

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 a obchodní podmínky – podmínky společnosti SELF servis, spol. s r.o. pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb (dále jen „Všeobecné a obchodní podmínky“).
- 1.3. Zákazník – konečný příjemce Služby (dále jen „Zákazník“).
- 1.4. Poskytovatel – společnost SELF servis, spol. s r.o., kontaktní adresa 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. Objednávka zákazníka – dokument v písemné či elektronické podobě, na základě kterého je Zákazníkovi provedena aktivace Služby, zařazení nebo vyřazení Programové nabídky z Balíčku služeb (dále jen „Objednávka“).
- 1.16. Zařazení Programové nabídky do Programového balíčku – zařazení konkrétní Programové nabídky do Programového balíčku na základě Objednávky.
- 1.17. Vyřazení Programové nabídky z Programového balíčku – vyřazení konkrétní Programové nabídky z Programového balíčku na základě Objednávky.

Ostatní použité pojmy jsou definovány ve Všeobecných a obchodních podmínkách Poskytovatele.

2. Podmínky poskytované služby.

- 2.1. Zařízení pro příjem digitální televize (STB) je dodáno Zákazníkovi Poskytovatelem, případně k vyvednutí na prodejním místě určeném Poskytovatelem, včetně návodu k instalaci a obsluze. Součástí Zařízení jsou specifikovány v dokumentech dodávaných se Zařízením. Podmínkou dodávky, prodeje STB Zákazníkovi je uzavřená Smlouva na dodávku služeb.
- 2.2. Služba bude Zákazníkovi předávána na koncovém bodu Sítě Poskytovatele. Služba bude poskytována výhradně na adrese, která je uvedena ve Smlouvě na dodávku služeb.
- 2.3. Poskytovatel odpovídá za funkčnost Sítě, zařízení a technických prostředků pouze po Koncovém bodu 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. 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 aktivován objednaný Programový balíček.
- 2.9. Klient 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.
- 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 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 šíření převzatého televizního a rozhlasového vysílání v nezměněné podobě za účelem zajištění přístupu Zákazníka k obsahu převzatého televizního a rozhlasového vysílání 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 do 5 programů dle rozhodnutí Poskytovatele.

- 3.4. Nabízené Programové nabídky včetně cenových relací a stanovených bonusů jsou zveřejněny na Internetových adresách Poskytovatele www.selfnet.cz, www.moravianet.cz v sekci Aktuální ceník nebo v tištěné podobě na ZC.

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: dohled@selfnet.cz.
- 4.2. Reklamacie technických parametrů a kvality Služby se uplatňují a vyřizují jako ohlášení závady v souladu s tímto Provozním řádem.
- 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 při 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 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.
- 4.6. Doba odstraňování závady od okamžiku jejího nahlášení nepřesáhne, je-li to technicky možné, 4 kalendářní dny s výjimkou případů působení okolností, které nemohl Poskytovatel předvídat ani ovlivnit, zejména v důsledku okolností vylučujících odpovědnost a způsobených třetí osobou.
- 4.7. Poskytovatel nezodpovídá za technický stav, funkčnost a konfiguraci televizního přijímače a jiných koncových zařízení v majetku Zákazníka, které Zákazník využívá k připojení ke Službě.
- 4.8. 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.
- 4.9. Zákazník uplatňuje reklamaci písemnou formou (prostřednictvím doručovatelské služby nebo osobně) na ZC v Ivančicích. Dotazy týkající se nejasností ve vyúčtování telekomunikačních služeb, rozsahu poskytovaných služeb a dalších informace jsou zodpovídány prostřednictvím ZC osobně nebo na tel.: 533 383 335.
- 4.10. 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.
- 4.11. 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, nezpůsobit škody třetím osobám nebo aby 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 a obchodní 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. Zákazník nesmí žádným způsobem měnit, mazat či jinak upravovat firmware STB.
- 5.6. 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 přístupovou kartu bez předchozího uvědomění Zákazníka. Při uplatnění náhrady škody a smluvní pokuty se postupuje podle Všeobecných a obchodních podmínek.
- 5.7. Zákazník nesmí narušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup.
- 5.8. Zákazník nesmí neoprávněně využívat data, systémy a komunikační prostředky Sítě nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo Sítě.
- 5.9. Zákazník nesmí porušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo Sítě.
- 5.10. Zákazník nesmí zasahovat do služeb poskytovaných jiným uživateli, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení, nebo zahlcení daty "callbombing", pokusy přetížit systém a jinými zásahy).
- 5.11. Zákazník je povinen učinit opatření zabraňující neoprávněnému užívání Služeb třetí osobou nebo osobami, pokud k tomu není Zákazník oprávněn příslušnou telekomunikační licencí, živnostenským oprávněním a písemným souhlasem Poskytovatele.
- 5.12. Zákazník je povinen učinit veškerá možná opatření zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením Poskytovatele (které je součástí Sítě) umístěným na adrese Zákazníka, poškodit je nebo je odcizit.
- 5.13. Zákazník je povinen dnem ukončení poskytování Služby umožnit Poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení.
- 5.14. Zákazník je povinen zajistit součinnost s Poskytovatelem přiřízení, 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 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 či rekonstrukce Sítě, či Koncového bodu sítě 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 2 hodiny.
- 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 zjistil (viz článek 8 Všeobecných a obchodních podmínek). O tomto okamžitém ukončení poskytování Služby nemusí Poskytovatel Zákazníka nijak informovat.

7. Závěrečná ustanovení.

- 7.1. Tento Provozní řád je nedílnou součástí Smlouvy o dodávce služeb. 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 webových stránkách Poskytovatele www.selfnet.cz a www.moravianet.cz.
- 7.4. Počátek doby platnosti tohoto Provozního řádu je 1.únor 2007.