obchodní značkou KUKI (dále jen „služba KUKI“)



2/4

- 2.3. Základní provozní podmínky poskytování služby KINO
- (i) Aktuální nabídka titulů je uvedena na SPB Zákazníka;
  - (ii) Poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu je realizováno na základě objednávky Zákazníka prostřednictvím jeho STB. Pro realizaci objednávky je nutné zadání tzv. PIN kódu nákupu;
  - (iii) Doba poskytnutí podlicence (práva k užití filmu) Zákazníkovi je omezena na dobu uvedenou v ceníku, která běží od okamžiku poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu, tj. od okamžiku potvrzení jím odeslané objednávky ze strany Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn objednávku nepotvrdit zejména v případě, že eviduje za Zákazníkem jakoukoliv splatnou pohledávku;
  - (iv) Poskytovatel je oprávněn omezit Zákazníkovi na základě jednostranného právního jednání maximální počet titulů objednaných Zákazníkem za jeden (1) kalendářní měsíc. Do tohoto limitu se nezapočítávají tituly z té části nabídky KINO, která je Zákazníkům k dispozici bezplatně;
  - (v) Objednávka titulu, poskytnutí podlicence a platba ceny za toto poskytnutí je vázána vždy na konkrétní smlouvu a místo připojení Zákazníka;
- Další podmínky poskytování této Služby se řídí ujednáním Všeobecných podmínek, nebo mohou být uvedeny v popisu Služby, uvedeném na stránkách [www.nej.cz](http://www.nej.cz) nebo na [www.kuki.cz](http://www.kuki.cz).
- 2.4. Poskytovatel neodpovídá za snížení kvality služby KUKI, pokud důvody snížení kvality jsou na straně poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání (dodavatelů programů), které Poskytovatel přebírá. Poskytovatel neodpovídá ani za kvalitu a obsah služeb poskytovaných jinými poskytovateli služeb, včetně zahraničních poskytovatelů, ani za kvalitu a obsah služeb třetích stran, při jejichž poskytování je využívána síť Poskytovatele.
- 2.5. V případě služby KUKI či doplňkových služeb k této službě Poskytovatel neodpovídá za obsah převzatého televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob, způsobená zpřístupněním těchto obsahů, jakož ani za závady způsobené nedodáním či vadným dodáním programů Poskytovateli od jejich výrobců či distributorů. Poskytovatel poskytuje službu KUKI nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání, které Poskytovatel přebírá.
- 2.6. Smlouvou na službu KUKI se Poskytovatel zavazuje umožnit Zákazníkovi přístup k programové nabídce. Konkrétní složení programové nabídky je uvedeno na [www.nej.cz](http://www.nej.cz) nebo na [www.kuki.cz](http://www.kuki.cz).
- 2.7. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit jednostranně programovou nabídku služby KUKI, zejména strukturu programů, počet programů, zejména z důvodu změn právních, technických podmínek či změn podmínek ze strany dodavatelů jednotlivých programů; změna programové nabídky není změnou smlouvy.
- 2.8. Aktivace a uzavření smlouvy pro Zákazníky, kteří již mají uzavřenou smlouvu s Poskytovatelem, lze provést prostřednictvím uvedení ID (e-mail nebo číslo smlouvy) a hesla (heslo pro přihlášení nebo heslo pro komunikaci). Zákazník, který doposud nemá s Poskytovatelem uzavřenou smlouvu, provede aktivaci dle předchozí věty, přičemž při registraci zadá své požadované údaje.
- 2.9. Každý Zákazník, který aktivuje službu KUKI, zvolí požadovaný druh služby dle nabídky. Služba KUKI je závislá na připojení Zákazníka k síti internet. Služba KUKI tak může být omezena z důvodů vzniklých na straně poskytovatele připojení k internetu, zvoleného Zákazníkem.
- 2.10. Poskytovatel je oprávněn nabídku televizních programů dostupných prostřednictvím mobilních zařízení omezit nebo omezovat z důvodu ochrany autorských práv tj. nemusí být dostupné veškeré televizní programy (zejména, nikoliv všech výlučně, exkluzivní sportovní obsah), nebo nemusí být dostupné po celou dobu vysílání. Takové omezení nelze považovat za porušení Smlouvy.
- 2.11. Podmínkou pro zajištění kvalitní Služby poskytované na Mobilních zařízeních je dostatečné rychlé a stabilní datové připojení. Rychlost datového připojení závisí zejména od technických specifikací Zákazníkem využívaného datového připojení, a technických specifikací Mobilního zařízení, prostřednictvím kterého dochází k příjmu Služby. Minimální požadovaná rychlost na datové připojení Zákazníka pro příjem Služby je 10 Mbit/s na jedno zařízení. Na rychlosti a stabilitě datového připojení Zákazníka je závislá i dostupná kvalita obrazu. Obraz v HD kvalitě je dostupný pouze u dostatečně rychlého a stabilního datového připojení Zákazníka.
- 2.12. Poskytovatel neodpovídá za datové připojení mobilního zařízení Zákazníka ani za kvalitu, stabilitu či nedostupnost Služby z důvodů závady či výpadků datového připojení mobilního zařízení Zákazníka, poskytovaného třetí stranou.
- 2.13. Při užívání Služby dochází ke stahování většího množství dat. Poskytovatel neodpovídá za omezení rychlosti datového připojení mobilního

