

- Obsah:
1. Definice použitých pojmů
 2. Podmínky poskytované služby
 3. Charakteristika poskytované služby a cenové modely
 4. Zabezpečení provozu služby
 5. Práva a povinnosti
 6. Omezení, přerušení a ukončení poskytování služby
 7. Závěrečná ustanovení

1. Definice použitých pojmů

- 1.1. **Provozní řád** – provozní, technické a obchodní podmínky pro poskytování služby kabelové televize.
- 1.2. **Všeobecné podmínky** – podmínky společnosti Nej.cz s.r.o. pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb (dále jen „Všeobecné podmínky“).
- 1.3. **Zákazník** – konečný příjemce Služby (dále jen „Zákazník“).
- 1.4. **Poskytovatel** – společnost **Nej.cz s.r.o.** se sídlem Kaplanova 2252/8, Praha 4, Chodov, PSČ 148 00, IČ: 03213595, zapsaná v obchodním rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 228799.
- 1.5. Služba kabelové televize – nabídka televizních a rozhlasových programů v digitální a analogové podobě (dále jen „Služba“).
- 1.6. Veřejná síť elektronických komunikací – přístupová síť pro elektronickou komunikaci Poskytovatele (dále jen „Síť“).
- 1.7. Digitální televize DVB-C – Digital Video Broadcasting – Cable – normy pro přenos videa, zvuku, informací a dat v digitální podobě – digitální televize po kabelovém rozvodu (dále jen „DVB-C“). V některých částech sítě Poskytovatele může být použita pro přenos kabelové televize i norma DVB-T pro digitální přenos určený pro terestrické vysílání (dále jen „DVB-T“), vyjimečně i norma pro analogový přenos.
- 1.8. **Koncový bod sítě** – je fyzický propojovací bod, ve kterém je Zákazníkovi poskytován přístup k veřejné komunikační síti Poskytovatele. Zpravidla se jedná o koncovou účastnickou zásuvku sítě v místě určeném pro poskytování Služeb.
- 1.9. Set-top box (též „STB“) – technické zařízení, sloužící ke zpracování digitálně dodávaného programu (dále jen „Přijímací zařízení“).
- 1.10. CA modul pro nový typ televizních přijímačů pro umístění dekódovací karty podmíněného přístupu (dále jen „Přijímací zařízení“).
- 1.11. Karta podmíněného přístupu pro dekódování přijímaných programů a zajištění oprávněnosti přijímat tyto programy (dále jen „Zákaznická dekódovací karta“).
- 1.12. **Program** – jeden televizní nebo rozhlasový program – stanice (dále jen „Program“).
- 1.13. Programová televizní nabídka – Poskytovatelem definovaný soubor TV programů, nabízený Zákazníkovi (dále jen „Programová nabídka“).
- 1.14. Doplnkový Programový balíček – kombinace dalších TV programů (dále jen „Programový balíček“).
- 1.15. Zvýhodněný Programový balíček Služby – zvýhodněná kombinace jednotlivých programových nabídek.
- 1.16. Objednávka Zákazníka – dokument v listinné či elektronické podobě, případně ústní formě po telefonu, na základě které je Zákazníkovi provedena aktivace Služby, zařazení nebo vyřazení Programové nabídky z Balíčku služeb (dále jen „Objednávka“).
- 1.17. Zařazení Programové nabídky do Programového balíčku – zařazení konkrétní Programové nabídky do Programového balíčku na základě Objednávky.

- 1.18. Vyřazení Programové nabídky z Programového balíčku – vyřazení konkrétní Programové nabídky z Programového balíčku na základě Objednávky.

Ostatní použité pojmy jsou definovány ve Všeobecných podmínkách Poskytovatele.

