

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. Zákazník - konečný příjemce Služby (dále jen „Zákazník“).
 - 1.4. 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“).
 - 1.5. Služba - nabídka televizních a rozhlasových programů v digitální a analogové podobě (dále jen „Služba“).
 - 1.6. Veřejná síť elektronických komunikací - přístupová síť pro elektronickou komunikaci Operátora (dále jen „Síť“).
 - 1.7. Digitální televize - přenos videa, zvuku, informací a dat v digitální podobě po kabelovém rozvodu (dále jen „DTV“) ve formátu IPTV, DVB-T nebo DVB-S.
 - 1.8. Koncový bod sítě - fyzický propojovací bod, ve kterém Operátor předává Službu Zákazníkovi.
 - 1.9. Set-top-box - technické zařízení sloužící ke zpracování digitálně dodávaného programu pro příjem na analogovém televizoru (dále jen „STB“).
 - 1.10. Podmíněný přístup - zabezpečené oprávnění pro přijímání programů.
 - 1.11. Program - jeden televizní nebo rozhlasový program - stanice (dále jen „Program“).
 - 1.12. Programová nabídka - definovaný soubor programů poskytovaný Zákazníkovi (dále jen „Programová nabídka“).
 - 1.13. Programový balíček - kombinace jednotlivých programových nabídek (dále jen „Balíček“).
 - 1.14. Zvýhodněný Balíček Služeb - zvýhodněná kombinace jednotlivých programových nabídek.
 - 1.15. Zařazení Programové nabídky do Balíčku - zařazení konkrétní Programové nabídky do Programového balíčku na základě Objednávky.
 - 1.16. Vyřazení Programové nabídky z Balíčku - vyřazení konkrétní programové nabídky z Programového balíčku na základě Objednávky.
- Ostatní použité pojmy jsou definovány ve Všeobecných podmínkách Operátora.

2. Podmínky poskytované služby

- 2.1. V případě, že pro příjem televizních služeb (TV programů) je potřebné jiné zařízení, než obvyklý TV přijímač, může být takové zařízení Zákazníkovi dodáno Operátorem dle podmínek poskytování jednotlivých služeb DTV. Zařízení dodané Operátorem bude Zákazníkovi předáno buď na obchodních místech Operátora (včetně návodu k instalaci a obsluze), nebo způsobem určeným Operátorem a odsouhlaseným Zákazníkem. Součástí takového zařízení jsou specifikovány v dokumentech dodávaných se Zařízením. Případná reklamace závady dodaného zařízení 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). Podmínkou dodávky, zapůjčení, či prodeje zařízení Zákazníkovi je platná Smlouva o dodávce služeb, uzavřená mezi Zákazníkem a Operátorem.
- 2.2. Služba bude Zákazníkovi předávána v koncovém bodě Sítě Operátora. Služba bude poskytována výhradně na adrese, která je uvedena ve Smlouvě.
- 2.3. Operátor odpovídá za funkčnost Sítě, zařízení a technických prostředků pouze po Koncový bod Sítě definovaný v tomto Provozním řádu dle bodu 1.8.
- 2.4. Operátor zajišťuje odstranění případných poruch a závad jak na Síti, tak na zařízeních Zákazníka dodaných Operátorem.
- 2.5. Zákazník se zavazuje dbát doporučení výrobce STB a zajistit jeho připojení do funkční, provozuschopné síťové zásuvky 230 V/50 Hz dle platných ČSN. Pro zajištění uživatelského komfortu ve smyslu ujednání odst. 2.11 Operátor

doporučuje připojení STB do síťové zásuvky a do zásuvky televizního kabelového rozvodu nepřetržitě.

- 2.6. Náklady na provoz STB v místě instalace hradí Zákazník.
- 2.7. Po sepsání smlouvy je Operátorem aktivována objednaná Programová nabídka. 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.
- 2.8. Zákazník může realizovat změny Programových nabídek, změny Balíčků Služeb i v průběhu účtovacího období. Minimální doba trvání Programové nabídky je 30 dní.
- 2.9. Zařazení další Programové nabídky do Balíčku provede Operátor v průběhu fakturačního období na základě Objednávky Zákazníka. Účinnost této změny je následující den po přijetí a schválení Objednávky.
- 2.10. Vyřazení Programové nabídky z Balíčku zaeviduje Operátor v průběhu fakturačního období na základě Objednávky Zákazníka. Účinnost této změny je od prvního dne následujícího měsíce po měsíci, v němž byla Objednávka doručena Operátorovi.
- 2.11. Řádné využívání Služby je podmíněno průběžným upgrade software STB, mimo jiné také za účelem bezpečnosti systému kódování televizních a rozhlasových programů v souladu s plněním smluvních podmínek třetích stran, což může v některých případech způsobit omezení využívání Služby na dobu nezbytně nutnou. Běžné úpravy software, spojené s možným omezením užívání služby provádí Operátor zpravidla v nočních hodinách. V souvislosti s těmito přechodnými omezeními Zákazníkovi nevzniká žádný nárok na kompenzaci.
- 2.12. Operátor může dočasně přerušit či omezit poskytování Služby při nezbytných změnách technického zařízení, při rutinní údržbě sítě či při odstraňování poruch.
- 2.13. Zákazník je oprávněn připojovat ke koncovému bodu Sítě pouze STB, které budou dodány nebo schváleny Operátorem. Při použití jiných, neschválených STB není Operátor schopen garantovat kvalitu a funkčnost Služby.

