

- OBSAH:**
1. Definice použitých pojmů.
  2. Podmínky poskytované služby.
  3. Charakteristika poskytované služby a cenové modely.
  4. Zabezpečení provozu služby.
  5. Práva a povinnosti.
  6. Omezení, přerušení a ukončení poskytování služby MORAVIA TELEVIZE.
  7. Závěrečná ustanovení.

### 1. Definice použitých pojmů.

- 1.1. **Provozní řád** – provozní, technické a obchodní podmínky pro poskytování služby MORAVIA TELEVIZE.
- 1.2. **Všeobecné podmínky** pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací – podmínky společnosti SELF servis, spol. s r. o. pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb (dále jen „Všeobecné podmínky“).
- 1.3. **Zákazník** – konečný příjemce Služby (dále jen „Zákazník“).
- 1.4. **Poskytovatel** – společnost SELF servis, spol. s r. o., se sídlem Pálavské nám. 11, 628 00 Brno (dále jen „Poskytovatel“).
- 1.5. **Služba MORAVIA TELEVIZE** – 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 DVB-C** – Digital Video Broadcasting – Cable – normy pro přenos videa, zvuku, informací a dat v digitální podobě – digitální televize po kabelovém rozvodu (dále jen „DVB-C“).
- 1.8. **Koncový bod sítě** – je fyzický propojovací bod, na 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. **Karta podmíněného přístupu** pro dekódování přijímaných programů a zajištění oprávněnosti přijímat tyto programy (dále jen „Zákaznická dekódovací karta“).
- 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 „Programový balíček“).
- 1.14. **Zvýhodněný Programový balíček Služby** – zvýhodněná kombinace jednotlivých programových nabídek.
- 1.15. **Zařazení Programové nabídky** do Programového balíčku – zařazení konkrétní Programové nabídky do Programového balíčku na základě Objednávky.
- 1.16. **Vyřazení Programové nabídky** z Programového 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. Zařízení pro příjem digitální televize (STB) je dodáno Zákazníkovi Poskytovatelem v obchodních místech Poskytovatele, včetně návodu k instalaci a obsluze. Součástí STB jsou specifikovány v dokumentech dodávaných se Zařízením. Případná reklamacie závady na STB se řídí zákonem č. 40/1964 Sb., v platném znění (Občanský zákoník), zákonem č. 634/1992 Sb., v platném znění (Zákon o ochraně spotřebitele). Podmínkou dodávky, prodeje STB Zákazníkovi je uzavřená Smlouva na dodávku služeb. Zákaznická dekódovací karta zůstává majetkem Poskytovatele.
- 2.2. Služba bude Zákazníkovi předávána na koncovém bodu 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, čl. 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 230V/50Hz 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 vložení Zákaznické dekódovací karty do STB začíná 10 denní období tzv. volného vysílání. Po tuto dobu může Zákazník přijímat všechny programy vysílané Poskytovatelem, mimo programové nabídky Erotika. Z volného vysílání mohou být vyloučeny programy na individuální objednávku, popřípadě další programy dle rozhodnutí Poskytovatele.
- 2.8. Po skončení 10 denního období tzv. volného vysílání je Poskytovatelem aktivována objednaná Programová nabídka.
- 2.9. Zákazník může realizovat změny Programových nabídek, změny Balíčků služeb i v průběhu účtovacího období. Minimální doba trvání Programové nabídky je 90 dní.
- 2.10. Zařazení další Programové nabídky do Programového balíčku provede Poskytovatel i v průběhu fakturačního období na základě Objednávky Zákazníka. Účinnost této změny je následující den po přijetí a schválení Objednávky.
- 2.11. Vyřazení Programové nabídky z Programového balíčku zaeviduje Poskytovatel i v průběhu fakturačního období na základě Objednávky Zákazníka. Účinnost této změny je od prvního dne druhého měsíce následujícího po měsíci v němž byla Objednávka doručena Poskytovateli. Minimální doba trvání Programové nabídky je 90 dní.
- 2.12. Zákazník vyjadřuje souhlas s výměnou Zákaznické dekódovací karty v případě nutnosti. Poskytovatel si v nutném případě vyhrazuje právo k deaktivaci Zákaznické dekódovací karty, jestliže bude mít důvodné podezření, že je ohrožena bezpečnost systému kódování televizních a rozhlasových programů. Poskytovatel v takovém případě dodá Zákazníkovi novou Zákaznickou dekódovací kartu v nejdříve možném termínu. Zákazník nemá v takovém případě žádné nároky související s přechodnou nemožností využití služeb.
- 2.13. Poskytovatel může dočasně přerušit či omezit poskytování Služby při nezbytných změnách technického zařízení, při rutinní údržbě sítě či při odstraňování poruch.
- 2.14. Zákazník je oprávněn ke koncovému bodu Sítě připojovat 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 MORAVIA 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 MORAVIA TELEVIZE poskytovatel zabezpečí pro zákazníka pouze na základě smluvního vztahu s přihlednutím k technickým možnostem Poskytovatele.
- 3.3. Služba MORAVIA TELEVIZE je šíření převzatého televizního a rozhlasového vysílání v nezměněné podobě, a to za účelem zajištění přístupu Zákazníka k obsahu převzatého televizního a rozhlasového vysílání a umožňuje Zákazníkovi za stálou měsíční cenu sledování určitého počtu Programů dle Programových nabídek:

