PROVOZNÍ ŘÁD

pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti
Net202 s.r.o. zřízených pod značkou MORAVANET

SLUŽBA IPTV

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
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 Net202 s.r.o. pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb pod značkou MORAVANET (dále jen „Všeobecné podmínky“).

1.3. **Zákazník** – konečný příjemce Služby (dále jen „Zákazník“).

1.4. **Poskytovatel** – společnost Net202 s.r.o., IČO 22497421, DIČ CZ 22497421, se sídlem Stupská 9, Kyje, 198 00 Praha 9, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 417236.

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.moravanet.cz

1.6. **Služba internetové televize** – nabídka televizních programů v digitální podobě šířená přes internetový protokol IP (tzv. **IPTV**) prostřednictvím sítě internet (dále jen „**Služba**“).

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. **Set-top box** – technické zařízení, sloužící ke zpracování digitálně dodávaného programu (dále jen „**Přijímací zařízení**“).

1.10. **Mobilní zařízení** – zařízení Zákazníka vybavené datovým připojením a kompatibilním operačním systémem (zejména mobilní telefon nebo tablet s operačním systémem Anroid nebo iOS).

1.11. **Program** – jeden televizní program – stanice (dále jen „Program“).

1.12. **Programová televizní nabídka** – Poskytovatelem definovaný soubor základních TV programů, nabízený Zákazníkovi (dále jen „**Programová nabídka**“).

1.13. **Doplňkový Programový balíček** – kombinace dalších TV programů, které si zákazník může libovolně sestavit dle poskytovaných programů (dále jen „Programový balíček“).

1.14. **Objednávka zákazníka** – dokument v listinné či elektronické podobě, případně ústní formě po telefonu, na základě které je Zákazníkovi provedena aktivace Služby, zařazení nebo vyřazení Programové nabídky z Balíčku služeb (dále jen „**Objednávka**“).

2. Podmínky poskytované služby

2.1. V případě příjmu internetové televize je Přijímací zařízení pro příjem digitální televize (set-top-box) dodáno Zákazníkovi Poskytovatelem, případně je k vyzvednutí na Kontaktním místě určeném Poskytovatelem, včetně návodu k instalaci a obsluze. Součásti Zařízení jsou specifikovány v dokumentech dodávaných se Zařízením. Případné reklamace služby se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., v platném znění (Občanský zákoník) a zákonem č. 634/1992 Sb., v platném znění (Zákon o ochraně spotřebitele) a reklamačním řádem Poskytovatele umístěném na jeho webových stránkách www.moravanet.cz . Podmínkou dodávky Služby je pronájem Přijímacího zařízení Zákazníkovi a uzavřená Smlouva na dodávku služeb. Služba bude Zákazníkovi předávána na koncovém bodu Sítě Poskytovatele. Služba bude poskytována výhradně na adrese, která je uvedena ve Smlouvě na dodávku služeb.

2.2. Poskytovatel odpovídá za funkčnost Sítě, zařízení a technických prostředků pouze po Koncový bod Sítě definovaný v tomto Provozním řádu, čl. 1.8.

2.3. Poskytovatel zajišťuje odstranění případných poruch a závad jak na Síti, tak na zařízeních Zákazníka v majetku Poskytovatele.

2.4. Zákazník se zavazuje, že v místech, kde je poskytována Služba bude Přijímací zařízení připojeno do funkční, provozuschopné a podmínky českých státních norem splňující síťové zásuvky 230V/50Hz a do zásuvky RJ 45 jedné ze zdířek kabelového modemu poskytovatele, případně routeru nebo switche. Náklady na provoz Přijímacího zařízení v místě instalace hradí Zákazník.

2.5. Poskytovatel zpřístupní Službu Zákazníkovi maximálně na 4 Přijímacích zařízeních, včetně mobilních zařízení.

2.6. Podmínkou Služby poskytované na Mobilních zařízeních je řádně uzavřená smlouva pro poskytování služeb internetové televize na pevné síti. Mobilní zařízení zákazníka musí mít dále nainstalovánu odpovídající a aktuální dedikovanou aplikaci označenou „ModernTV – Aplikace pro OS Android dostupnou na „Google play“, pro iOS dostupnou na „App store“. Přihlašovací údaje

Zákazníka pro mobilní aplikace Služby získá zákazník přidáním zařízení na svém účtu – pomocí funkce „přidat nové zařízení“ na svém stávajícím zařízení = set-top-boxu.

2.7. Poskytovatel je oprávněn nabídku televizních programů dostupných prostřednictvím mobilních zařízení omezit nebo omezovat z důvodu ochrany autorských práv tj. nemusí být dostupné veškeré televizní programy (zejména, nikoliv všech výlučně, exkluzivní sportovní obsah), nebo nemusí být dostupné po celou dobu vysílání. Takové omezení nelze považovat za porušení Smlouvy.

2.8. Podmínkou pro zajištění kvalitní Služby poskytované na Mobilních zařízeních je dostatečné rychlé a stabilní datové připojení. Rychlost datového připojení závisí zejména od technických specifikací Zákazníkem využívaného datového připojení, a technických specifikací Mobilního zařízení, prostřednictvím kterého dochází k příjmu Služby. Minimální požadovaná rychlost na datové připojení Zákazníka pro příjem Služby je 10 Mbit/s na jedno zařízení. Na rychlosti a stabilitě datového připojení Zákazníka je závislá i dostupná kvalita obrazu. Obraz v HD kvalitě je dostupný pouze u dostatečně rychlého a stabilního datového připojení Zákazníka.

