

Provozní podmínky služby DATA a služby IPTV společnosti LAN servis s.r.o.

Společnost LAN servis s.r.o. na základě ustanovení zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění zákona č. 40/1964 Sb. občanského zákoníku v platném znění zákona č. 513/1991 Sb. obchodního zákoníku v platném znění a zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele v platném znění vydává tyto Provozní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.

1. Definice použitých pojmů

- 1.1 Provozní podmínky - provozní, technické a obchodní podmínky pro poskytování služby.
- 1.2 Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací - podmínky společnosti LAN servis s.r.o. pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb (dále jen „Všeobecné podmínky“).
- 1.3 Zákazník - konečný příjemce Služby (dále jen „Zákazník“).
- 1.4 Operátor - společnost LAN servis s.r.o. , IČ: 47153130 (dále jen „Operátor“).
- 1.5 Služba DATA - připojení do datové sítě Internet s definovanými parametry (dále jen „Služba“).
- 1.6 Služba IPTV - digitální televize přes internetový protokol (dále jen „Služba“).
- 1.7 Veřejná síť elektronických komunikací - přístupová síť pro elektronickou komunikaci Operátora (dále jen „Síť“).
- 1.8 Koncový bod sítě - fyzický propojovací bod na kterém Operátor předává Službu Zákazníkovi, což může být switch, zásuvka RJ-45 nebo kabel s konektorem RJ-45.
- 1.9 Switch - technické zařízení Operátora sloužící k připojení koncového zařízení (počítač, router, STB) k Síti.
- 1.10 Router - technické zařízení sloužící k připojení koncových zařízení (počítačů) k Síti.
- 1.11 Set-top-box - technické zařízení sloužící ke zpracování digitálního televizního programu (dále jen „STB“).
- 1.12 Digitální televize - přenos videa, zvuku, informací a dat v digitální podobě po Síti.
- 1.13 Podmíněný přístup - zabezpečené oprávnění pro přijímání programů.
- 1.14 Program - jeden televizní program - stanice (dále jen „Program“).
- 1.15 Programová nabídka - definovaný soubor programů poskytovaný Zákazníkovi (dále jen „Programová nabídka“).
- 1.16 Změna Služby - změna parametrů služby dle požadavku Zákazníka na základě aktuální nabídky a ceníku.
- 1.17 Ostatní použité pojmy jsou definovány ve Všeobecných podmínkách Operátora.

2. Podmínky poskytování služeb

- 2.1 Služby jsou Zákazníkovi dodávány na základě uzavřené Smlouvy.
- 2.2 Služby budou Zákazníkovi předávány v koncovém bodě Sítě Operátora a budou poskytovány výhradně na adrese, která je uvedena ve Smlouvě.
- 2.3 V případě, že zpřístupnění objednané služby zákazníka vyžaduje umístění telekomunikačního zařízení Operátora pro přenosy (střecha, sklep, příp. jiných nebytových prostorách nemovitosti, ve které má být služba poskytována) je Zákazník povinen před realizací připojení zajistit písemný souhlas vlastníka předmětné nemovitosti s umístěním telekomunikačního zařízení Operátora. Pokud je vylučným vlastníkem dotčené nemovitosti Zákazník, za udělení souhlasu s umístěním telekomunikačního zařízení je považována řádná objednávka služby nebo podpis Smlouvy. Koncový bod sítě zůstává ve vlastnictví Operátora a bude Zákazníkovi zapůjčen řádně potvrzeným Předávacím protokolem.
- 2.4 Operátor odpovídá za funkčnost Sítě, zařízení a technických prostředků pouze po Koncový bod Sítě definovaný v těchto Provozních podmínkách.
- 2.5 Operátor zajišťuje odstranění případných poruch a závad jak na Síti, tak na zařízeních Zákazníka dodaných Operátorem.

- 2.6 Zákazník se zavazuje, že switch, router a STB budou trvale připojeny do funkční, provozuschopné a podmínky českých státních norem splňující síťové zásuvky 230 V/50 Hz pod napětím a dále do kabelového rozvodu nebo do sítě FTTH po celou dobu trvání Smlouvy.
- 2.7 Náklady na provoz switchu, routeru a STB v místě instalace hradí Zákazník.
- 2.8 Změnu Služby provede Operátor i v průběhu fakturačního období na základě objednávky Zákazníka. Minimální doba trvání Služby je 30 dní.
- 2.9 Operátor 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 připojovat ke koncovému bodu Sítě pouze routery které budou dodány nebo schváleny Operátorem. Při použití jiných, neschválených routerů Operátor negarantuje kvalitu a funkčnost Služby.
- 2.11 Zákazník je oprávněn připojovat ke koncovému bodu Sítě pouze STB které budou dodány Operátorem. Při použití jiných STB Operátor negarantuje kvalitu a funkčnost Služby.
- 2.12 Zákazník vyjadřuje souhlas s obměnou softwarových klíčů v STB v případě nutnosti, i když je STB ve vlastnictví Zákazníka. Operátor si v nutném případě vyhrazuje právo na deaktivaci Podmíněného přístupu, jestliže bude mít důvodné podezření, že je ohrožena bezpečnost systému kódování televizních programů. Operátor v takovém případě provede obnovu softwaru v nejbližším možném termínu. Zákazník nemá v takovém případě žádné nároky související s přechodnou nemožností využívání služeb.