- A – Omezená nabídka
- B – Základní nabídka
- C – Rozšířená nabídka
- D – HBO
- E – CINEMAX
- F – Erotika

Nedílnou součástí všech Programových nabídek je nabídka analogových programů v rozsahu dle rozhodnutí Poskytovatele.

- 3.4. Nabízené Programové nabídky včetně cenových relací a stanovených bonusů jsou zveřejněné na Internetové adrese Poskytovatele [www.moravianet.cz](http://www.moravianet.cz) nebo v tištěné podobě na obchodních místech Poskytovatele.

#### 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 (533 383 383) nebo faxem (533 383 384) na Dohledové centrum Poskytovatele, a to 24 hodin denně, sedm dní v týdnu nebo formou elektronické zprávy zasláné na adresu: [dohledove.centrum@moravianet.cz](mailto:dohledove.centrum@moravianet.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, až 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) telefonní/faxové spojení na Zákazníka nebo kontaktní osobu, elektronická adresa,
  - d) identifikační číslo smlouvy přidělené Poskytovatelem přiřízení služby,
  - e) datum a čas zjištění závady,
  - f) 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 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 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 Hlavní obchodní místo. Dotazy týkající se nejasností ve vyúčtování telekomunikačních služeb, rozsahu poskytovaných služeb a další informace jsou zodpovídány telefonicky prostřednictvím ZC nebo osobně na Hlavním obchodním místě.
- 4.11. Poskytovatel 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 Poskytovatel povinen vrátit Zákazníkovi přeplatek nejpozději do 30 dnů od vyřízení reklamacie.

#### 5. Práva a povinnosti.

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

- 5.3. Zákazník odpovídá Poskytovateli nebo třetím stranám za veškeré škody, které způsobí tím, že při užití Služby poruší zákon, Všeobecné podmínky Poskytovatele nebo tento Provozní řád.
- 5.4. Zákazník nesmí kopírovat, měnit, mazat či jinak upravovat zápisy na Zákaznické dekódovací kartě ani umožnit tyto neoprávněné zásahy třetím osobám. V případě možné, domnělé či skutečné změny zápisů na Zákaznické dekódovací kartě je Zákazník povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli.
- 5.5. Jestliže má Poskytovatel důvodné podezření, že zařízení bylo předáno třetí osobě nebo že uživatel zpřístupnil veřejně nabídku nebo její část, popř. Zařízení jinak zneužil v rozporu se Smlouvou, má Poskytovatel právo deaktivovat zákaznickou dekódovací kartu 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 přiřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu Služby, umožnit Poskytovateli přístup k zařízením Poskytovatele.
- 5.14. Zákazník je povinen umožnit na požádání Poskytovatelem pověřeným osobám přístup za účelem údržby, opravy nebo instalace 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.

#### 6. Omezení, přerušení a ukončení poskytování služby MORAVIA TELEVIZE.

- 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 poruší své povinnosti vyplývající z tohoto Provozního řádu závažným způsobem, je Poskytovatel oprávněn ukončit poskytování Služby s okamžitou účinností poté, co takové porušení zjistil (viz článek 8 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 neplatný.
- 7.3. Platný Provozní řád je k dispozici na Internetové adrese Poskytovatele [www.moravianet.cz](http://www.moravianet.cz).
- 7.4. Počátek doby platnosti tohoto Provozního řádu je 1. červen 2008.