

# Provozní řád datových služeb společnosti RIO Media a.s.

Společnost **RIO Media a.s.** na základě ustanovení zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění zákona č. 40/1964 Sb. občanského zákoníku v platném znění zákona č. 513/1991 Sb. obchodního zákoníku v platném znění a zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele v platném znění vydává tento Provozní řád poskytování veřejně dostupných služeb 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 zřízovat 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 pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací - podmínky společnosti RIO Media a.s. pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb (dále jen „Všeobecné podmínky“).
- 1.3. Zákazník - konečný příjemce Služby (dále jen „Zákazník“).
- 1.4. Poskytovatel - společnost RIO Media a.s. se sídlem Kovanecká 2124/30, 190 00 Praha 9 (dále jen „Poskytovatel“).
- 1.5. Služba - nabídka připojení do sítě Internet (dále jen „Služba“) s definovanými parametry.
- 1.6. Veřejná síť elektronických komunikací - přístupová síť pro elektronickou komunikaci Poskytovatele (dále jen „Síť“).
- 1.7. Koncový bod sítě - fyzický propojovací bod, na kterém Poskytovatel předává Službu Zákazníkovi, a to modemem nebo gateway.
- 1.8. Modem nebo gateway - technické zařízení Poskytovatele služby sloužící k připojení koncového zařízení (počítače) k síti Poskytovatele.
- 1.9. Změna Služby - změna parametrů služby dle požadavku Zákazníka na základě aktuální nabídky a ceníku.
- 1.10. Rádiové telekomunikační zařízení - zařízení Provozovatele, k zajištění služeb elektronických komunikací bezdrátovým (rádiovým) přenosem.
- 1.11. Ostatní použité pojmy jsou definovány ve Všeobecných podmínkách Poskytovatele.

## 2 Podmínky poskytované služby

- 2.1. Služba je Zákazníkovi dodávána na základě uzavřené Smlouvy o dodávce služeb.
- 2.2. Služba bude Zákazníkovi předávána v koncovém bodě Sítě Poskytovatele. Služba bude poskytována výhradně na adrese, která je uvedena ve Smlouvě.
- 2.3. V případě, že zpřístupnění objednané služby zákazníka vyžaduje umístění telekomunikačního zařízení Poskytovatele pro rádiový přenos (zpravidla na střeše, příp. jiných nebytových prostorách nemovitosti, ve které má být služba poskytována) je Zákazník povinen před realizací připojení zajistit písemný souhlas vlastníka předmětné nemovitosti s umístěním telekomunikačního zařízení Poskytovatele. Vzor „Souhlasu“ je umístěn na stránkách Poskytovatele.
- 2.4. Pokud je vylučným vlastníkem dotčené nemovitosti Zákazník, za udělení souhlasu s umístěním telekomunikačního zařízení je považována řádná objednávka služby u Poskytovatele. Zařízení zůstává ve vlastnictví Poskytovatele a bude Zákazníkovi zapůjčeno řádně potvrzeným Předávacím protokolem. Poskytovatel odpovídá za funkčnost Sítě, zařízení a technických prostředků pouze po Koncový bod Sítě definovaný v tomto Provozním řádu dle bodu 1.7.
- 2.5. Poskytovatel zajišťuje odstranění případných poruch a závad jak na Síti, tak na zařízeních Zákazníka dodaných Poskytovatelem.
- 2.6. Zákazník se zavazuje, že modem nebo gateway budou připojeny do funkční, provozuschopné a podmínky českých státních norem splňující síťové zásuvky 230V/50Hz a do zásuvky televizního kabelového rozvodu, síť FTTH nebo ETTH po celou dobu trvání Smlouvy.
- 2.7. Náklady na provoz modemu nebo gateway v místě instalace hradí Zákazník.
- 2.8. Po sepsání smlouvy je Poskytovatelem aktivována objednaná Služba.
- 2.9. Zákazník může realizovat změny Služby v průběhu účtovacího období. Minimální doba trvání Služby je 30 dní.
- 2.10. Změnu Služby provede Poskytovatel i v průběhu fakturačního období na základě objednávky Zákazníka. Účinnost této změny je následující den po přijetí a schválení Objednávky nebo Smlouvy.
- 2.11. Poskytovatel může dočasně přerušit či omezit poskytování Služby při nezbytných změnách technického zařízení, při rutinní údržbě sítě či při odstraňování poruch.

- 2.12. Zákazník je oprávněn připojovat ke koncovému bodu Sítě pouze modem nebo gateway, které budou dodány nebo schváleny Poskytovatelem.
- 2.13. Při použití jiných, neschválených modemů nebo gateway není Poskytovatel schopen garantovat kvalitu a funkčnost Služby.

