

Společnost **RIO Media a.s.**, IČ: 28216733, se sídlem na adrese Praha 9, Libeň, Kovanecká 30/2124, PSČ 190 00, sp. zn. B 13521 vedená u Městského soudu v Praze, na základě ustanovení zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění, zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku v platném znění, a zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele v platném znění vydává tento Provozní řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

Společnost **RIO Media a.s.** je držitelem osvědčení č. 2536 vydaného Českým telekomunikačním úřadem (dále jen „ČTÚ“), na základě kterého je oprávněna poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací a zřizovat a provozovat veřejnou pevnou síť elektronických komunikací a veřejnou pevnou telefonní síť.

1 Definice použitých pojmů

1.1. Provozní řád - provozní, technické a obchodní podmínky pro poskytování služby.

1.2. Všeobecné podmínky společnosti RIO Media a.s (dále jen „Všeobecné podmínky“).

1.3. Služba - přístup k internetu (dále jen „Služba“) s definovanými parametry.

1.4. Zákazník - konečný příjemce Služby (dále jen „Zákazník“).

1.5. Operátor - společnost RIO Media a.s. IČ: 28216733, se sídlem na adrese Praha 9 - Libeň, Kovanecká 30/2124, PSČ 190 00, sp. zn. B 13521 vedená u Městského soudu v Praze (dále jen „Operátor“).

1.6. Veřejná síť elektronických komunikací - přístupová síť pro elektronickou komunikaci Poskytovatele (dále jen „Síť“).

1.7. Konečný bod sítě - fyzický propojovací bod, na kterém Operátor předává Službu Zákazníkovi (zpravidla modem, gateway, apod.)

1.8. Modem nebo gateway - technické zařízení Operátora sloužící k připojení zařízení Zákazníka (počítače) k síti Operátora (dále jen „Přijímací zařízení“). Při výběru Přijímacího zařízení není Zákazník nijak omezen.

1.9. Nabídka Služby přístupu k internetu – způsob připojení k internetu s definovanými parametry (dále jen „Nabídka“).

1.10. Změna Služby - změna parametrů Služby dle požadavku Zákazníka na základě aktuální Nabídky a ceníku.

1.11. Rádiové telekomunikační zařízení - zařízení Operátora, k zajištění služeb elektronických komunikací bezdrátovým (rádiovým) přenosem.

1.12. WiFi – technický systém pro poskytování přístupu k internetu bezdrátovou technologií.

1.13. Ostatní použité pojmy jsou definovány ve Všeobecných podmínkách Operátora.

2 Podmínky poskytované služby

2.1. Služba je Zákazníkovi dodávána na základě uzavřené Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a ostatních smluvních ujednání souvisejících dokumentů (dále jen „Smlouva“). Služba umožňuje svobodný přístup k obsahu, aplikacím a službám internetu.

2.2. Služba bude Zákazníkovi předávána v konečném bodě Sítě Operátora. Služba bude poskytována výhradně na adrese (adresách), které jsou uvedeny ve Smlouvě.

2.3. V případě, že zpřístupnění objednané Služby Zákazníka vyžaduje umístění telekomunikačního zařízení Operátora pro rádiový přenos (zpravidla na střeše, příp. jiných nebytových prostorách stavby, ve které má být služba poskytována) je Zákazník povinen a zavazuje se zajistit písemný souhlas vlastníka předmětné stavby s umístěním telekomunikačního zařízení Operátora, případně před realizací připojení předat Operátorovi podmínky, kterými vlastník předmětné stavby písemnou formou souhlas podmínil. V případě nesplnění této povinnosti je za veškeré případně vznesené nároky na náhradu újmy v celém rozsahu odpovědný Zákazník. Vzor „Souhlas“, pokud není k dispozici na stránkách Operátora, bude zaslán na vyžádání.

2.4. Pokud je výlučným vlastníkem dotčené stavby Zákazník, za udělení souhlasu s umístěním telekomunikačního zařízení je považována řádná objednávka služby u Operátora. Zařízení zůstává ve vlastnictví Operátora a bude Zákazníkovi zapůjčeno řádně potvrzeným Předávacím protokolem. Operátor odpovídá za funkčnost Sítě, zařízení a technických prostředků pouze po Konečném bodě Sítě definovaný v tomto Provozním řádu dle bodu 1.7.

