

PROVOZNÍ ŘÁD

pro poskytování služeb televize společnosti Nej.cz s.r.o.
pro služby uvedené v Ceníku služeb „typ Selfnet“
(dříve poskytovatel - itself s.r.o.)

1/4

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

1. Definice použitých pojmů

- 1.1. **Provozní řád** – provozní, technické a obchodní podmínky pro poskytování služby internetové televize.
- 1.2. **Všeobecné podmínky** – podmínky společnosti Nej.cz 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 **Nej.cz s.r.o.** se sídlem Kaplanova 2252/8, Praha 4, Chodov, PSČ 148 00, IČ: 03213595, zapsaná v obchodním rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 228799.
- 1.5. **Kontaktní místo** je obchodní místo Poskytovatele zřízené pro styk se Zákazníky a veřejností. Přehled kontaktů a adres kontaktních míst pro jednotlivé regiony je uveden na internetové stránce Poskytovatele: www.nej.cz
- 1.6. **Služba televize** – je služba digitálního převzatého rozhlasového a televizního vysílání ve formátu DVB-C nebo IPTV s možností sledování i na mobilních zařízeních poskytovaná v následujících variantách dle technických možností Poskytovatele:
 - (a) **DVB-C** („Digital Video Broadcasting-Cable“) - je standard digitálního vysílání kabelové televize, který je používán v závislosti na technických možnostech Poskytovatele.
 - (b) **IPTV** („Internet Protocol Television“) - je standard digitálního vysílání kabelové televize, který navíc oproti DVB-C umožňuje využívání doplňkových a interaktivních funkcí televize dle Ceníku služeb.
 - (c) **OTT** („Over the Top“) - je standard digitálního vysílání televize bez ohledu na vázanost sítě Poskytovatele, která umožňuje využívání doplňkových a interaktivních funkcí televize dle Ceníku služeb.
(dále jen „**Služba**“).**Digitální televize** - přenos videa, zvuku, informací a dat v digitální podobě po kabelovém rozvodu ve formátu IPTV a DVB-C.
- 1.7. **Veřejná síť elektronických komunikací** – přístupová síť pro elektronickou komunikaci Poskytovatele (dále jen „**Síť**“).
- 1.8. **Koncový bod sítě** – je fyzický propojovací bod, na kterém Poskytovatel předává Službu Zákazníkovi.
- 1.9. **Přijímací zařízení** – technické zařízení, sloužící ke zpracování digitálně dodávaného programu - technické zařízení sloužící ke zpracování digitálně dodávaného programu pro příjem na televizoru nebo mobilním zařízení v následujících variantách dle typu služby
 - (a) **Set-top-box, CA modul** - zařízení používané na sítích se standardem DVB-C. Tyto zařízení obsahují Zákaznickou dekódovací kartu.
 - (b) **IP Set-top-box** - („Internet Protocol Set-top-box“) - zařízení používané na sítích se standardem IPTV.

- (c) **kombo Set-top-box** - 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 dle Ceníku služeb.
- (d) **Mobilní zařízení** – zařízení Zákazníka s operačním systémem Android nebo iOS umožňující sledování Služby dle specifikace v Ceníku služeb.
(dále jen „**Přijímací zařízení**“).

- 1.10. **Karta podmíněného přístupu** je určena pro dekódování programů a zajištění oprávněnosti přijímat tyto programy vysílané ve formátu DVB-C (dále jen „Zákaznická dekódovací karta“).
- 1.11. **Program** – jeden televizní program – stanice (dále jen „Program“).
- 1.12. **Programová nabídka Služby** – Poskytovatelem definovaný soubor TV programů nabízený Zákazníkovi (dále jen „Programová nabídka“).
- 1.13. **Programový balíček Služby** – kombinace dalších TV programů, které si zákazník může libovolně sestavit dle poskytovaných programech nabídek (dále jen „Programový balíček“).

2. Podmínky poskytování služby

- 2.1. Zařízení pro příjem Digitální televize může být ze strany Poskytovatele dodáno Zákazníkovi Poskytovatelem v obchodních místech Poskytovatele nebo prostřednictvím smluvního přepravce, včetně návodu k instalaci a obsluze. Součástí Zařízení jsou specifikovány v dokumentech dodávaných se Zařízením. Případná reklamace závady na Zařízení se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., v platném znění (Občanský zákoník), zákonem č. 634/1992 Sb., v platném znění (Zákon o ochraně spotřebitele). Podmínkou dodávky, prodeje Zařízení Zákazníkovi je uzavřená Smlouva na dodávku služeb. Při užívání Set-top-boxu, CA modulu na sítích se standardem DVB-C zůstává Zákaznická dekódovací karta majetkem Poskytovatele! Zákazník je povinen do 7 kalendářních dní od ukončení služby odevzdat 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 smlouvy nebo aktuálně platného ceníku zveřejněného na stránkách Poskytovatele. Právo na náhradu další škody tímto není dotčeno.
- 2.2. Služba bude Zákazníkovi předávána na Koncovém bodu Sítě Poskytovatele. Služba bude poskytována výhradně na adrese, která je uvedena v Objednávce služeb.
- 2.3. Poskytovatel odpovídá za funkčnost Sítě, zařízení a technických prostředků pouze po Koncový bod sítě.
- 2.4. Poskytovatel zajišťuje odstranění případných poruch a závad