2.9. Poskytovatel neodpovídá za datové připojení mobilního zařízení Zákazníka ani za kvalitu, stabilitu či nedostupnost Služby z důvodů závady či výpadků datového připojení mobilního zařízení Zákazníka, poskytovaného třetí stranou.

2.10. Při užívání Služby dochází ke stahování většího množství dat. Poskytovatel neodpovídá za omezení rychlosti datového připojení mobilního zařízení Zákazníka z důvodu překročení datového limitu (FUP) nebo zvýšení výdajů za datový přenos.

2.11. Poskytovatel může realizovat změnu Programové nabídky, změnu Programového balíčku služeb i v průběhu účtovacího období. Minimální doba trvání programové nabídky je 30 dní.

2.12. Poskytovatel může dočasně přerušit či omezit poskytování Služby při nezbytných změnách technického zařízení, při rutinní údržbě sítě či při odstraňování poruch. V souvislosti s těmito přechodnými omezeními Zákazníkovi nevzniká žádný nárok na kompenzaci.

2.13. Zákazník je oprávněn k Síti připojovat pouze zařízení schválená a homologovaná v ČR.

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. Službu Poskytovatel zabezpečí pro zákazníka pouze na základě smluvního vztahu s přihlédnutím k technickým možnostem Poskytovatele.

3.3. Dostupnost služby je 24 hodin denně po celý rok. Poskytovatel neručí za nedostupnost v případě výpadku služby na straně vysílatele. Minimální kvalita je dána dostupností služby stanovené na 90% času z celkového času za jeden kalendářní měsíc.

3.4. Omezení: V případě oprav či údržby sítě může dojít k omezení poskytování služby. Doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet úrovně kvality.

3.5. Služba šíření převzatého televizního vysílání v nezměněné podobě za účelem zajištění přístupu Zákazníka k obsahu převzatého televizního vysílání umožňuje Zákazníkovi za stálou měsíční cenu sledování určitého počtu Programů dle Základní programové nabídky, případně Výběrového programového balíčku, jehož skladbu si Zákazník sám zvolil. Nabízené Programové nabídky včetně cenových relací a stanovených bonusů jsou zveřejněné na internetové adrese Poskytovatele www.moravanet.cz

4. Práva a povinnosti

4.1. 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.

4.2. 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.

4.3. 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.

4.4. Zákazník nesmí žádným způsobem měnit, mazat či jinak upravovat firmware Přijímacího zařízení bez předchozího souhlasu Poskytovatele.

4.5. 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.

4.6. Zákazník nesmí narušovat bezpečnost systému nebo Sítě ve snaze získat neoprávněný přístup.

4.7. Zákazník nesmí neoprávněně využívat data, systémy a komunikační prostředí Sítě nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo Sítě.

4.8. Zákazník nesmí porušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo Sítě.

4.9. 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).

4.10. 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.

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

4.12. Zákazník je povinen nejpozději do 10 dnů od ukončení platnosti Smlouvy vrátit Poskytovateli kompletní, nepoškozené a provozuschopné Přijímací zařízení zapůjčené Poskytovatelem včetně příslušenství primárně odesláním na adresu nejbližšího **Kontaktního místa** (Pobočky), jak jsou zveřejněny na www.moravanet.cz

4.13. Ve výjimečných případech může být Přijímací zařízení Zákazníkem vráceno osobně na adrese některého z Kontaktních míst Poskytovatele.

4.14. 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.

4.15. Zákazník je povinen zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu Služby, umožnit Poskytovateli přístup k zařízením Poskytovatele.

4.16. 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. Závady, poruchy Služby

5.1. Případné poruchy se hlásí na servisní čísla +420 733 538 472 a musí obsahovat:

a) identifikaci Zákazníka (jméno a příjmení, resp. obchodní jméno);
b) jméno a příjmení kontaktní osoby jednající jménem Zákazníka;
c) telefonické spojení na Zákazníka nebo kontaktní osobu, elektronickou adresu;
d) identifikační číslo smlouvy přidělené Operátorem při zřízení služby;
e) datum a čas zjištění závady, popis závady.

5.2. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Zákazníkovi zpětné potvrzení ohlášené závady a poskytnutí součinnosti za účelem odstranění závady. O odstranění závadného stavu, poruchy je Zákazník následně informován zpravidla elektronickou komunikací, příp. telefonicky.

5.3. V případě, kdy po obdržení sdělení Poskytovatele, že závadný stav/porucha byl diagnostikován na straně Poskytovatele a takto odstraněn, avšak Zákazník přesto její odstranění prokazatelným způsobem vyloučí, pak pro řádné vyřízení svého požadavku je oprávněn uplatnit reklamaci dle Reklamačního řádu.

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 10 Všeobecných podmínek). O tomto okamžitém ukončení poskytování Služby nemusí Poskytovatel Zákazníka nijak informovat.

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. Tento Provozní řád nabývá platnosti **1. 1. 2027**