2. Podmínky poskytované Služby

- 2.1. Podmínky pro poskytování Služby jsou ovlivněny způsobem přenosu televizního signálu v dané části Sítě Poskytovatele. V případě příjmu digitální televize vysílané v normě DVB-C je Přijímací zařízení, set-top box nebo CA modul, pro příjem digitální televize dodáno Zákazníkovi Poskytovatelem, případně je kvyzvednutí na Kontaktním místě určeném Poskytovatelem, včetně návodu k instalaci a obsluze. Přijímací zařízení je Zákazníkovi dodáno Poskytovatelem zápujčkou, nebo prodejem. Součástí Zařízení jsou specifikovány v dokumentech dodávaných se Zařízením. Případné reklamace Služby se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., v platném znění (Občanský zákoník) a zákonem č. 634/1992 Sb., v platném znění (Zákon o ochraně spotřebitele) a platným Reklamačním řádem. Podmínkou dodávky, prodeje Přijímacího zařízení Zákazníkovi, je uzavřená Smlouva na dodávku Služeb. Zákaznická dekódovací karta zůstává vždy majetkem Poskytovatele.
- 2.2. Služba bude Zákazníkovi předávána na Koncovém bodu Sítě, respektive Přijímacím zařízení Poskytovatele. Služba bude poskytována výhradně na adrese, která je uvedena ve Smlouvě (resp. ve Specifikaci služeb) na dodávku Služeb.
- 2.3. Poskytovatel odpovídá za funkčnost Sítě, Přijímacího zařízení a technické prostředky pouze po Koncový bod Sítě definovaný v tomto Provozním řádu, odst. 1.8.
- 2.4. Poskytovatel zajišťuje odstranění případných poruch a závad jak na Síti, tak na Přijímacích zařízeních v majetku Poskytovatele.
- 2.5. Zákazník se zavazuje, že v místech, kde je poskytována služba v digitální formě, která vyžaduje instalaci Přijímacího zařízení, bude Přijímací zařízení připojeno do funkční, provozuschopné a podmínky českých státních norem splňující síťové zásuvky 230V/50Hz a do zásuvky televizního kabelového rozvodu po celou dobu trvání Smlouvy.
- 2.6. Náklady na provoz Přijímacího zařízení v místě instalace hradí Zákazník.
- 2.7. Poskytovatel zpřístupní Službu Zákazníkovi maximálně na 4 Koncových zařízeních v libovolné kombinaci včetně zařízení se službou služeb internetové televize.
- 2.8. U služby poskytované v normě vysílání DVB-C po vložení Zákaznické dekódovací karty do Přijímacího, nebo Koncového zařízení začíná minimálně 10 denní období tzv. volného vysílání. Po tuto dobu může Zákazník přijímat všechny programy vysílané Poskytovatelem a platí pouze cenu za objednané Programy. Z volného vysílání mohou být vyloučeny Programy dle rozhodnutí Poskytovatele.
- 2.9. Po skončení tzv. volného vysílání je Poskytovatelem aktivován objednaný Programový balíček.

- 2.10. Poskytovatel může realizovat změny Programových nabídek, změny Balíčků služeb i v průběhu účtovacího období. Minimální doba trvání programové nabídky je 30 dní.
- 2.11. Zákazník vyjadřuje souhlas s výměnou Zákaznické dekódovací karty v případě nutnosti. Poskytovatel si v nutném případě vyhrazuje právo k deaktivaci Zákaznické dekódovací karty, jestliže bude mít důvodné podezření, že je ohrožena bezpečnost systému kódování televizních a rozhlasových programů. Poskytovatel v takovém případě dodá Zákazníkovi novou Zákaznickou dekódovací kartu v nejdřívejším možném termínu. Zákazník nemá v takovém případě žádné nároky související s přechodnou nemožností využití služeb.
- 2.12. 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.
- 2.13. Zákazník je oprávněn k Síti připojovat pouze Koncová zařízení schválená a homologovaná v ČR pro příjem televizního signálu. Při použití jiných přijímacích zařízení než zařízení dodaných Poskytovatelem, není Poskytovatel schopen garantovat kvalitu a funkčnost Služby.

