

## OBSAH:

1. Definice použitých pojmů .
2. MORAVIA TELEVIZE - DVB-C.
  - 2.1. Podmínky poskytované služby.
  - 2.2. Charakteristika poskytované služby a cenové modely.
3. MORAVIA TELEVIZE - IPTV.
  - 3.1 Podmínky poskytované služby.
  - 3.2 Charakteristika poskytované služby a cenové modely.
4. Zabezpečení provozu služby.
5. Práva a povinnosti.
6. Omezení, přerušování a ukončení poskytování služby MORAVIA TELEVIZE.
7. Závěrečná ustanovení.

### 1. Definice použitých pojmů .

- 1.1. **Poskytovatel** je společnost SELF servis, spol. s r.o., se sídlem Pálavské nám. 11, 628 00 Brno (dále jen šPoskytovatel).
- 1.2. **Zákazník** - konečný příjemce Služby (dále jen šZákazník).
- 1.3. **Provozní řád** - provozní, technické a obchodní podmínky pro poskytování služby MORAVIA TELEVIZE.
- 1.4. **Všeobecné podmínky pro poskytování ve veřejně dostupných službách elektronických komunikací** - podmínky společnosti SELF servis, spol. s r.o. pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb (dále jen šVšeobecné podmínky").
- 1.5. **Doručovací adresa Poskytovatele** - adresa pro písemný styk Zákazník s Poskytovatelem: SELF servis, spol. s r.o., Tovární 23/2, 664 91 Ivančice.
- 1.6. **Služba MORAVIA TELEVIZE** - je služba digitálního případně analogového převzatého rozhlasového a televizního vysílání ve formátu DVB-C nebo IPTV (dále jen šSlužba) poskytovaná v následujících variantách dle technických možností provozovatele:
  - a) **DVB-C (šDigital Video Broadcasting-Cable)** - je standard digitálního vysílání kabelové televize, který je používán v závislosti na technických možnostech Poskytovatele (šDále jen DVB-C).
  - b) **IPTV (šInternet Protocol Television)** - je standard digitálního vysílání kabelové televize, který navíc oproti DVB-C umožňuje využití doplňkových a interaktivních funkcí (např. VoD, Videopůjčkovna, nPVR, TimeShift TV, Pause TV, Start over a případně další), (dále jen šInteraktivní televize).
- 1.7. **Veřejná síť elektronických komunikací** - případně síť pro elektronickou komunikaci Poskytovatele (dále jen šSíť).
- 1.8. **Digitální televize** - přenos videa, zvuku, informací a dat v digitální podobě po kabelovém rozvodu ve formátu IPTV a DVB-C.
- 1.9. **Koncový bod sítě** - je fyzický propojovací bod, na kterém Poskytovatel přenáší Službu Zákazníkovi.
- 1.10. **Trasový napájecí bod** je místo (přívod el. energie), ve kterém dochází k napájení technických zařízení Poskytovatele, a který nemusí být shodný se zdrojem napájení v místě Zákazníka a odběru služby.
- 1.11. **Přijímací zařízení** - technické zařízení sloužící ke zpracování digitálního dodávaného programu pro příjem na televizoru v následujících variantách dle typu služby (dále jen šZařízení):
  - a) **Set-top-box, CA modul** - za zařízení používané na sítích se standardem DVB-C. Tyto za zařízení obsahují Zákaznickou dekódovací kartu.
  - b) **IP Set-top-box - (šInternet Protocol Set-top-box)** - za zařízení používané na sítích se standardem IPTV.
  - c) **kombi Set-top-box** - za zařízení používané na sítích se standardem IPTV i DVB-C. Na sítích se standardem DVB-C lze s tímto zařízením využívat i služby doplňkových a interaktivních funkcí (např. VoD, Videopůjčkovna, nPVR, TimeShift TV, Pause TV, Start over a případně další), (dále jen šInteraktivní televize).
- 1.12. **Karta podmínek příjmu** je určení pro dekódování programu a zajištění oprávnění přijímat tyto programy vysílané ve formátu DVB-C (dále jen šZákaznická dekódovací karta).
- 1.13. **Videopůjčkovna** - doplňková služba Interaktivní televize umožňující sledování např. filmů nebo televizních pořadů na vyžádání.
- 1.14. **EPG** - Zkratka pro šElectronic Program Guide elektronický programový průvodce.