# PROVOZNÍ ŘÁD

audiovizuálních mediální služeb na vyžádání  
poskytovaných společností O2 Czech Republic a.s.  
pod obchodní značkou KUKI (dále jen „služba KUKI“)



3/4

zařízení Zákazníka z důvodu překročení datového limitu (FUP) nebo zvýšení výdajů za datový přenos.

- 2.14. Poskytovatel může dočasně přerušit či omezit poskytování Služby při nezbytných změnách technického zařízení, při rutinní údržbě sítě či při odstraňování poruch. V souvislosti s těmito přechodnými omezeními Zákazníkovi nevzniká žádný nárok na kompenzaci.
- 2.15. Zákazník je oprávněn k Síti připojovat pouze zařízení schválená a homologovaná v ČR.

## 3. Režim předplácených služeb (on-line platba)

- 3.1. Poskytovatel umožňuje realizovat platbu ceny Služby formou on-line platby (úhrady platební kartou) způsobem, který pro objednanou službu nabízí poskytovatel na [www.kuki.cz](http://www.kuki.cz) a příslušná platební brána, a to vždy pro následující zúčtovací období. Zaplacením ceny za první zúčtovací období dle předchozí věty je smlouva uzavřena. Není-li cena připsána na účet Poskytovatele, nedochází k uzavření smlouvy a Poskytovatel není povinen službu Zákazníkovi poskytovat.
- 3.2. Je-li cena Služby hrazena formou předplatného prostřednictvím on-line platby, pak po poskytnutí relevantních údajů (číslo platební karty, datum platnosti apod.) Zákazníkem je poskytovatel platební služby oprávněn tyto údaje opakovaně automaticky používat pro účely plateb dalších vyúčtování. Není-li možné zaplacení vyúčtování ceny ve smyslu předchozí věty provést (např. z důvodu zrušení autorizace plateb Zákazníkem nebo chybějících finančních prostředků), smlouva automaticky zaniká uplynutím zúčtovacího období, za které již byla cena uhrazena. Na poskytování předplácených služeb se neuplatní ta ustanovení smluvních podmínek, která nelze vzhledem k povaze předplácených služeb použít.
- 3.3. V případě sjednání platby formou předplatného (předplacené služby) nikoliv prostřednictvím on-line platby, je Poskytovatel oprávněn požadovat složení částky nejméně ve výši odpovídající minimálnímu předplatnému uvedenému ve smlouvě. Poskytovatel neodpovídá za nevyčerpání zaplaceného předplatného.
- 3.4. Poskytovatel je oprávněn omezit Zákazníkovi poskytování předplacené Služby (příp. některou ze služeb – např. doplňkových – neposkytnout) v případě vyčerpání předplatného nebo nedoplnění předplatného na minimální částku dle smlouvy ani do 14 dnů od dodání upozornění ze strany Poskytovatele. O omezení Služby bude poskytovatel účastníka informovat na kontaktní e-mail a prostřednictvím Moje Nej. Pokud předplatné nebude doplněno na minimální částku dle smlouvy ani do 3 měsíců ode dne omezení

služby, je Poskytovatel oprávněn službu zrušit a od smlouvu s účastníkem jednostranně ukončit.