3. Charakteristika poskytované Služby a cenové modely

- 3.1. Službou kabelové televize se rozumí šíření převzatého televizního a rozhlasového vysílání v nezměněné podobě za účelem zajištění přístupu Zákazníka k obsahu převzatého televizního a rozhlasového vysílání, a to převážně ve standardu DVB-C, nebo ve standardu DVB-T, případně analogovém formátu.
- 3.2. Službu kabelové televize Poskytovatel zabezpečí pro Zákazníka pouze na základě smluvního vztahu s přihlédnutím k technickým možnostem Poskytovatele.
- 3.3. Dostupnost služby je 24 hodin denně po celý rok. Poskytovatel neručí za nedostupnost v případě výpadku služby na straně vysílatele. Minimální kvalita je dána dostupností služby stanovené na 90% času z celkového času za jeden kalendářní měsíc.
- 3.4. Omezení: V případě oprav či údržby sítě může dojít k omezení poskytování Služby. Doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet úrovně kvality.
- 3.5. Služba šíření převzatého televizního a rozhlasového vysílání v nezměněné podobě za účelem zajištění přístupu Zákazníka k obsahu převzatého televizního a rozhlasového vysílání umožňuje Zákazníkovi za stálou měsíční cenu sledování určitého počtu Programů dle Programových nabídek. Skladba Programových nabídek v jednotlivých lokalitách Poskytovatele je uvedena na internetové stránce Poskytovatele www.nej.cz/ www.riomedia.cz

Poznámka: Nabídka služeb v jednotlivých lokalitách Poskytovatele se může lišit.

- 3.6. Nabízené Programové nabídky včetně cenových relací a stanovených bonusů jsou zveřejněné na internetové adrese Poskytovatele www.nej.cz/ www.riomedia.cz, nebo v tištěné podobě na adresách Kontaktních míst.
- 3.7. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit jednostranně programovou nabídku, zejména strukturu programů, počet programů a jejich pořadí, např. z důvodu změn právních či technických podmínek, změn podmínek ze strany dodavatelů jednotlivých programů apod.

4. Práva a povinnosti

- 4.1. Poskytovatel neodpovídá za obsah informací přenášených 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 přenášenými v rámci Služby, není-li zákonem stanoveno jinak.
- 4.2. 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.
- 4.3. Zákazník odpovídá Poskytovateli nebo třetím stranám za veškeré škody, které způsobí tím, že při užití Služby poruší zákon, Všeobecné a obchodní podmínky Poskytovatele nebo tento Provozní řád.
- 4.4. Zákazník nesmí kopírovat, měnit, mazat či jinak upravovat zápisy na Zákaznické dekódovací kartě ani umožnit tyto neoprávněné zásahy třetím osobám. V případě možné, domnělé či skutečné změny zápisů na Zákaznické dekódovací kartě je Zákazník povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli.
- 4.5. Zákazník nesmí žádným způsobem měnit, mazat či jinak upravovat firmware Přijímacího zařízení bez předchozího souhlasu Poskytovatele.
- 4.6. Jestliže má Poskytovatel důvodné podezření, že Přijímací zařízení bylo předáno třetí osobě nebo že Zákazník zpřístupnil veřejně nabídku nebo její část, popř. Přijímací zařízení jinak zneužil v rozporu se Smlouvou, má Poskytovatel právo deaktivovat Zákaznickou dekódovací kartu či poskytovanou Službu bez předchozího uvědomění Zákazníka. Při uplatnění náhrady škody a smluvní pokuty se postupuje podle Všeobecných a obchodních podmínek.
- 4.7. Zákazník nesmí narušovat bezpečnost systému nebo Sítě ve snaze získat neoprávněný přístup.
- 4.8. Zákazník nesmí neoprávněně využívat data, systémy a komunikační prostředí Sítě nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo Sítě.
- 4.9. Zákazník nesmí porušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo Sítě.
- 4.10. Zákazník nesmí zasahovat do Služeb poskytovaných jiným Zákazníkům, hostitelským systémům nebo Sítím. (např. formou přetížení, nebo zahlcení daty a, pokusy přetížit systém a jinými zásahy).
- 4.11. Zákazník je povinen učinit opatření zabraňující neoprávněnému užívání Služeb třetí osobou nebo osobami, pokud k tomu není Zákazník oprávněn příslušnou telekomunikační licencí, živnostenským oprávněním a písemným souhlasem Poskytovatele.
- 4.12. Zákazník je povinen učinit veškerá možná opatření zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízeními Poskytovatele (které je součástí Sítě) umístěným na adrese Zákazníka, poškodit jej nebo jej odcizit.
- 4.13. Pokud byl Zákazník vybaven Přijímacím zařízením Poskytovatele, je povinen nejpozději do 10 dnů od ukončení platnosti Smlouvy vrátit Poskytovateli kompletní, nepoškozené a provozuschopné Přijímací zařízení zapůjčené Poskytovatelem včetně příslušenství, a to primárně odesláním na adresu **Centrálního skladu**, jak je uvedena na [www.](http://www.nej.cz/) stránkách Poskytovatele v sekci „KONTAKTY“.
Ve výjimečných případech může být Přijímací zařízení Zákazníkem vráceno osobně na adrese některého z Kontaktních míst Poskytovatele. V případě, že tak