2.5. Operátor zajišťuje odstranění případných poruch a závad jak na Síti, tak na zařízeních Zákazníka dodaných Operátorem.

2.6. Zákazník se zavazuje dbát doporučení výrobce modemu nebo gateway a zajistit jejich připojení do funkční, provozuschopné síťové zásuvky 230 V/50 Hz dle platných ČSN. Pro zajištění uživatelského komfortu ve smyslu ujednání odst. 2.7. Náklady na provoz modemu nebo gateway v místě instalace hradí Zákazník.

2.8. Po uzavření Smlouvy je Operátorem aktivována objednaná Služba. Je-li Zákazník spotřebitelem, bude objednaná Služba aktivována po uplynutí lhůty pro odstoupení ve smyslu § 1823 zákona č. 89/2012, občanského zákoníku, nebo dříve dle výslovné textové žádosti Zákazníka.

2.9. Zákazník může realizovat změny Služby v průběhu účtovacího období. Minimální doba trvání Služby je 30 dní.

2.10. Změnu Služby provede Operátor i v průběhu fakturačního období na základě objednávky Zákazníka. Účinností této změny je následující den po přijetí a schválení Objednávky nebo Smlouvy.

2.11. Operátor může dočasně přerušit či omezit poskytování Služby při nezbytných změnách technického zařízení, při běžné údržbě sítě či při odstraňování poruch na síti.

2.12. Zákazník je oprávněn připojovat ke Konečnému bodu Sítě pouze taková zařízení, jejichž technické parametry nejsou v rozporu s technickou specifikací jednotlivých typů rozhraní a konečných bodů sítě Operátora, jejíž přehled je zveřejněn na www.riomedia.cz.

2.13. Při použití Přijímacích zařízení s odlišnými technickými parametry není Operátor schopen garantovat kvalitu a funkčnost Služby.

3 Charakteristika poskytované služby a cenové modely

3.1. Službou se rozumí zřízení přístupu k internetu na základě dohodnutých parametrů.

3.2. Službu Operátor zabezpečí pro Zákazníka pouze na základě smluvního vztahu s přihlédnutím k technickým možnostem Operátora, v případě aktivní spolupráce Zákazníka zpravidla do 10 ti pracovních dní

3.3. Služba umožňuje Zákazníkovi přístup k internetu v rozsahu a cenách dle aktuální nabídky, která je k dispozici na stránkách Operátora www.riomedia.cz nebo v tištěné podobě na obchodních místech Operátora či u Obchodních zástupců.

3.4. Parametry Služby (rychlost stahování a odesílání dat) uváděné v ceníkových nabídkách Poskytovatele jsou **Maximální / Inzerované** hodnoty.

3.5. Služba přístupu k internetu je dostupná 24 hodin denně, po celý rok. **Běžně dostupná** rychlost stahování a odesílání dat odpovídá v denním průměru (tj. za 24 hodin) nejméně 90% maximální rychlosti stahování a odesílání dat. **Minimální garantovaná** rychlost odpovídá 65% maximální rychlosti stahování a odesílání dat.

3.6. Minimální úroveň kvality je dána dostupností služby v minimální garantované rychlosti stanovené na 90 % z celkového času za jeden kalendářní měsíc.

3.7. Omezení: V případě oprav či údržby sítě může dojít k omezení poskytování Služby. Doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet úrovně kvality.

3.8. Rychlost přenosu dat může být ovlivněna sdílenou kapacitou v Síti nebo nadprůměrným užíváním audiovizuálních mediálních služeb na vyžádání v domácí síti Zákazníka. Rychlost Služby je garantována v Konečném bodě (tzn. na účastnické zásuvce). Bezdrátové připojení (WiFi) má vliv na kvalitu přenosové rychlosti (zpravidla snižuje přenosovou rychlost). Měření rychlosti lze provádět na Zařízení Konečného bodu, které není jinak zatěžováno. V případě rozdílných výsledků měření rychlosti bude rozhodující výstup z analytiky modemu, do kterého Operátor na vyžádání umožní nahlédnout. Vlivem řady různých faktorů mohou parametry služby vybočit z výše definovaných hodnot. Za **detekovatelnou změnu** výkonu služby přístupu k internetu v pevné síti se považuje pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování, či vkládání dat pod 50% hodnoty rychlosti uvedených jako rychlost běžně dostupná. Za **velkou trvající odchylku** rychlosti od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 30 minut (vztaheno k době měření za 24 hodin). Za **velkou opakující se odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň k deseti detekovatelným změnám služby přístupu k internetu delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny. Při nedodržení parametrů Služby má Zákazník právo reklamace v souladu s ustanoveními Reklamačního řádu a Všeobecných podmínek.