- 1.15. **Program** - jeden televizní nebo rozhlasový program - stanice (dále jen šProgram").
- 1.16. **Programová nabídka Služby** - definovaný soubor programů poskytovaných Zákazníkovi (dále jen šProgramová nabídka").
- 1.17. **Programový balíček Služby** - kombinace jednotlivých programových nabídek (dále jen šProgramový balíček").
- 1.18. **Zvýhodněný Programový balíček Služby** - zvýhodněná kombinace jednotlivých programových nabídek.
- 1.19. **Cenový maximální limit** - maximální cena doplňkových služeb, které lze uskutečnit dle platného ceníku v daném útvářovací období.
- 1.20. **PIN kód nákupu** je nákupní kód, který se využívá při objednávce titulu z doplňkové služby Videopůjčkovna.
- 1.21. **Interaktivní televize** - je služba digitálního převzatého rozhlasového a televizního vysílání ve formátu DVB-C nebo IPTV. Součástí Interaktivní televize je možnost využívání doplňkových služeb např. VOD, Videopůjčkovna a další.

Ostatní použité pojmy jsou definovány ve Všeobecných podmínkách Poskytovatele.

### 2. MORAVIA TELEVIZE - DVB-C.

#### 2.1 Podmínky poskytované služby.

- 2.1.1. Zařízení pro příjem Digitální televize je dodáno Zákazníkovi Poskytovatelem v obchodních místech Poskytovatele, v etně návodu k instalaci a obsluze. Součástí Zařízení jsou specifikovány v dokumentech dodávaných se Zařízením. Případná reklamacie závady na Zařízení se řídí zákonem č. 40/ 1964 Sb., v platném znění (Obanský zákoník), zákonem č. 634/ 1992 Sb., v platném znění (Zákon o ochraně spotřebitele). Podmínkou dodávky, prodeje Zařízení Zákazníkovi je uzavření Smlouvy na dodávku služby. Zákaznická dekódovací karta zůstává majetkem Poskytovatele! Zákazník je povinen do 7 kalendářních dnů od ukončení služby odevzdat za zařízení, která jsou majetkem Poskytovatele, na nejbližším obchodním místě nebo odeslat na vlastní náklady a nebezpečí na Doručovací adresu Poskytovatele. V případě nedodržení tohoto závazku je Zákazník povinen zaplatit sankci dle ceníku. Právo na náhradu další kody tímto není dotčeno.
- 2.1.2. Služba bude Zákazníkovi přenášená na Koncovém bodu Sítě Poskytovatele. Služba bude poskytována výhradně na adrese, která je uvedena ve Smlouvě na dodávku služby.
- 2.1.3. Poskytovatel odpovídá za funkci Sítě, za zařízení a technických prostředků pouze po Koncovém bodu Sítě definovaném v tomto Provozním řádu, 1.1.9.
- 2.1.4. Poskytovatel zajišťuje odstranění případných poruch a závad jak na Síti tak na Zařízeních Zákazníka dodaných Poskytovatelem.
- 2.1.5. Zákazník se zavazuje, že Zařízení bude připojeno do funkční, provozuschopné a podmínky českých státních norem splňující síťové zásuvky 230V/ 50Hz a do zásuvky televizního kabelového rozvodu po celou dobu trvání Smlouvy.
- 2.1.6. Náklady na provoz Zařízení v místě instalace hradí Zákazník.
- 2.1.7. Po vložení Zákaznické dekódovací karty do Zařízení za jiná 10 denní období tzv. volného vysílání. Z volného vysílání mohou být vyloučeny programy na individuální objednávku, případně další programy dle rozhodnutí Poskytovatele. Po tuto dobu může Zákazník přijímat programy za azené Poskytovatelem do volného

vysílání, pí emfl platí pouze objednanou nabídku program . V p ípad reklamací a oprav za ízení nebo necht nou p ed asnou aktivací tzv. volného vysílání Zákazníkem nárok na tzv. volné vysílání zaniká.