- jak na Síti, tak na Zařízeních Zákazníka dodaných Poskytovatelem.
- 2.5. 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.
 - 2.6. Náklady na provoz Zařízení v místě instalace hradí Zákazník.
 - 2.7. Zákazník může realizovat požadavek změny Programových nabídek, změny Balíčků služeb i v průběhu účtovacího období.
 - 2.8. Zařazení další Programové nabídky do Programového balíčku provede Poskytovatel i v průběhu fakturačního období na základě akceptované Objednávky Zákazníka. Účinnost této změny je následující den po přijetí a schválení Objednávky.
 - 2.9. Vyřazení Programové nabídky z Programového balíčku zaeviduje Poskytovatel i v průběhu fakturačního období na základě akceptované Objednávky služeb Zákazníka. Účinnost této změny je od prvního dne druhého kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Objednávka akceptována Poskytovatelem (např. při akceptaci Objednávky v průběhu měsíce ledna je změna účinná od 1. března).
 - 2.10. Ustanovení bodu 2.7 a 2.9 se nevztahuje na změnu vybraných programů v programových nabídkách Mých 5, Mých 10, Mých 15, tato změna je možná vždy k nejbližšímu možnému odsouhlasenému termínu na základě přijatého požadavku na změnu. Svázané programy lze aktivovat pouze současně a jsou zvýrazněny v Ceníku.
 - 2.11. Zákazník vyjadřuje souhlas s výměnou Zákaznické dekodovací karty, popř. IP set-top-boxu v případě nutnosti. Poskytovatel si v nutném případě vyhrazuje právo k deaktivaci Přijímacího zařízení, jestliže bude mít důvodné podezření, že je ohrožena bezpečnost systému kódování televizních a rozhlasových programů. Poskytovatel v takovém případě dodá Zákazníkovi novou Zákaznickou dekodovací kartu v nejdříve možném termínu. Zákazník nemá v takovém případě žádné nároky související s přechodnou nemožností využití 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. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit jednostranně programovou nabídku, zejména strukturu programů a titulů, počet programů a titulů a jejich pořadí; např. z důvodu změn podmínek ze stran dodavatelů programů a titulů, změn právních podmínek, technických důvodů apod.
 - 2.14. Zákazník je oprávněn ke koncovému bodu Síť připojovat pouze Zařízení, které jsou schváleny Poskytovatelem z důvodu kompatibility komunikace s dalšími zařízeními Poskytovatele, prostřednictvím kterých dochází k poskytování služby.
 - 2.15. Při použití jiných neschválených Zařízení není Poskytovatel schopen garantovat kvalitu a funkčnost Služby.
 - 2.16. Poskytovatel garantuje kvalitu a funkčnost Služby se standardem OTT pouze na síti Poskytovatele.
 - 2.17. Poskytovatel garantuje kvalitu a funkčnost služby IPTV pouze za použití IPTV set-top-boxu jako Zařízení, které je schváleno Poskytovatelem. Kvalitu a funkčnost Služby Poskytovatel negarantuje v případě využívání aplikace Selfnet TV. Nefunkčnost Služby (např. z důvodu aktualizace firmware, atd.) není oprávněním k reklamaci či neplacení služeb.

3. Charakteristika poskytované služby a cenové modely

- 3.1. Službou internetové televize se rozumí šíření převzatého televizního vysílání v nezměněné podobě za účelem zajištění přístupu Zákazníka k obsahu převzatého televizního vysílání přes internetový protokol.
- 3.2. Přehled poskytovaných služeb dle platného Ceníku zveřejněného na internetové adrese Poskytovatele www.nej.cz
- 3.3. Službu Digitální televize Poskytovatel zabezpečí pro Zákazníka pouze na základě smluvního vztahu s přihlédnutím k technickým možnostem Poskytovatele.
- 3.4. Služba 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 a umožňuje Zákazníkovi za stálou měsíční cenu sledování určitého počtu Programů dle sjednané Programové nabídky.
- 3.5. Nabízené Programové nabídky včetně cenových relací a stanovených bonusů jsou zveřejněné na Internetové adrese Poskytovatele www.nej.cz nebo v tištěné podobě na obchodních místech Poskytovatele.
- 3.6. Poskytovatel poskytuje služby v zaručené úrovni kvality jednotlivých služeb uvedené v platném Ceníku, a to v souladu se ZoEK a opatřeními vydanými Českým telekomunikačním úřadem. Zaručená úroveň kvality je současně nabízenou úrovní kvality služeb. Poskytovatel neodpovídá za snížení kvality Služby, pokud důvody snížení kvality jsou na straně poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání (dodavatelů programů), které poskytovatel přebírá. Poskytovatel neodpovídá ani za kvalitu a obsah služeb poskytovaných jinými poskytovateli služeb, včetně zahraničních poskytovatelů, ani za kvalitu a obsah služeb třetích stran, při jejichž poskytování je využívána síť 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 (533 383 335) na Zákaznické centrum Poskytovatele, nebo formou elektronické zprávy zasláné na adresu: zakaznicke.centrum2@nej.cz.
- 4.2. 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 spojení na Zákazníka nebo kontaktní osobu, elektronická adresa,
 - (d) identifikační číslo smlouvy přidělené Poskytovatelem při zřízení 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 Zařízení Zákazníka nebo na televizním přijímači. Zákazník

