

Provozní řád hlasových 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 veřejně telefonní 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 - veřejně dostupná telefonní služba, která umožňuje hlasová volání do pevných sítí, mobilních sítí a na služby uvedené v Ceníku.

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

1.7. Koncový bod sítě - fyzický propojovací bod, ve 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. Bezdrátový telefonní přístroj - bezdrátový telefonní přístroj standardu DECT (Digital Enhanced Cordless Telecommunications) s konektorem RJ-11 (FXS).

1.11. Drátový telefonní přístroj - analogový drátový telefonní přístroj s konektorem RJ-11 (FXS).

1.12. Zařízení - soubor technických zařízení (například Kabelový modem s podporou telefonních funkcí) pro využívání Veřejné telefonní služby umístěné na adrese Zákazníka. 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. Poskytovatel odpovídá za funkčnost Sítě, zařízení a technických prostředků pouze po Koncový bod Sítě definovaný v tomto Provozním řádu dle bodu 1.7.

2.4. Poskytovatel zajišťuje odstranění případných poruch a závad jak na Síti, tak na zařízeních Zákazníka dodaných Poskytovatelem.

2.5. Zákazník se zavazuje, že modem nebo gateway budou připojeny do funkční, provozuschopné a podmínky českých státních norem splňující sítové zásuvky 230 V/50 Hz a do zásuvky televizního kabelového rozvodu, síť FTTH nebo ETTH, po celou dobu trvání Smlouvy.

2.6. Náklady na provoz modemu nebo gateway v místě instalace hradí Zákazník.

2.7. Po sepsání smlouvy je Poskytovatelem aktivována objednaná Služba.

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

2.9. 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.

2.10. Poskytovatel může dočasně přerušit či omezit poskytování Služby při nezbytných změnách technického zařízení, při rutinní údržbě sítě či při odstraňování poruch.

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

2.12. Součástí Služby může být Bezdrátový telefonní přístroj nebo Drátový telefonní přístroj, který Zákazníkovi poskytne Poskytovatel na dobu trvání Smlouvy pro poskytování Veřejné telefonní služby.

2.13. Poskytovatel zaručuje dostupnost a funkčnost Veřejné telefonní služby v Koncovém bodu Sítě pouze v případě Poskytovatelem dodaných Drátových telefonních přístrojů, Bezdrátových telefonních přístrojů nebo jiných telefonních přístrojů, které byly Poskytovatelem pro přístup k Veřejné telefonní službě schváleny. Informace o schválených typech telefonních přístrojů jsou k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele www.riomedia.cz.

2.14. Veřejná telefonní služba není dostupná během období výpadku elektrického proudu v lokalitě Zákazníka.

2.15. Zákazník se zavazuje dbát pokynů a návodů pro používání Drátových telefonních přístrojů, Bezdrátových telefonních přístrojů dodaných Zákazníkovi Poskytovatelem nebo jiných telefonních přístrojů, které Zákazník připojí ke Koncovému bodu Sítě.

3. Charakteristika poskytované služby a cenové modely

3.1. Službou se rozumí poskytování hlasových telefonních služeb na základě dohodnutých parametrů.

3.2. Službu poskytovatel zabezpečí pro zákazníka pouze na základě smluvního vztahu s přihlednutím k technickým možnostem Poskytovatele.

3.3. Služba umožňuje Zákazníkovi poskytování hlasových telefonních služeb za stálou cenu po Poskytovatelem stanovené období. Aktuální cenová nabídka je uvedena na www.riomedia.cz nebo v tištěné podobě na obchodních místech Poskytovatele či u Obchodních zástupců.

3.4. Účtovací období hovorného Veřejné telefonní služby je stanoveno od 14. kalendářního dne předchozího měsíce do 13. kalendářního dne měsíce. Měsíční paušální poplatky a ostatní platby jsou účtovány v pravidelném měsíčním cyklu dle Všeobecných podmínek. Všechny platby jsou předepisovány k úhradě v souladu se Všeobecnými podmínkami v pravidelném měsíčním cyklu se splatností do 15. dne příslušného kalendářního měsíce.

3.5. Poskytovatel Zákazníkovi umožní přístup k detailnímu výpisu odchozích telefonních hovorů na internetové stránce <https://www.myrio.cz>. Údaje uvedené na této internetové stránce jsou pouze informativní a nemusí být shodné s konečným vyúčtováním Služby. Přístup k internetové stránce, kde je umístěn detailní výpis odchozích hovorů, je podmíněn zadáním přístupového jména a hesla, které Zákazník obdrží při instalaci Služby. Jméno a heslo je Zákazník povinen držet v tajnosti a neposkytovat je třetí osobě.

3.6. V případě, že Zákazníkům účet za Veřejnou telefonní službu přesáhne v účtovacím období dle bodu 3.4 tohoto Provozního řádu Smlouvy výši 3 000 Kč bez DPH, je Poskytovatel oprávněn Zákazníka kontaktovat a požadovat zaplacení aktuální částky, kterou Zákazník, v konkrétním účtovacím období protелефonoval. Zákazník je povinen Poskytovateli tuto aktuální částku bez prodlení zaplatit, a to nejpozději do tří kalendářních dnů po informování Zákazníka Poskytovatelem. V případě, že se Poskytovateli nepodaří Zákazníka kontaktovat během tří kalendářních dnů nebo Zákazník aktuální částku do třech kalendářních dnů nezaplatí, je Poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování Služby do doby uhrazení aktuální výše platby za Službu.

3.7. Volání na telefonní čísla se zvýšenou sazbou (900 xxx xxx) je při zahájení poskytování Služby Poskytovatelem Zákazníkovi zablokováno. V případě, že Zákazník chce telefonní čísla se zvýšenou sazbou zpřístupnit, požádá Poskytovatele o zpřístupnění tohoto rozsahu telefonních čísel písemně, telefonicky nebo e-mailem. Poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost Zákazníka. Poskytovatel provede první zpřístupnění telefonních čísel se zvýšenou sazbou zdarma.

3.8. Geografické telefonní číslo je přiděleno na základě údajů, které Zákazník uvedl ve Smlouvě.

3.9. Poskytovatel je oprávněn změnit Zákazníkovi telefonní číslo, pokud to technické podmínky naléhavě vyžadují. Toto je Poskytovatel oprávněn provádět až po předchozím upozornění Zákazníka, a to nejméně 30 dnů předem. Služba je poskytována za ceny uvedené v 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 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. Reklamací 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 Poskytovatelem při zřízení služby;
- 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 nebo na telefonním přístroji. 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 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 adresu 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. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služby na dobu nezbytné odstavky Sítě. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušování není poruchou.

5.5. Poskytovatel je oprávněn měnit topologii Sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby, 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. Poskytovatel 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 jeho zařízením.

5.15. 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 zajištění nutné součinnosti.

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. 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 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 zjistí (viz článek 12 Všeobecných podmínek). O tomto okamžitém 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