- 2.1.8 Do skon ení 10 denního období tzv. volného vysílání je Poskytovatelem aktivována objednaná Programová nabídka.
- 2.1.9 Zákazník m fe realizovat zm ny Programových nabídek, zm ny Balí k služeb i v pr b hu ú tovacího období. Minimální doba trvání vy—í Programové nabídky jsou 3 kalendá ní m síce po ínaje prvním dnem následujícího m síce po objednání i provedení zm ny nabídky.
- 2.1.10 Za azení dal—í Programové nabídky do Programového balí ku provede Poskytovatel i v pr b hu faktura ního období na základ Objednávky Zákazníka. Ú innost této zm ny je následující den po p íjetí a schválení Objednávky.
- 2.1.11 Vy azení Programové nabídky z Programového balí ku zaeviduje Poskytovatel i v pr b hu faktura ního období na základ Objednávky Zákazníka. Ú innost této zm ny je od prvního dne druhého m síce následujícího po m síci v n mfl byla Objednávka doru ena Poskytovateli.
- 2.1.12 Zákazník vyjad uje souhlas s vým nou Zákaznické dekódovací karty v p ípad nutnosti. Poskytovatel si v nutném p ípad vyhrazuje právo k deaktivaci Zákaznické dekódovací karty, jestliže bude mít d vodné podez ení, fe je ohrožena bezpe nost systému kódování televizních a rozhlasových program . Poskytovatel v takovém p ípad dodá Zákazníkovi novou Zákaznickou dekódovací kartu v nejd íve mofném termínu. Zákazník nemá v takovém p ípad řídné nároky související s p echodnou nemofností využití Služeb.
- 2.1.13 Poskytovatel m fe do asn p eru—ít i omezit poskytování Služby p í nezbytných zm nách technického za ízení, p í rutinní údrfb sít i p í odstra ování poruch.
- 2.1.14 Poskytovatel si vyhrazuje právo m nit jednostrann programovou nabídku, zejména strukturu program a titul , po et program a titul a jejich po adí; nap . z d vodu zm n podmínek ze stran dodavatel program a titul , zm n právních podmínek, technických d vod apod.
- 2.1.15 Zákazník je oprávn n ke koncovému bodu Sít p ípojovat pouze Za ízení, které budou dodány nebo schváleny Poskytovatelem. P í použití jiných neschválených Za ízení není Poskytovatel schopen garantovat kvalitu a funk nost Služby.

## 2.2 Charakteristika poskytované služby a cenové modely.

- 2.2.1 P ehled poskytovaných služeb dle platného ceníku zve ejn ného na internetové adrese Poskytovatele [www.moravianet.cz](http://www.moravianet.cz).
- 2.2.2 Službu Digitální televize Poskytovatel zabezpe í pro Zákazníka pouze na základ smluvního vztahu s p íhlédnutím k technickým mofnostem Poskytovatele.
- 2.2.3 Služba MORAVIA TELEVIZE je —í ení p evzatého televizního a rozhlasového vysílání v nez m né podob , a to za ú elem zaji—t ní p ístupu Zákazníka k obsahu p evzatého televizního a rozhlasového vysílání a umoží uje Zákazníkovi za stálou m sí ní cenu sledování ur ítého po tu Program dle p edplacené Programové nabídky. Nedílnou sou ástí v—ech Programových nabídek je nabídka analogových program v rozsahu dle rozhodnutí Poskytovatele. Nabídky analogových a digitálních program se mohou z technických d vod dle lokality li—ít.
- 2.2.4 Poplatek za p ed asné ukon ení služby uhradí zákazník v p ípad trvání doby poskytování Služby po dobu mén jak 12 m síc od její aktivace. Vyú tování poplatku za ukon ení užívaní služby bude Zákazníkovi provedeno dodate n . Cena poplatku je uvedena v Ceníku služeb.
- 2.2.5 Nabízené Programové nabídky v etn cenových relací a stanovených bonus jsou zve ejn né na Internetové adrese Poskytovatele [www.moravianet.cz](http://www.moravianet.cz) nebo v tí—t né podob na obchodních místech Poskytovatele.

## 3. MORAVIA TELEVIZE - IPTV.

### 3.1 Podmínky poskytované služby.

- 3.1.1 Za ízení pro p íjem Digitální televize je dodáno Zákazníkovi Poskytovatelem v obchodních místech Poskytovatele, v etn návodu k instalaci a obsluze. Sou ástí Za ízení jsou specifikovány

v dokumentech dodávaných se Za ízením. P ípadná reklamacie závady na Za ízení se ídí zákonem . 40/ 1964 Sb., v platném zn ní (Ob anský zákoník), zákonem . 634/ 1992 Sb., v platném zn ní (Zákon o ochran spot ebitele). Podmínkou dodávky, prodeje Za ízení Zákazníkovi je uzav ená Smlouva na dodávku služeb. Zákazník je povinen do 7 kalendá ních dní od ukon ení služby odevzdat za ízení, která jsou majetkem Poskytovatele, na nejbliž—ím obchodním míst nebo odeslat na vlastní náklady a nebezpe í na Doru ovací adresu Poskytovatele. V p ípad nedodržení tohoto závazku je Zákazník povinen zaplatit sankci dle ceníku. Právo na náhradu dal—í —kody tímto není dot eno.