je povinen Poskytovateli tuto součinnost poskytnout a umožnit přístup ke Koncovému bodu sítě, k Zařízení a televiznímu přijímači za účelem ověření stavu.

- 4.7. Doba odstraňování závady od okamžiku jejího nahlášení nepřesáhne 2 pracovní dny s výjimkou případů působení okolností, které nemohl Poskytovatel předvídat ani ovlivnit, zejména v důsledku okolností vylučujících odpovědnost a způsobených třetí osobou. V případě ohlášení závady v den svátku, v sobotu či neděli, bude odstranění závady řešeno v první pracovní den po ukončení volna.

- 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 nebo neodpovídající kvality služeb má Zákazník právo uplatnit reklamaci, a to do 2 měsíců od doručení vyúčtování ceny za poskytnutou Službu nebo od poskytnutí dané služby, jinak toto právo zanikne.

- 4.10. Zákazník uplatňuje reklamaci písemnou formou prostřednictvím doručovatelské služby na Doručovací adresu Poskytovatele. Dotazy týkající se nejasností ve vyúčtování telekomunikačních služeb, rozsahu poskytovaných služeb a další informace jsou zodpovídány telefonicky prostřednictvím ZC (533 383 335).

- 4.11. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci do 1 měsíce ode dne jejího doručení. Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen zaplatit účtovanou částku do data splatnosti. Odkladný účinek splatnosti na základě uplatněné reklamace může přiznat ČTÚ.

- 4.12. V případě, že se prokáže oprávněnost reklamace spočívající v nesprávném vyúčtování ceny a strany se nedohodnou jinak, je Poskytovatel povinen vrátit Zákazníkovi přeplatek nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace.

5. Práva a povinnosti

- 5.1. Poskytovatel neodpovídá za obsah informací přenášených v rámci Služby, nenese odpovědnost za závady způsobené vadným dodáním, či nedodáním programů od jejich výrobců či administrátorů, 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 žádným způsobem měnit, mazat či jinak upravovat firmware Přijímacího zařízení bez předchozího souhlasu Poskytovatele.

- 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 poskytovanou Službu bez předchozího uvědomění Zákazníka. Při uplatnění náhrady škody a smluvní pokuty se postupuje podle Všeobecných a obchodních 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 "callbombing", pokusy přetížit systém a jinými zásahy).

- 5.10. 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.

- 5.11. Zákazník je povinen učinit veškerá možná opatření zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízeními Poskytovatele (které je součástí Sítě) umístěným na adrese Zákazníka, poškodit jej nebo jej odcizit.

- 5.12. Zákazník je povinen nejpozději do 10 dnů od ukončení platnosti smlouvy vrátit Poskytovateli kompletní, nepoškozené a provozuschopné Přijímací zařízení Poskytovatele včetně příslušenství, a to primárně na adresu **Centrálního skladu**, jak je uvedena na webových stránkách Poskytovatele v sekci „KONTAKTY“. Ve výjimečných případech může Zákazník Přijímací zařízení vrátit osobně v kontaktním místě Poskytovatele. V případě, že tak Zákazník neučiní nebo je vrácené Přijímací zařízení nebo jeho příslušenství poškozené, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi za nevrácené nebo poškozené Přijímací zařízení nebo jeho příslušenství smluvní pokutu dle platného Ceníku zařízení Poskytovatele.

- 5.13. Zákazník je povinen zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, 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.

- 5.15. Zákazník se zavazuje, že zabezpečí, aby televizní programy s erotickou tematikou či jinou nevhodnou tematikou nemohly sledovat osoby mladší 18 let.

6. Omezení, přerušení a ukončení poskytování služby

- 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 hodnotu určující minimální kvalitu dle článku 3.3. Provozního řádu.

- 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 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 9 Všeobecných podmínek).

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1. Tento Provozní řád je samostatnou součástí Smlouvy. Platným uzavřením 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 předchozí znění Provozního řádu neplatným.
- 7.3. Platný Provozní řád je k dispozici na webové adrese Poskytovatele www.nej.cz v sekci Dokumenty a manuály/Provozní řády.
- 7.4. Tento Provozní řád nabývá platnosti **1. října 2021**