3. Charakteristiky poskytovaných služeb a cenové modely

- 3.1 Službou DATA se rozumí trvalé připojení k síti Internet na základě dohodnutých parametrů.
- 3.2 Služba DATA umožňuje Zákazníkovi trvalé připojení k síti Internet dle popisu služby a za cenu uvedené Ceníku Služeb.
- 3.3 Službou IPTV se rozumí šíření převzatého televizního vysílání v nezměněné podobě, a to za účelem zajištění přístupu Zákazníka k obsahu převzatého televizního vysílání.
- 3.4 Služba IPTV umožňuje Zákazníkovi sledování určitého počtu programů za cenu dle Programových nabídek uvedených v Ceníku Služeb.
- 3.5 Služby DATA a IPTV Operátor zabezpečí pro Zákazníka pouze na základě smluvního vztahu s přihlédnutím k technickým možnostem Operátora.
- 3.6 Zákazníkovi bude Provozovatelem v rámci Služeb přidělena minimálně jedna e-mailová schránka, která bude využívána i pro přenos zpráv mezi Operátorem a Zákazníkem. Za doručenou se považuje zpráva uložená Operátorem do e-mailové schránky Zákazníka.
- 3.7 Aktuální cenové nabídky jsou k dispozici na webové stránce Operátora nebo v tištěné podobě v sídle Operátora či u Obchodních zástupců.

4. Zabezpečení provozu služeb

- 4.1 Za závadu je považováno přerušení dodávky Služby, případně snížení kvality či technických parametrů dodávané Služby. Zákazník ohlašuje závady Služeb telefonem na hotline Operátora v době od 08:00 do 20:00 hod. nebo formou elektronické zprávy zaslané na e-mailovou schránku Operátora.
- 4.2 Reklamacie technických parametrů a kvality Služby se uplatňují a vyřizují jako ohlášení závady v souladu s těmito Provozními podmínkami. Zákazník ohlašuje závadu teprve tehdy, když 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) telefonické/faxové spojení na Zákazníka a kontaktní osobu, elektronickou adresu;
 - d) identifikační číslo Zákazníka uvedené na smlouvě (PIN);
 - e) datum a čas zjištění závady, popis závady.
- 4.4 Zákazník písemně nebo zprávou zaslanou na e-mailovou schránku Operátora potvrdí ohlášené závady a poskytne součinnost za účelem odstranění závady.
- 4.5 Operátor 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 Operátora nebo, že závadu zavinil uživatel, případně, že závada vůbec nenastala.
- 4.6 Operátor má právo ověřit u Zákazníka, zda závada není na switchi, routeru nebo STB Zákazníka. Zákazník je povinen Operátorovi tuto součinnost poskytnout a umožnit přístup ke Koncovému bodu sítě za účelem ověření stavu.

- 4.7 Doba odstraňování závady od okamžiku jejího nahlášení nepřesáhne, je-li to technicky možné, 48 hodin, s výjimkou případů působení okolností, které nemohl Operátor předvídat ani ovlivnit, zejména v důsledku okolností vylučujících odpovědnost a způsobených třetí osobou.
- 4.8 Operátor nezodpovídá za technický stav, funkčnost a konfiguraci koncových zařízení v majetku Zákazníka, které Zákazník využívá k připojení ke Službě.
- 4.9 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.
- 4.10 Zákazník uplatňuje reklamaci písemnou formou nebo zprávou zaslou na e-mailovou schránku Operátora. Dotazy týkající se nejasností ve vyúčtování telekomunikačních služeb, rozsahu poskytovaných služeb a dalších informací jsou zodpovídány telefonicky nebo osobně v sídle Operátora.
- 4.11 Operátor je povinen vyřídit reklamaci do 30 dnů ode dne jejího doručení. Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen zaplatit účtovanou částku do data splatnosti.
- 4.12 V případě, že se prokáže neoprávněnost vyúčtování ceny, je Operátor povinen vrátit Zákazníkovi přeplatek nejpozději do 30 dnů od vyřízení reklamace.