- 3.1.2 Služba bude Zákazníkovi p edávána na Koncovém bodu Sít Poskytovatele. Služba bude poskytována výhradn na adrese, která je uvedena ve Smlouv na dodávku služeb.
- 3.1.3 Poskytovatel odpovídá za funk nost Sít , za ízení a technických prost edk pouze po Koncový bod Sít definovaný v tomto Provozním řádu, l. 1.9.
- 3.1.4 Poskytovatel zaji—uje odstran ní p ípadných poruch a závad jak na Síti tak na za ízeních Zákazníka dodaných Poskytovatelem.
- 3.1.5 Zákazník se zavazuje, fe Za ízení bude p ípojen do funk ní, provozuschopné a podmínky eských státních norem spl ující sí ové zásuvky 230V/ 50Hz a do zásuvky televizního kabelového rozvodu po celou dobu trvání Smlouvy.
- 3.1.6 Náklady na provoz Za ízení v míst instalace hradí Zákazník.
- 3.1.7. Po spu—t ní Za ízení za íná období tzv. volného vysílání. Z volného vysílání mohou být vylou eny programy na individuální objednávku, pop ípad dal—í programy dle rozhodnutí Poskytovatele. Po tuto dobu m fe Zákazník p íjímat programy za azené Poskytovatelem do volného vysílání, p í emfl platí pouze objednanou nabídku program . V p ípad reklamací a oprav za ízení nebo necht nou p ed asnou aktivací tzv. volného vysílání Zákazníkem nárok na tzv. volné vysílání zaniká.
- 3.1.8 Do skon ení období tzv. volného vysílání je Poskytovatelem aktivována objednaná Programová nabídka.
- 3.1.9 Zákazník m fe realizovat zm ny Programových nabídek, zm ny Balí k služeb i v pr b hu ú tovacího období. Minimální doba trvání vy—í Programové nabídky jsou 3 kalendá ní m síce po ínaje prvním dnem následujícího m síce po objednání i provedení zm ny nabídky.
- 3.1.10 Za azení dal—í Programové nabídky do Programového balí ku provede Poskytovatel i v pr b hu faktura ního období na základ Objednávky Zákazníka. Ú innost této zm ny je následující den po p íjetí a schválení Objednávky.
- 3.1.11 Vy azení Programové nabídky z Programového balí ku zaeviduje Poskytovatel i v pr b hu faktura ního období na základ Objednávky Zákazníka. Ú innost této zm ny je od prvního dne druhého m síce následujícího po m síci v n mfl byla Objednávka doru ena Poskytovateli. Minimální doba trvání vy—í Programové nabídky jsou 3 kalendá ní m síce po ínaje prvním dnem následujícího m síce po objednání i provedení zm ny nabídky.
- 3.1.12 Zákazník vyjad uje souhlas s vým nou Za ízení v p ípad nutnosti. Poskytovatel si v nutném p ípad vyhrazuje právo k deaktivaci Za ízení, jestliže bude mít d vodné podez ení, fe je ohrožena bezpe nost systému kódování televizních a rozhlasových program . Poskytovatel v takovém p ípad dodá Zákazníkovi nové Za ízení v nejd íve mofném termínu. Zákazník nemá v takovém p ípad řídné nároky související s p echodnou nemofností využití Služeb.
- 3.1.13 Poskytovatel m fe do asn p eru—ít i omezit poskytování Služby p í nezbytných zm nách technického za ízení, p í rutinní údrfb sít i p í odstra ování poruch.
- 3.1.14 Poskytovatel si vyhrazuje právo m nit jednostrann programovou nabídku a nabídku Virtuální videop í ovny, zejména strukturu program a titul , po et program a titul a jejich po adí; nap . z d vodu zm n podmínek ze stran dodavatel program a titul , zm n právních podmínek, technických d vod apod.
- 3.1.15 Zákazník je oprávn n ke koncovému bodu Sít p ípojovat pouze Za ízení, které budou dodány nebo schváleny Poskytovatelem. P í použití jiných neschválených Za ízení není Poskytovatel schopen garantovat kvalitu a funk nost Služby.