- 3.5. Poskytovatel je oprávněn v každé jednotlivě uzavírané smlouvě požadovat po Zákazníkovi vratnou kauci ve výši dle ceníku. Tato kauce je vratná do 90 dnů od ukončení příslušné smlouvy, a to složenkou nebo zasláním na bankovní účet účastníka. V případě odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem v zákonné 14denní lhůtě bude kauce vrácena stejným způsobem, jako byla od účastníka přijata, a to na náklady Poskytovatele.
- 3.6. Vratnou kauci je Poskytovatel oprávněn použít k započtení pohledávek za Zákazníkem, zejména na úhradu nezaplacených cen za služby, smluvních pokut či finančního vyrovnání, ceny nevráceného zařízení apod. V případě uskutečnění započtení je Poskytovatel oprávněn žádat Zákazníka o doplnění vratné kauce na původní výši.
- 3.7. Služba KINO je uváděna na vyúčtování jako samostatná položka s tím, že jde o součet cen za objednané tituly z této videotéky za příslušné zúčtovací období. Podrobný výpis objednaných titulů u této Služby (název titulu, datum poskytnutí práva k užití titulu, cena titulu) je k dispozici v zákaznickém účtu Moje Nej. Vyhotovení podrobného výpisu v tištěné formě i jeho případné zaslání účastníkovi poštou může být zpoplatněno dle platného Ceníku poplatků.

## 4. Práva a povinnosti

- 4.1. Zákazník je povinen si zajistit hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace, vstupní a výstupní zařízení, včetně televizního přijímače, jakož i jejich funkčnost a provoz („zařízení účastníka“), a jejich funkčnost a kompatibilitu se Službou tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu sítě poskytovatele, a to v souladu se seznamem zařízení schválených poskytovatelem, který je uveden v dokumentu technické parametry služeb elektronických komunikací na [www.nej.cz](http://www.nej.cz) a [www.kuki.cz](http://www.kuki.cz).
- 4.2. Poskytovatel neodpovídá za obsah informací přenášovaných v rámci Služby, nenese odpovědnost za závady způsobené vadným dodáním, či nedodáním programů od jejich výrobců či administrátorů, ani za případné porušení práv třetích osob informacemi přenášovanými v rámci Služby, není-li zákonem stanoveno jinak.
- 4.3. Zákazník je povinen užívat Službu tak, aby nebyl porušován nebo obcházen zákon, nezpůsobit škody třetím osobám nebo aby užívání Služby nebylo v rozporu s dobrými mravy.
- 4.4. Zákazník odpovídá Poskytovateli nebo třetím stranám za veškeré škody, které způsobí tím, že při užití Služby poruší zákon, VP Poskytovatele nebo tento Provozní řád.

# PROVOZNÍ ŘÁD

audiovizuálních mediální služeb na vyžádání  
poskytovaných společností O2 Czech Republic a.s.  
pod obchodní značkou KUKI (dále jen „služba KUKI“)



4/4

4.5. Zákazník nesmí narušovat bezpečnost systému nebo Sítě ve snaze získat neoprávněný přístup.

## 5. Závady, poruchy Služby

5.1. Hlášení o závadě musí obsahovat:

- (i) identifikaci Zákazníka (jméno a příjmení, resp. obchodní jméno);
- (ii) jméno a příjmení kontaktní osoby jednající jménem Zákazníka;
- (iii) telefonické spojení na Zákazníka nebo kontaktní osobu, elektronickou adresu;
- (iv) identifikační údaj Zákazníka (číslo smlouvy, PIN);
- (v) datum a čas zjištění závady, popis závady.

5.2. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Zákazníkovi zpětné potvrzení ohlášené závady a poskytnutí součinnosti za účelem odstranění závady. O odstranění závadného stavu, poruchy je Zákazník následně informován zpravidla elektronickou komunikací, příp. telefonicky.

5.3. V případě, kdy po obdržení sdělení Poskytovatele, že závadný stav/porucha byl diagnostikován na straně Poskytovatele a takto odstraněn, avšak Zákazník přesto její odstranění prokazatelným způsobem vyloučí, pak pro řádné vyřízení svého požadavku je oprávněn uplatnit reklamaci dle Reklamačního řádu.

5.4. Ve smyslu ujednání Reklamačního řádu je Zákazníkem postupováno rovněž v případě uplatnění reklamace vyúčtování (viz ujednání čl. 6 VP).

## 6. Závěrečná ustanovení

6.1. Tento Provozní řád je samostatnou součástí Smlouvy. Platným uzavřením Smlouvy Zákazník potvrzuje, že se s obsahem Provozního řádu důkladně seznámil a s ním souhlasí.

6.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo na jednostrannou změnu Provozního řádu. Vydáním nového Provozního řádu s vyznačením počátku doby platnosti se stává předchozí znění Provozního řádu neplatným.

6.3. Platný Provozní řád je k dispozici na webové adrese Poskytovatele [www.nej.cz](http://www.nej.cz) v sekci Dokumenty a manuály/Provozní řády a [www.kuki.cz](http://www.kuki.cz)

6.4. Tento Provozní řád nabývá platnosti **1. června 2024**.