

Provozní řád TV 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 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 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 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 - 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 Poskytovatel 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 Služby - definovaný soubor programů poskytovaný Zákazníkovi (dále jen „Programová nabídka“).
 - 1.13. Programový balíček Služby - 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 Poskytovatele.

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 Poskytovatelem dle podmínek poskytování jednotlivých služeb DTV. Zařízení dodané Poskytovatelem bude Zákazníkovi předáno buď na obchodních místech Poskytovatele (včetně návodu k instalaci a obsluze), nebo způsobem určeným Poskytovatelem a odsouhlaseným Zákazníkem. Součástí takového zařízení jsou specifikovány v dokumentech dodávaných se Zařízením. Případná reklamacie závady dodaného zařízení se řídí zákonem č.40/1964 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 Poskytovatelem služeb.
- 2.2. Služba bude Zákazníkovi předávána v koncovém bodě Sítě Poskytovatele. Služba bude poskytována výhradně na adresu, která je uvedena ve Smlouvě.
- 2.3. Poskytovatel odpovídá za funkčnost Sítě, zařízení a technických prostředků pouze po Koncový bod Sítě definovaný v tomto Provozním řádu dle bodu 1.8.
- 2.4. Poskytovatel zajišťuje odstranění případných poruch a závad jak na Síti, tak na zařízeních Zákazníka dodaných Poskytovatelem.
- 2.5. Zákazník se zavazuje, že STB bude připojen do funkční, provozuschopné a podmínky českých státních norem splňující síťové zásuvky 230 V/50 Hz a do zásuvky televizního kabelového rozvodu po celou dobu trvání Smlouvy.
- 2.6. Náklady na provoz STB v místě instalace hradí Zákazník.
- 2.7. Po sepsání smlouvy je Poskytovatelem aktivována objednaná Programová nabídka.

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 Poskytovatel i 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 Poskytovatel i v průběhu fakturačního období na základě Objednávky Zákazníka. Účinnost této změny je od prvního dne následujícího měsíce po měsíci, v němž byla Objednávka doručena Poskytovateli.

2.11. Zákazník vyjadřuje souhlas s obměnou softwarových klíčů v STB v případě nutnosti, i když je STB ve vlastnictví Zákazníka. Poskytovatel si v nutném případě vyhrazuje právo na deaktivaci Podmíněného přístupu, jestliže bude mít důvodné podezření, že je ohrožena bezpečnost systému kódování televizních a rozhlasových programů. Poskytovatel v takovém případě provede obnovu softwaru v nejbližším možném termínu. Zákazník nemá v takovém případě žádné nároky související s přechodnou nemožností využívání služeb.

2.12. Poskytovatel 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 Poskytovatelem. Při použití jiných, neschválených STB není Poskytovatel 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 přihlednutím k technickým možnostem Poskytovatele.

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 obchodních místech Poskytovatele či u Obchodních zástupců.

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 telefonicky (844 746 746) na kontaktní centrum Poskytovatele (dále jen „KC“), a to 24 hodin denně 7 dní v týdnu, nebo formou elektronické zprávy zasláné na adresu: kontaktcentrum@riomedia.cz.

4.2. Reklamacie 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 Poskytovatelem při zřízení služby;
- e) datum a čas zjištění závady, popis závady.

4.4. Doba odstraňování závady je oprávněně 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 závada zavinil uživatel, případně, že závada vůbec nenastala.

4.6. Poskytovatel má právo ověřit u Zákazníka, zda závada není na STB Zákazníka nebo na televizním přijímači. Zákazník je povinen Poskytovateli 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 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 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 Poskytovatele 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. 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 přenášejících v rámci Služby ani za případné porušení práv třetích osob informacemi přenášejícími 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. 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 Poskytovateli.

5.5. Jestliže má Poskytovatel 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 Poskytovatel právo deaktivovat STB bez předchozího uvědomění Zákazníka. Při uplatnění náhrady škody 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 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. Zákazník je povinen dnem ukončení poskytování Služby umožnit Poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení.

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

5.14. Zákazník je povinen na požádání umožnit poskytovatelem pověřeným osobám přístup do prostor, ve kterých je nebo má být umístěno zařízení poskytovatele související s poskytovanou službou, za účelem údržby, opravy nebo instalace technického zařízení poskytovatele, 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. Poskytovatel nebude za toto období nedostupnosti Služby Zákazníkovi účtovat cenu za poskytnutí Služby v případě, že tato doba přesáhne 48 hodin.

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 závažným způsobem porušil své povinnosti vyplývající z tohoto Provozního řádu, je Poskytovatel oprávněn ukončit poskytování Služby s okamžitou účinností poté, co takové porušení zjistil (viz článek 12 Všeobecných podmínek). O tomto okamžitě ukončení poskytování Služby nemusí Poskytovatel 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. Poskytovatel 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.

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

web: www.riomedia.cz