3. Charakteristika poskytované služby a cenové modely

- 3.1. Službou digitální nebo analogové televize se rozumí šíření převzatého televizního a rozhlasového vysílání v nezměněné podobě, a to za účelem zajištění přístupu Zákazníka k obsahu převzatého televizního a rozhlasového vysílání.
- 3.2. Službu digitální nebo analogové televize poskytovatel zabezpečí pro Zákazníka pouze na základě smluvního vztahu s přihlédnutím k technickým možnostem Operátora.
- 3.3. Služba digitální nebo analogové televize umožňuje Zákazníkovi za stálou cenu měsíční sledování určitého počtu Programů dle Programových nabídek. Aktuální cenová a programová nabídka je uvedena na www.riomedia.cz nebo v tištěné podobě na pobočkových pracovištích Kontaktního Centra Operátora, či u Obchodních zástupců.
- 3.4. Operátor 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. za podmínek dle ZoEK. Operátor neodpovídá za obsah vysílaných programů a nenese odpovědnost za závady způsobené vadným dodáním, či nedodáním programů od jejich výrobců či distributorů.

4. Zabezpečení provozu služby

- 4.1. Za závadu je považováno přerušení dodávky Služby, případně snížení kvality či technických parametrů dodávané Služby. Zákazník ohlašuje závady Služeb telefonicky (844 746 746) na Kontaktní Centrum Operátora (dále jen „KC“), a to v pracovní dny od 08:00 do 18:00 hod, nebo formou elektronické zprávy zasláné na adresu: kontaktcentrum@riomedia.cz.
- 4.2. Reklamace technických parametrů a kvality Služby se uplatňují a vyřizují jako ohlášené 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:
 - a) identifikaci Zákazníka (jméno a příjmení, resp. obchodní jméno);
 - b) jméno a příjmení kontaktní osoby jednající jménem Zákazníka;
 - c) telefonické/faxové spojení na Zákazníka nebo kontaktní osobu, elektronickou adresu;
 - d) identifikační číslo smlouvy přidělené Operátorem při zřízení služby;
 - e) 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 zavinil uživatel, případně, že závada vůbec nenastala.

4.6. Operátor má právo ověřit u Zákazníka, zda závada není na STB Zákazníka nebo na televizním přijímači. Zákazník je povinen Operátorovi tuto součinnost poskytnout a umožnit přístup ke Koncovému bodu sítě, STB a televiznímu přijímači 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 předvídat ani ovlivnit, zejména v důsledku okolností vylučujících odpovědnost a způsobených třetí osobou.

4.8. Operátor neodpovídá za technický stav, funkčnost a konfiguraci televizního přijímače a jiných koncových zařízení v majetku Zákazníka, které Zákazník využívá k připojení Služby.

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 obchodní místo. Dotazy týkající se nejasností ve vyúčtování telekomunikačních služeb, rozsahu poskytovaných služeb a další informace jsou zodpovídány telefonicky prostřednictvím KC nebo osobně na obchodním místě.

4.11. Operátor je povinen vyřídít reklamaci do 30 dnů ode dne jejího doručení. Uplatnění reklamace 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 reklamace.

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

5.4. Zákazník nesmí kopírovat, měnit, mazat či jinak upravovat zápisy v software STB ani umožnit tyto neoprávněné zásahy třetím osobám. V případě možné domnělé či skutečné změny zápisů je Zákazník povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Operátorovi.

5.5. Jestliže má Operátor důvodné podezření, že zařízení bylo předáno třetí osobě nebo, že uživatel veřejně zpřístupnil nabídku nebo její část, popř. Zařízení jinak využil v rozporu se Smlouvou, má Operátor právo deaktivovat STB bez předchozího uvědomění Zákazníka. Při uplatnění náhrady újmy a smluvní pokuty se postupuje podle Všeobecných podmínek.

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

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

5.14. Zákazník je povinen na požádání umožnit Operátorem pověřeným osobám přístup do prostor, ve kterých je nebo má být umístěno zařízení Operátora související s poskytovanou službou, za účelem údržby, opravy nebo instalace technického zařízení Operátora, případně zajistit osobu pověřenou Zákazníkem k poskytnutí nutné součinnosti.

6. Omezení, přerušování a ukončení poskytování digitální nebo analogové televizní 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.

6.2. Při změně Programové nabídky Služby může dojít k dočasné nedostupnosti Operátora. Operátor 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 závažným způsobem porušil své povinnosti vyplývající z tohoto Provozního řádu, je Operátor oprávněn ukončit poskytování Služby s okamžitou účinností poté, co takové porušení zjistil (viz článek 12 Všeobecných podmínek). O tomto okamžitém 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 ZEK. 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 Poskytovatele www.riomedia.cz.

