

- 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 Nej NET TV
 7. Závěrečná ustanovení

1. Definice použitých pojmů

- 1.1. Provozní řád – provozní, technické a obchodní podmínky pro poskytování služby Nej NET TV.
- 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 Francouzská 75/4, 120 00 Praha 2, 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 Nej NET TV – 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 „Koncové zařízení“).
- 1.10. Program – jeden televizní program – stanice (dále jen „Program“).
- 1.11. Programová televizní nabídka – Poskytovatelem definovaný soubor základních TV programů, nabízený Zákazníkovi (dále jen „Programová nabídka“).
- 1.12. Doplnkový Programový balíček – kombinace dalších TV programů, které si zákazník může libovolně sestavit dle poskytovaných programů (dále jen „Programový balíček“).
- 1.13. 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 Nej NET TV je Koncové zařízení pro příjem digitální televize dodáno Zákazníkovi Poskytovatelem, případně je k vyvednutí na Kontaktním místě určeném Poskytovatelem, včetně návodu k instalaci a obsluze. Součástí 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). Podmínkou dodávky Služby je pronájem Koncového 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 Koncové zařízení připojeno do funkční, provozuschopné a podmínky českých státních norem splňující síťové zásuvky 230V/50Hz a do zásuvky RJ 45 jedné ze zdírek kabelového modemu poskytovatele, případně routeru nebo switche. Náklady na provoz Koncového zařízení v místě instalace hradí Zákazník.
- 2.5. Poskytovatel zpřístupní Službu Zákazníkovi maximálně na 4 Koncových zařízeních v libovolné kombinaci včetně zařízení u služby Nej TELEVIZE.
- 2.6. Po aktivaci služby začíná 30 denní období tzv. volného vysílání. Po tuto dobu může Zákazník přijímat všechny programy vysílané Poskytovatelem a platí pouze cenu za objednané programy. Zvolného vysílání mohou být vyloučeny programy dle rozhodnutí Poskytovatele.
- 2.7. Po skončení období tzv. volného vysílání je Poskytovatelem aktivován objednaný Programový balíček.
- 2.8. Poskytovatel může realizovat změnu Programové nabídky, změnu Programového balíčku služeb i v průběhu účtovacího období.
- 2.9. Poskytovatel může dočasně přerušit či omezit poskytování Služby při nezbytných změnách technického zařízení, při rutinní údržbě sítě či při odstraňování poruch.
- 2.10. Zákazník je oprávněn k Síti připojovat pouze zařízení schválená a homologovaná v ČR.

3. Charakteristika poskytované služby a cenové modely

- 3.1. Službou Nej NET TV se rozumí šíření převzatého televizního vysílání v nezměněné podobě za účelem zajištění přístupu Zákazníka k obsahu převzatého televizního vysílání.
- 3.2. Službu Nej NET TV 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 v zákaznické sekci Moje Nej na internetové adrese poskytovatele www.nej.cz

- 3.6. Nabízené Programové nabídky včetně cenových relací a stanovených bonusů jsou zveřejněné na internetové adrese Poskytovatele www.nej.cz nebo v tištěné podobě na Kontaktním místě.

4. Práva a povinnosti

- 4.1. 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.
- 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 Koncového 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 zabráňující 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 zabráňující 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 nepoškozené a provozuschopné Koncové zařízení Poskytovatele včetně příslušenství. Koncové zařízení může vrátit osobně v kontaktním místě Poskytovatele, zasláním na adresu Kontaktního místa nebo na adresu Zákaznického centra. V případě, že tak Zákazník neučiní nebo je vrácené Koncové zařízení nebo jeho příslušenství poškozené, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi za nevrácené nebo poškozené Koncové zařízení nebo jeho příslušenství poplatky dle platného Ceníku zařízení Poskytovatele.
- 4.13. Zákazník je povinen zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu Služby, umožnit Poskytovateli přístup k zařízením Poskytovatele.

- 4.14. 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. Omezení, přerušení a ukončení poskytování služby Nej NET TV

- 5.1. 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.
- 5.2. Při změně Programové nabídky Služby může dojít k dočasné nedostupnosti Služby s ohledem na dobu nutnou pro konfiguraci technických prostředků Poskytovatele.
- 5.3. 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.

6. Závěrečná ustanovení

- 6.1. Tento Provozní řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek. Podpisem smlouvy Zákazník potvrzuje, že se s Provozním řádem důkladně seznámil a s jeho obsahem souhlasí.
- 6.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu Provozního řádu. Vydáním nového Provozního řádu s vyznačením počátku doby platnosti se stává starý Provozní řád neplatný.
- 6.3. Platný Provozní řád je k dispozici na webové adrese Poskytovatele www.nej.cz v sekci Dokumenty a manuály/Provozní řády.
- 6.4. Tento Provozní řád nabývá platnosti 1. prosince 2015.