

- 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 TELEVIZE
  7. Závěrečná ustanovení

## 1. Definice použitých pojmů

- 1.1. Provozní řád – provozní, technické a obchodní podmínky pro poskytování služby Nej TELEVIZE.
- 1.2. Všeobecné podmínky – podmínky společnosti Nej TV a.s. pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb (dále jen „Všeobecné podmínky“).
- 1.3. Zákazník – konečný příjemce Služby (dále jen „Zákazník“).
- 1.4. Poskytovatel – společnost Nej TV a.s. se sídlem Francouzská 75/4, 120 00 Praha 2, IČ: 28128338, zapsaná v obchodním rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 16908. Kontaktní adresa pro každou lokalitu, ve které je služba poskytována, je uvedena v seznamu poboček Poskytovatele (také obchodní místa) na internetových stránkách [www.nej.tv](http://www.nej.tv) (dále jen „Poskytovatel“).
- 1.5. Služba Nej 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 (dále jen „KZ“).
- 1.10. CA modul pro nový typ televizních přijímačů pro umístění dekódovací karty podmíněného přístupu.
- 1.11. Karta podmíněného přístupu pro dekódování přijímaných programů a zajištění oprávněnosti přijímat tyto programy (dále jen „Zákaznická dekódovací karta“).
- 1.12. Program – jeden televizní nebo rozhlasový program – stanice (dále jen „Program“).
- 1.13. Programová televizní nabídka – Poskytovatelem definovaný soubor základních TV programů, nabízený Zákazníkovi (dále jen „Programová nabídka“).
- 1.14. Doplnkový Programový balíček – kombinace dalších TV programů. (dále jen „Programový balíček“).
- 1.15. Zvýhodněný Programový balíček Služby – zvýhodněná kombinace jednotlivých programových nabídek.
- 1.16. 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“).
- 1.17. Zařazení Programové nabídky do Programového balíčku – zařazení konkrétní Programové nabídky do Programového balíčku na základě Objednávky.
- 1.18. Vyřazení Programové nabídky z Programového balíčku – vyřazení konkrétní Programové nabídky z Programového balíčku na základě Objednávky.

Ostatní použité pojmy jsou definovány ve Všeobecných podmínkách Poskytovatele.

## 2. Podmínky poskytované služby

- 2.1. V případě příjmu digitální televize je zařízení pro příjem digitální televize (STB) dodáno Zákazníkovi Poskytovatelem, případně je k vyzvednutí na obchodním 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. 40/1964 Sb., v platném znění (Občanský zákoník) a zákonem č. 634/1992 Sb., v platném znění (Zákon o ochraně spotřebitele). Podmínkou dodávky, prodeje STB Zákazníkovi, je uzavřená Smlouva na dodávku služeb. Zákaznická dekódovací karta zůstává majetkem Poskytovatele.
- 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 Koncový bod 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 v místech, kde je poskytována služba v digitální formě bude STB 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 nebo CA modulu začíná 10 denní období tzv. volného vysílání. Po tuto dobu může Zákazník přijímat všechny programy vysílané Poskytovatelem a platí pouze cenu za objednané programy. Z volného vysílání mohou být vyloučeny programy dle rozhodnutí Poskytovatele.
- 2.8. Po skončení 10 denního období tzv. volného vysílání je Poskytovatelem aktivován objednaný Programový balíček.
- 2.9. Poskytovatel může realizovat změny Programových nabídek, změny Balíčků služeb i v průběhu účtovacího období.
- 2.10. 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.
- 2.11. Poskytovatel může dočasně přerušit či omezit poskytování Služby při nezbytných změnách technického zařízení, při rutinní údržbě sítě či při odstraňování poruch.
- 2.12. Zákazník je oprávněn k Síti připojovat pouze zařízení schválená a homologovaná v ČR pro příjem televizního signálu. Při použití jiných zařízení než zařízení dodaných

poskytovatelem, není Poskytovatel schopen garantovat kvalitu a funkčnost Služby.

### 3. Charakteristika poskytované služby a cenové modely

- 3.1. Službou Nej 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 Nej 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. Skladba programových nabídek v jednotlivých lokalitách Poskytovatele je uvedena na internetových stránkách Poskytovatele [www.nej.cz](http://www.nej.cz)

*Poznámka: Nabídka služeb v jednotlivých lokalitách Poskytovatele se může lišit a je uvedena na jeho internetových stránkách.*

*Nedílnou součástí všech Programových nabídek v digitálním vysílání je nabídka analogových programů dle rozhodnutí Poskytovatele.*

- 3.4. Nabízené Programové nabídky včetně cenových relací a stanovených bonusů jsou zveřejněné na internetových adresách Poskytovatele [www.nej.cz](http://www.nej.cz) v sekci Aktuální ceník nebo v tištěné podobě na pobočce.

### 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, nepůsobit 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 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.
- 4.5. Zákazník nesmí žádným způsobem měnit, mazat či jinak upravovat firmware STB
- 4.6. 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 či poskytovanou službu bez předchozího uvědomění Zákazníka. Při uplatnění náhrady škody a smluvní pokuty se postupuje podle Všeobecných a obchodních podmínek.
- 4.7. Zákazník nesmí narušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup.
- 4.8. Zákazník nesmí neoprávněně využívat data, systémy a komunikační prostředí Sítě nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo Sítě.

- 4.9. Zákazník nesmí porušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo Sítě.
- 4.10. 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).
- 4.11. 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.
- 4.12. 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.
- 4.13. Zákazník je povinen dnem ukončení poskytování Služby umožnit Poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení.
- 4.14. Zákazník je povinen zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu Služby, umožnit Poskytovateli přístup k zařízením Poskytovatele.
- 4.15. 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.

### 5. Omezení, přerušování a ukončení poskytování služby Nej TELEVIZE

- 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 48 hodin.
- 5.2. 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.
- 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 8 Všeobecných podmínek). O tomto okamžitém ukončení poskytování Služby nemusí Poskytovatel Zákazníka nijak informovat.

### 6. Závěrečná ustanovení

- 6.1. 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.
- 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 webových stránkách Poskytovatele [www.nej.tv](http://www.nej.tv)
- 6.4. Tento Provozní řád nabývá platnosti 20. 10. 2013.