5. Práva a povinnosti

- 5.1 Operátor nezodpovídá za obsah informací přenášovaných v rámci Služby ani za případné porušení práv třetích osob informacemi přenášovanými v rámci Služby, není-li zákonem stanoveno jinak.
- 5.2 Zákazník je povinen užívat Službu tak, aby nebyl porušován nebo obcházen zákon, aby nezpůsobil škody třetím osobám nebo užívání Služby nebylo v rozporu s dobrými mravy.
- 5.3 Zákazník zodpovídá Operátorovi nebo třetím osobám za veškeré škody, které způsobí tím, že při užívání Služby poruší zákon, Všeobecné podmínky Operátora nebo tyto Provozní podmínky.
- 5.4 Operátor je oprávněn přerušit poskytování Služby na dobu nezbytné odstávky Sítě. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušování není poruchou.
- 5.5 Operátor je oprávněn měnit topologii Sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP adresy, frekvence atd.), pokud budou dodrženy parametry Služby dle Smlouvy.
- 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.
- 5.9 Zákazník nesmí zasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty, pokusy přetížit systém a jinými neoprávněnými zásahy).
- 5.10 Zákazník je povinen učinit opatření zabraňující neoprávněnému užívání Služeb třetí osobou bez písemného souhlasu Operátora.
- 5.11 Zákazník je povinen učinit veškerá možná opatření zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením Operátora (které je součástí Sítě) umístěným u Zákazníka, poškodit je nebo je odcizit.
- 5.12 Operátor je oprávněn měnit přihlašovací jméno a heslo, a to i bez souhlasu Zákazníka, má-li důvodné podezření, že došlo nebo dochází k využívání Služeb v rozporu se Všeobecnými podmínkami nebo Provozními podmínkami nebo pokud je to nutné k zajištění řádného chodu Služby.
- 5.13 Zákazník je povinen zajistit součinnost s Operátorem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu Služby, umožnit Operátorovi přístup k zařízením Operátora.
- 5.14 Zákazník je povinen umožnit na požádání Operátorem pověřeným osobám přístup za účelem údržby, opravy, instalace, příp. demontáže technického zařízení Operátora do prostor, ve kterých je nebo má být umístěno zařízení Operátora související s poskytovanou Službou, případně zajistit osobu pověřenou Zákazníkem k zajištění nutné součinnosti.
- 5.15 Zákazník je povinen dnem ukončení poskytování Služby umožnit Operátorovi odbornou demontáž jeho zařízení.
- 5.16 V případě, kdy Zákazník na výzvu Operátora neumožní demontáž jeho zařízení, je tento oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi smluvní pokutu až do výše pořizovací ceny zapůjčené technologie.

6. Omezení, přerušení a ukončení poskytování Služby

- 6.1 V případě technických změn, rekonstrukce Sítě či Koncového bodu sítě nebo výpadku dodávky elektrické energie ze strany distributora (včetně trasových napájecích bodů) může být poskytování Služby dočasně omezeno nebo přerušeno. Operátor nebude za toto období nedostupnosti Služby Zákazníkovi účtovat cenu za poskytnutí Služby v případě, že tato doba přesáhne 48 hodin.
- 6.2 Je-li přerušení poskytování Služby dle bodu 6.1 tohoto Provozního podmínky plánováno, jsou Zákazníci o této skutečnosti předem informováni na webových stránkách Operátora.
- 6.3 Při změně Služby může dojít k dočasné nedostupnosti Služby s ohledem na dobu nutnou pro konfiguraci technických prostředků Operátora. Operátor nebude za toto období nedostupnosti Služby Zákazníkovi účtovat cenu za poskytnutí Služby v případě, že tato doba přesáhne 24 hodin.
- 6.4 V případě, že Zákazník závažným způsobem poruší své povinnosti vyplývající z těchto Provozních podmínek, je Operátor oprávněn ukončit poskytování Služby s okamžitou účinností poté, co takové porušení zjistí (viz článek 12 Všeobecných podmínek). K takovému kroku Operátor přistoupí poté, kdy Zákazník své protiprávní jednání neprodleně neukončí po předchozím upozornění Operátorem.

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1 Tyto Provozní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy. Podpisem Smlouvy Zákazník potvrzuje, že je s Provozními podmínkami seznámen a s jejich obsahem souhlasí.
- 7.2 Tyto Provozní podmínky nabývají účinnosti dne 1. června 2010.