## 3 Charakteristika poskytované služby a cenové modely

- 3.1. Službou se rozumí připojení k síti Internet na základě dohodnutých parametrů.
- 3.2. Službu Poskytovatel zabezpečí pro Zákazníka pouze na základě smluvního vztahu s přihlédnutím k technickým možnostem Poskytovatele.
- 3.3. Služba umožňuje Zákazníkovi připojení k síti Internet za stálou cenu po Poskytovatelem stanovené období. Aktuální cenová nabídka je k dispozici na [www.riomedia.cz](http://www.riomedia.cz) nebo v tištěné podobě na obchodních místech Poskytovatele či u Obchodních zástupců.
- 3.4. Zákazníkovi bude Provozovatelem v rámci Služby přidělena minimálně jedna e-mailová schránka, která bude využívána i pro přenos zpráv mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. Za doručení se považuje zpráva uložená Poskytovatelem do e-mailové schránky Zákazníka. Zákazník může některým z výše uvedených služeb získat i doplňkové služby dle aktuálního ceníku.

## 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 telefonem (844 746 746) na kontaktní centrum Poskytovatele (dále jen „KC“), v pracovních dnech od 08:00 do 20:00 hod, nebo formou elektronické zprávy zasláné na adresu: [kontaktcentrum@riomedia.cz](mailto:kontaktcentrum@riomedia.cz).
- 4.2. Reklamace 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:
  - 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 Poskytovatelem při zřízení služby;
  - e) datum a čas zjištění závady, popis závady.
- 4.4. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Zákazníkovi písemné potvrzení ohlášené závady a poskytnutí součinnosti za účelem odstranění závady.
- 4.5. Poskytovatel 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 Poskytovatele nebo, že závadu zavinil uživatel, případně, že závada vůbec nenastala.
- 4.6. Poskytovatel má právo ověřit u Zákazníka, zda závada není na modemu nebo gateway Zákazníka. Zákazník je povinen Poskytovateli 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 Poskytovatel předvídat ani ovlivnit, zejména v důsledku okolností vylučujících odpovědnost a způsobených třetí osobou.
- 4.8. Poskytovatel nezodpovídá za technický stav, funkčnost a konfiguraci televizního přijímače a jiných 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 Poskytovatele 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. Poskytovatel je povinen vyřídit 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 Poskytovatel povinen vrátit Zákazníkovi přeplatek nejpozději do 30 dnů od vyřízení reklamace.

## 5 Práva a povinnosti

- 5.1. Poskytovatel nezodpovídá 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 škody třetím osobám nebo užívání Služby nebylo v rozporu s dobrými mravy.

5.3. Zákazník zodpovídá Poskytovateli nebo třetím osobám za veškeré škody, které způsobí tím, že při užívání Služby poruší zákon, Všeobecné podmínky Poskytovatele nebo tento Provozní řád.

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

5.5. Poskyvatel 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 Poskytovatele.

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

5.12. Poskyvatel 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 nebo Provozním řádem, nebo pokud je to nutné k zajištění řádného chodu Služby.

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

5.14. Zákazník je povinen zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu Služby, umožnit Poskytovateli přístup k zařízením Poskytovatele.

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

5.16. V případě, kdy Zákazník na výzvu Poskytovatele 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. Poskyvatel nebude za toto období nedostupnosti Služby Zákazníkovi účtovat cenu za poskytnutí Služby v případě, že tato doba přesáhne 48 hodin.

6.2. Při změně Služby může dojít k dočasné nedostupnosti Služby s ohledem na dobu nutnou pro konfiguraci technických prostředků Poskytovatele. Poskyvatel 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 poruší své povinnosti vyplývající z tohoto Provozního řádu, je Poskyvatel oprávněn ukončit poskytování Služby s okamžitou účinností poté, co takové porušení zjistí (viz článek 12 Všeobecných podmínek). O tomto okamžitém ukončení poskytování Služby nemusí Poskyvatel 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. Poskyvatel si vyhrazuje právo na změnu Provozního řádu. 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](http://www.riomedia.cz).

7.4. Počátek doby platnosti tohoto Provozního řádu je 1. 1. 2011.

V Praze dne 1. 12. 2010

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 43, 779 11 Olomouc 9

tel.: 844 746 746

e-mail: [kontaktcentrum@riomedia.cz](mailto:kontaktcentrum@riomedia.cz)

web: [www.riomedia.cz](http://www.riomedia.cz)