Zákazník neučiní ve lhůtě, případně vrátí Přijímací zařízení nebo jeho příslušenství poškozené, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi za nevrácené nebo poškozené Přijímací zařízení nebo jeho příslušenství smluvní pokutu dle platného Ceníku zařízení Poskytovatele.

- 4.14. Zákazník je povinen zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu Služby, umožnit Poskytovateli přístup k zařízením Poskytovatele.
- 4.15. Zákazník je povinen umožnit na požádání Poskytovatelem pověřeným osobám přístup za účelem údržby, opravy nebo instalace technického zařízení Poskytovatele do prostor, ve kterých je nebo má být umístěno Přijímací zařízení Poskytovatele související s poskytovanou Službou, případně zajistit osobu pověřenou Zákazníkem k zajištění nutné součinnosti.

5. Závady, poruchy Služby

5.1. Hlášení o závadě musí obsahovat:

- identifikaci Zákazníka (jméno a příjmení, resp. obchodní jméno);
- jméno a příjmení kontaktní osoby jednající jménem Zákazníka;
- telefonické spojení na Zákazníka nebo kontaktní osobu, elektronickou adresu;
- identifikační číslo smlouvy přidělené Operátorem při zřízení služby;
- 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.

6. Omezení, přerušení a ukončení poskytování Služby

6.1. V případě technických změn či rekonstrukce Sítě, či Koncového bodu sítě, může být poskytování Služby dočasně omezeno nebo přerušeno. Poskytovatel nebude za toto období nedostupnosti Služby Zákazníkovi účtovat cenu za poskytnutí Služby v případě, že tato doba přesáhne hodnotu určující minimální kvalitu dle článku 3.3. Provozního řádu.

Toto ujednání o kompenzaci se nevztahuje na omezení, nebo přerušení poskytování Služby v důsledku výpadku dodávky elektrické energie ze strany distributora.

6.2. Při změně Programové nabídky 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 poskytnutí služby v případě, že tato doba přesáhne 24 hodin.

6.3. V případě, že Zákazník porušil své povinnosti vyplývající z tohoto Provozního řádu závažným způsobem, je Poskytovatel oprávněn ukončit poskytování Služby s okamžitou účinností poté, co takové porušení zjistil (viz článek 10 Všeobecných podmínek). O tomto okamžitém ukončení poskytování Služby nemusí Poskytovatel Zákazníka nijak informovat.

7. Závěrečná ustanovení

- Tento Provozní řád je samostatnou součástí Smlouvy. Platným uzavřením Smlouvy Zákazník potvrzuje, že se s Provozním řádem důkladně seznámil a s jeho obsahem souhlasí.
- Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu Provozního řádu. Vydáním nového Provozního řádu s vyznačením počátku doby platnosti se stává předchozí znění Provozního řádu neplatným.
- Platný Provozní řád je k dispozici na webové adrese Poskytovatele www.nej.cz/www.riomedia.cz.
- Tento Provozní řád nabývá platnosti **1. ledna 2019**.