### 3.2 Charakteristika poskytované služby a cenové modely.

- 3.2.1 P ehled poskytovaných služeb dle platného ceníku zve ejn ného na internetové adrese Poskytovatele [www.moravianet.cz](http://www.moravianet.cz).

- 3.2.3 Službu Digitální televize Poskytovatel zabezpečí pro Zákazníka pouze na základě smluvního vztahu s přihlednutím k technickým možnostem Poskytovatele.
- 3.2.4 Služba MORAVIA TELEVIZE je –ení p evzatého televizního a rozhlasového vysílání v nezměněné podobě, a to za účelem zajištění přístupu Zákazníka k obsahu p evzatého televizního a rozhlasového vysílání a umožní uje Zákazníkovi za stálou měsíční cenu sledování určitého programu dle předplacené Programové nabídky.
- 3.2.5 Poplatek za předčasné ukončení služby uhradí zákazník v případě trvání doby poskytování Služby po dobu méně než 12 měsíců od její aktivace. Výúčtování poplatku za ukončení užívání služby bude Zákazníkovi provedeno dodatečně. Cena poplatku je uvedena v Ceníku služeb.
- 3.2.6 Nabízené Programové nabídky v etn cenových relací a stanovených bonusů jsou zveřejněny na Internetové adrese Poskytovatele [www.moravianet.cz](http://www.moravianet.cz) nebo v tištěné podobě na obchodních místech Poskytovatele.
- 3.2.7 Zákazníkovi je umožněno individuální nastavení cenového limitu doplňkových služeb pouze do limitu daného Poskytovatelem. Zákazník může v průběhu útvářování období měsíční cenový limit prost ednictvím neveřejné části internetových stránek Poskytovatele, které jsou zabezpečeny podmíněným přístupem. Pro přístup k těmto stránkám bude Zákazníkovi přiděleno šifrové heslo "a šifrové heslo". Dosáhne-li Zákazník Cenového měsíčního limitu pro doplňkové služby, nemohou být do konce útvářování období přijímány nové objednávky doplňkových služeb. Výše Cenového měsíčního limitu daného Poskytovatelem může být změněna na základě písemné žádosti Zákazníka.
- 3.2.8 Poskytovatel Zákazníkovi umožní přístup k detailnímu výpisu objednaných doplňkových služeb po upřesnění totožnosti volajícího a na neveřejné části internetových stránek Poskytovatele, které jsou zabezpečeny podmíněným přístupem. Pro přístup k těmto stránkám bude Zákazníkovi přiděleno šifrové heslo "a šifrové heslo".
- 3.2.9 PIN kód si zákazník volí při aktivaci Interaktivní televize. Změnou PIN kódu je možné provést prost ednictvím Zákaznického centra, po ověření totožnosti zákazníka.
- 3.2.10 Doplňkové služby s poskytováním služby Interaktivní televize:  
**VOD** - Zkratka šVideo On Demand tj. video na požádání, doplňková služba Interaktivní televize: je služba, která umožní uje zákazník zvolit a sledovat / poslouchat video nebo audio obsah na vyžádání. Systém televizní VOD lze sledovat prost ednictvím Zařízení, což umožní uje sledování v reálném čase. Zákazník si tak může možnost objednat televizní program z databáze programové nabídky, který se za nepochybně na televizoru téměř okamžitě. Přehled aktuální nabídky titul je k dispozici na Zařízení Zákazníka.  
**VAS** - Zkratka šValue Added Services, zahrnující služby s přidávanou hodnotou Interaktivní televize: 1) nPVR - možnost nahrávání titulů v délce závislé na typu objednané služby bez nutnosti vlastnit Zařízení s možností záznamu. 2) TimeShift TV - možnost zákazníka posouvat daný vysílaný televizní program v čase. 3) Pause TV - možnost zákazníka zastavit daný vysílaný televizní program v čase a po uplynutí určitého času jej znovu pustit od zastaveného bodu v programu. Případně další služby budou Zákazníkovi nabídnuty dle technické způsobilosti sítí provozovat nové služby a možnosti Poskytovatele tyto služby Zákazníkovi nabídnout.
- 3.2.11 Všechny výše uvedené doplňkové služby, včetně nově poskytovaných jsou Zákazníkovi účtovány dle aktuálního Ceníku platného ke dni vyřízení doplňkových služeb. Zákazník bere na v domě, že za Ceník lze považovat i zobrazení ceny v rámci menu Zařízení s přístupem k jednotlivé službě, kde je daná cena služby Zákazníkovi zobrazena v reálném čase a tato cena bude Zákazníkovi účtována v rámci pravidelného účtování poskytovaných služeb Poskytovatelem.
- 3.2.12 Poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu je realizováno na základě Objednávky Zákazníka prost ednictvím Zařízení Zákazníka. Pro realizaci Objednávky je nutné zadání tzv. PIN kódu nákupu. Poskytnutí podlicence a platba ceny za toto poskytnutí je vázána na všechny Zařízení na adrese a ipojení Zákazníka. Doba poskytnutí podlicence Zákazníkovi je omezena