7.4. Počátek doby platnosti tohoto Provozního řádu je 12. 1. 2014.

V Praze dne 10.12.2013

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.

Kontaktní centrum:

RIO Media a.s., P. O. Box 15, 770 10 Olomouc

tel.: 844 746 746

e-mail: kontaktcentrum@riomedia.cz

web: www.riomedia.cz

Zvláštní podmínky pro Službu OTT RIO TV

1. Definice použitých pojmů,

- 1.1. „OTT“ (Over-The-Top) – televizní služba na mobilním zařízení Zákazníka nebo STB
- 1.2. „Mobilní zařízení“ – zařízení Zákazníka vybavené datovým připojením a kompatibilním operačním systémem (zejména mobilní telefon nebo tablet s operačním systémem Android nebo iOS)
- 1.3. „Technické zařízení“ – zařízení potřebné k příjmu nebo přístupu ke Službě, které je za tímto účelem poskytnuto zákazníkovi Operátorem (např. STB)
- 1.4. „Období“ – obdobím se pro tento účel rozumí jeden (1) kalendářní měsíc

2. Podmínky poskytování Služby

- 2.1. Služba RIO TV je dostupná prostřednictvím Mobilního zařízení (dedikované aplikace), případně prostřednictvím Technického zařízení (Set-top box) propojeného s koncovým zařízením Zákazníka.
- 2.2. Přístupové údaje potřebné pro registraci Technického zařízení/Mobilního zařízení před prvním užitím Služby zašle Operátor Zákazníkovi SMS zprávu na uvedené mobilní telefonní číslo a kontaktní e-mail Zákazníka. Nebude-li Zákazníkovi doručováno Technické zařízení, zašle mu Operátor přístupové údaje e-mailem nebo SMS zprávou na Zákazníkem uvedené telefonní číslo.
- 2.3. Registraci, včetně dalších změn Služby, provede Zákazník v zákaznické zóně „MOJE RIO“ (www.myrio.cz). Operátor je oprávněn stanovit i jiné způsoby registrace. Služba je aktivována dnem, kdy byly Zákazníkovi sděleny přístupové údaje nebo dnem, kdy byla Zákazníkovi doručena zásilka s Technickým zařízením, případně dnem instalace, podle toho, který z těchto dnů nastane dříve.
- 2.4. Operátor v Ceníku služeb stanoví maximální počet Mobilních zařízení, prostřednictvím kterých lze současně sledovat Vysílání. Registrace (přidání, odebrání nebo změnu Mobilního zařízení) lze spravovat prostřednictvím zákaznické zóny. Operátor je zároveň oprávněn stanovit maximální počet změn, které lze provést v jednom Období.
- 2.5. Operátor je oprávněn zpřístupnit Vysílání i doplňkovým způsobem, prostřednictvím webového prohlížeče, po přihlášení do zákaznické zóny. Sledování Vysílání prostřednictvím webového prohlížeče se pro účely Smlouvy považuje za sledování prostřednictvím Mobilního zařízení a platí pro něj limity dle Ceníku (maximální počet Mobilních zařízení a maximální počet změn v předmětném období). Účastník bere na vědomí, že Operátor je oprávněn nabídku televizních programů dostupných prostřednictvím webového prohlížeče 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.
- 2.6. Není-li sjednáno jinak, instalaci Technického zařízení provádí Zákazník sám na vlastní riziko a náklady prostřednictvím samoinstalačního balíčku, jehož součástí je dodané Technické zařízení včetně Návodu a nezbytné dokumentace k zapojení Technického zařízení ke koncovému zařízení Zákazníka.
- 2.7. Podmínkou využití Služby prostřednictvím internetu je dostatečně rychlé a stabilní datové připojení pro Technické / Mobilní zařízení. Rychlost datového připojení závisí zejména od technických specifikací Zákazníkem využívaného datového připojení, místa připojení Zákazníka k síti elektronických komunikací a technických specifikací Koncového/Mobilního zařízení, prostřednictvím kterého dochází k příjmu Služby. Minimální požadovaná rychlost na datové připojení Zákazníka pro příjem Služby RIO TV-je 10 Mbit/s na jedno Technické 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.
- 2.8. Operátor neodpovídá za datové připojení Zákazníka ani za kvalitu, stabilitu či nedostupnost Služby z důvodů závady či výpadků datového připojení Zákazníka, poskytovaného třetí stranou.
- 2.9. Při užívání Služby RIO TV dochází ke stahování většího množství dat. Operátor neodpovídá za omezení rychlosti datového připojení Zákazníka z důvodu překročení datového limitu (FUP) nebo zvýšení výdajů za datový přenos.

- 2.10. Mobilní zařízení musí mít nainstalován kompatibilní operační systém (iOS nebo Android) a potřebné aktualizace. Zákazník bere na vědomí, že v souladu s technologickým vývojem či bezpečnostními hrozbami může docházet ke změně technických požadavků a nároků na Mobilní zařízení a Služba tak nemusí být dostupná na starších či neaktualizovaných Mobilních zařízeních.

3. Závěrečná ujednání

- 3.1. Tyto zvláštní podmínky nabývají účinnosti dne 17. 10. 2016