3.9. Vzhledem k povaze Internetu negarantuje Operátor specifické parametry přístupu ke všem objektům v síti Internet. Poskytování internetových služeb třetími stranami, přístup k webovým stránkám apod. je závislý na spojení obou Konečných bodů (uživatel - server) napříč sítí a je tedy mimo kontrolu společnosti Operátora.

4 Zabezpečení provozu služby.

4.1. Za závadu je považováno přerušování dodávky Služby, případně snížení kvality či technických parametrů dodávané Služby. Zákazník ohlašuje závady Služeb telefonem (844 746 746) na Kontaktní Centrum Operátora (dále jen

„KC“), v pracovních dnech od 08:00 do 20:00 hod, nebo formou elektronické zprávy zasláné na adresu: kontaktcentrum@riomedia.cz.

4.2. Reklamacie technických parametrů a kvality Služby se uplatňují a vyřizují jako ohlášení závady v souladu s tímto Provozním řádem. Zákazník ohlašuje závadu teprve tehdy, když sám prověřil, že závada není na jeho straně.

4.3. Hlášení o závadě musí obsahovat:

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

4.4. Operátor je oprávněn požadovat po Zákazníkovi písemné potvrzení ohlášené závady a poskytnutí součinnosti za účelem odstranění závady.

4.5. Operátor má právo účtovat Zákazníkovi vynaložené náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady Zákazníkem objektivně zjistí, že závada není na straně Operátora nebo, že závadu zavínil uživatel, případně, že závada vůbec nenastala.

4.6. Operátor má právo ověřit u Zákazníka, zda závada není na modemu nebo gateway Zákazníka. Zákazník je povinen Operátorovi tuto součinnost poskytnout a umožnit přístup ke Koncovému bodu sítě za účelem ověření stavu.

4.7. Doba odstraňování závady od okamžiku jejího nahlášení nepřesáhne, je-li to technicky možné, 48 hodin, s výjimkou případů působení okolností, které nemohl Operátor předvidat ani ovlivnit, zejména v důsledku okolností vylučujících odpovědnost a způsobených třetí osobou.

4.8. Operátor neodpovídá za technický stav, funkčnost a konfiguraci koncových zařízení v majetku Zákazníka, které Zákazník využívá k připojení ke Službě.

4.9. V případě nesprávného vyúčtování služeb má Zákazník právo uplatnit reklamaci, a to do 2 měsíců od doručení vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak toto právo zanikne.

4.10. Zákazník uplatňuje reklamaci písemnou formou prostřednictvím doručovatelské služby na adrese Operátora nebo osobně na jeho obchodním místě. Dotazy týkající se nejasností ve vyúčtování telekomunikačních služeb, rozsahu poskytovaných služeb a dalších informací jsou zodpovídány telefonicky prostřednictvím KC nebo osobně na obchodním místě.

4.11. Operátor je povinen vyřídit reklamaci do 30 dnů ode dne jejího doručení. Uplatnění reklamacie nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen zaplatit účtovanou částku do data splatnosti.

4.12. V případě, že se prokáže neoprávněnost vyúčtování ceny, je Operátor povinen vrátit Zákazníkovi přeplatek nejpozději do 30 dnů od vyřízení reklamacie.

4.13. V případě sporu mezi Zákazníkem (spotřebitelem) a Operátorem, který se nepodaří mezi stranami urovnat přímo, je Zákazník (spotřebitel) oprávněn uplatnit námitku proti výsledku u **Českého telekomunikačního úřadu** (www.ctu.cz), který je subjektem pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v oblasti elektronických komunikací.

5 Práva a povinnosti

5.1. Operátor neodpovídá za obsah informací přenášených v rámci Služby ani za případné porušení práv třetích osob informacemi přenášenými v rámci Služby, není-li zákonem stanoveno jinak.

5.2. Zákazník je povinen užívat Službu tak, aby nebyl porušován nebo obcházen zákon, aby nezpůsobil újmu třetím osobám nebo užívání Služby nebylo v rozporu s dobrými mravy.