na dobu 7 kalendářních dnů od okamžiku poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu, tj. od okamžiku potvrzení jím odeslané Objednávky ze strany Poskytovatele.

- 3.2.13 Zákazník výslovně souhlasí s tím, že využívání služby Interaktivní televize a dalších služeb s ní spojených může mít vliv na šířku pásma služby přístupu k síti internet a případně využívání těchto služeb v jednom místě instalace.

#### 4. Zabezpečení provozu služby.

- 4.1. Za závadu je považováno porušení dodávky Služby, případně snížení kvality i technických parametrů dodávané Služby. Zákazník ohlásí závadu 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. Reklamáce technických parametrů a kvality Služby se uplatní a vyřadí jako ohlášení závady v souladu s tímto Provozním řádem. Zákazník ohlásí závadu teprve tehdy, až sám prokáže, že závada není na jeho straně.
- 4.3. Ohlášení o závadu 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 při zářžení služby,  
e) datum a čas zřídění závady,  
f) popis závady.
- 4.4. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Zákazníkovi písemné potvrzení ohlášené závady a poskytnutí souhlasnosti za účelem odstranění závady.
- 4.5. Poskytovatel má právo útovat Zákazníkovi vynaložené náklady spojené se zříděním a odstraněním závady v případě, že po oznámení závady Zákazníkem objektivně zjistí, že závada není na straně Poskytovatele nebo že závadu zavinil uživatel, případně že závada v bec nenastala.
- 4.6. Poskytovatel má právo ověřit u Zákazníka, zda závada není na Zařžení Zákazníka nebo na televizním přijímači. Zákazník je povinen Poskytovateli tuto souhlasnost poskytnout a umožnit přístup ke Koncovému bodu sítě, k Zařžení a televiznímu přijímači za účelem ověření stavu.
- 4.7. Doba odstranění závady od okamžiku jejího nahlášení nepřesáhne v době pracovních dnů, je-li to technicky možné, 48 hodin s výjimkou případů p sobení okolností, které nemohl Poskytovatel předvídat ani ovlivnit, zejména v d sledku okolností vylučujících odpovědnost a zp sobení třetí osobou. V případě ohlášení závady v den svátku, soboty i neděle, bude odstranění závady čeno v první pracovní den po ukončení volna.
- 4.8. Poskytovatel nezodpovídá za technický stav, funkčnost a konfiguraci televizního přijímače a jiných koncových zařžení v majetku Zákazníka, které Zákazník využívá k ipojení ke Službě.
- 4.9. V případě nesprávného účtování služeb, má Zákazník právo uplatnit reklamaci, a to do 2 měsíců od doručení účtování ceny za poskytnutou Službu, jinak toto právo zanikne.
- 4.10. Zákazník uplatní reklamací písemnou formou prost ednictvím doručovací služby na Doručovací adresu Poskytovatele. Dotazy týkající se nejasností ve účtování telekomunikačních služeb, rozsahu poskytovaných služeb a dalších informací jsou zodpovídány telefonicky prost ednictvím ZC (533 383 335).
- 4.11. Poskytovatel je povinen vyřadit reklamací do 30 dnů ode dne jejího doručení. Uplatnění reklamáce nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen zaplatit účtovanou částku do data splatnosti.
- 4.12. V případě, že se prokáže neoprávněnost účtování ceny, je Poskytovatel povinen vrátit Zákazníkovi poplatek nejpozději do 30 dnů od vyřžení reklamáce.

#### 5. Práva a povinnosti.

- 5.1. Poskytovatel neodpovídá za obsah informací předávaných v rámci Služby ani za případné porušení práv třetích osob informacemi předávanými v rámci Služby, není-li zákonem stanoveno jinak.
- 5.2. Zákazník je povinen užívat Službu tak, aby nebyl porušen nebo obcházen zákon, nezpůsobil škodu třetím osobám, nebo užívání Služby nebylo v rozporu s dobrými mravy.

- 5.3. Zákazník odpovídá Poskytovateli nebo těm 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 Zařízení, stejně tak nesmí měnit zápisy na kartě Conax ani umožnit tyto neoprávněné zásahy těm osobám. V případě možného, domluví si skutené změny zápisů na Zařízení je Zákazník povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli.
- 5.5. Jestliže má Poskyvatel dle vodné podezření, že Zařízení bylo předáno třetí osobě, nebo že uživatel způsobil veškeré nabídky nebo její část, popř. Zařízení jinak zneužil v rozporu se Smlouvou, má Poskyvatel právo deaktivovat Zařízení bez předchozího uvědomění Zákazníka. Při uplatnění náhrady škody a smluvní pokuty se postupuje podle Všeobecných podmínek.
- 5.6. Zákazník nesmí narušovat bezpečnost systému nebo sítí ve snaze získat neoprávněný přístup.
- 5.7. Zákazník nesmí neoprávněně vyvíjet data, systémy a komunikační prostředky Sítí nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo Sítí.
- 5.8. Zákazník nesmí porušovat bezpečnostní a provozní procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo Sítí.
- 5.9. Zákazník nesmí zasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelem, hostitelským systémem nebo sítím (např. formou přetížení, nebo zahlcení daty, pokusy přetížit systém a jinými neoprávněnými zásahy).
- 5.10. Zákazník je povinen učinit opatření zabráňující neoprávněnému užívání Služeb třetí osobou bez písemného souhlasu Poskytovatele.
- 5.11. Zákazník je povinen učinit veškerá možná opatření zabráňující nepovolaným osobám manipulovat se Zařízením Poskytovatele (které je součástí Sítí) umístěným u Zákazníka, pokud jde, nebo je odcizit.
- 5.12. Zákazník je povinen dnem ukončení poskytování Služby umožnit Poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení. Zákazník je povinen do 7 kalendářních dnů od ukončení služby odevzdat za zařízení, která jsou majetkem Poskytovatele, na nejbližším obchodním místě nebo odeslat na vlastní náklady a nebezpečí na Dřívější adresu Poskytovatele. V případě nedodržení tohoto závazku je zákazník povinen zaplatit sankci dle ceníku. Právo na náhradu dále škody tímto není dotčeno.
- 5.13. Zákazník je povinen zajistit souinnost s Poskytovatelem při užívání, 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 zařízením Poskytovatele související s poskytovanou Službou, případně zajistit osobu pověřenou Zákazníkem k zajištění nutné souinnosti.
- 5.15. Zákazník se zavazuje, že zabezpečí, aby televizní programy s erotickou tematikou či jinou nevhodnou tematikou nemohly sledovat osoby mladší 18ti let.
- 5.16. Zákazník se zavazuje nesdílet s třetími osobami přístupové heslo pro využívání služeb, nákupní PIN kód apod. V opačném případě zákazník nese odpovědnost za úkony provedené třetí osobou.

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

- 6.1. V případě technických změn, rekonstrukce Sítí či Koncového bodu sítí 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 nepřesáhne 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. Poskyvatel nebude za toto období nedostupnosti Služby Zákazníkovi účtovat cenu za poskytnutí Služby v případě, že tato doba nepřesáhne 24 hodin.
- 6.3. V případě, že Zákazník poruší své povinnosti vyplývající z tohoto Provozního řádu závazným způsobem, je Poskyvatel oprávněn ukončit poskytování Služby s okamžitou účinností

poté, co takové porušení zjistil (viz lánek 7 Všeobecných podmínek). O tomto okamžitě 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 dle kladně seznámil a s jeho obsahem souhlasí.
- 7.2. Poskyvatel si vyhrazuje právo na změnu Provozního řádu. Vydáním nového Provozního řádu s vyznačením poátku 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).