5.3. Zákazník nahradí Operátorovi nebo třetím osobám veškeré újmy, které způsobí tím, že při užívání Služby poruší zákon, Všeobecné podmínky Operátora nebo tento Provozní řád.

5.4. Operátor je oprávněn přerušit poskytování Služby na dobu nezbytné odstávky Sítě. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušování není poruchou.

5.5. Operátor je oprávněn měnit topologii Sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP adresy, frekvence atd.), pokud budou dodrženy parametry Služby dle Smlouvy.

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

5.7. Zákazník nesmí neoprávněně využívat data, systémy a komunikační prostředí Sítě nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo Sítě.

5.8. Zákazník nesmí porušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo Sítě.

5.9. Zákazník nesmí zasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty, pokusy přetížit systém a jinými neoprávněnými zásahy).

5.10. Zákazník je povinen učinit opatření zabraňující neoprávněnému užívání Služeb třetí osobou bez písemného souhlasu Operátora.

5.11. Zákazník je povinen učinit veškerá možná opatření zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením Operátora (které je součástí Sítě) umístěným u Zákazníka, poškodit je nebo je odcizit.

5.12. Operátor je oprávněn měnit přihlašovací jméno a heslo, a to i bez souhlasu Zákazníka, má-li důvodné podezření, že došlo nebo dochází k využívání Služeb v rozporu se Všeobecnými podmínkami Operátora nebo Provozním řádem, nebo pokud je to nutné k zajištění řádného chodu Služby.

5.13. Zákazník je povinen dnem ukončení poskytování Služby umožnit Operátorovi odbornou demontáž jeho zařízení.

5.14. Zákazník je povinen zajistit součinnost s Operátorem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu Služby, umožnit Operátorovi přístup k zařízením Operátora.

5.15. Zákazník je povinen umožnit na požádání Operátorem pověřeným osobám přístup za účelem údržby, opravy, instalace, příp. demontáže technického zařízení Operátora do prostor, ve kterých je nebo má být umístěno zařízení Operátora související s poskytováním Služby, případně zajistit osobu pověřenou Zákazníkem k zajištění nutné součinnosti.

5.16. V případě, kdy Zákazník na výzvu Operátora neumožní demontáž jeho zařízení, je tento oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi smluvní pokutu až do výše pořizovací ceny zapůjčené technologie.

6 Omezení, přerušení a ukončení poskytování Služby

6.1. V případě technických změn, rekonstrukce Sítě či Koncového bodu sítě nebo výpadku dodávky elektrické energie ze strany distributora (včetně trasových napájecích bodů) může být poskytování Služby dočasně omezeno nebo přerušeno. Operátor nebude za toto období nedostupnosti Služby Zákazníkovi účtovat cenu za poskytnutí Služby, resp. poskytne přiměřenou slevu.

6.2. Při změně Služby může dojít k dočasné nedostupnosti Služby s ohledem na dobu nutnou pro konfiguraci technických prostředků Operátora. Operátor nebude za toto období nedostupnosti Služby Zákazníkovi účtovat cenu za poskytnutí Služby.

6.3. V případě, že Zákazník závažným způsobem poruší své povinnosti vyplývající z tohoto Provozního řádu, je Operátor oprávněn ukončit poskytování Služby s okamžitou účinností poté, co takové porušení zjistí (viz článek 12 Všeobecných podmínek). O tomto okamžitě ukončení poskytování Služby nemusí Operátor Zákazníka nijak informovat.

7 Závěrečná ustanovení

7.1. Tento Provozní řád je nedílnou součástí Smlouvy. Podpisem Smlouvy Zákazník potvrzuje, že se s Provozním řádem důkladně seznámil a s jeho obsahem souhlasí.

7.2. Operátor si vyhrazuje právo na změnu Provozního řádu v souladu s příslušnými ustanoveními ZoEK. Vydáním nového Provozního řádu s vyznačením počátku doby platnosti se stává starý Provozní řád neplatným.

7.3. Platný Provozní řád je k dispozici na internetové adrese Operátora www.riomedia.cz.

7.4. Tento Provozní řád nabývá účinnosti dne 1. července 2018.

V Praze dne 1. 6. 2018

RIO Media a.s.

Kovanecká 30/2124, 190 00 Praha 9

IČ: 28216733, DIČ: CZ28216733

Registrována v OR Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 13521.