

- 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, přerušování a ukončení poskytování služby MORAVIA DATA.
 7. Závěrečná ustanovení.

1. Definice použitých pojmů

- 1.1. **Poskytovatel** je společnost SELF servis, spol. s r.o., se sídlem Pálavské nám. 11, 628 00 Brno (dále jen §Poskytovatel).
- 1.2. **Zákazník** - konečný příjemce Služby (dále jen §Zákazník).
- 1.3. **Provozní řád** - provozní, technické a obchodní podmínky pro poskytování služby MORAVIA DATA.
- 1.4. **Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací** - podmínky společnosti SELF servis, spol. s r.o. pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb (dále jen §Všeobecné podmínky").
- 1.5. **Doručovací adresa Poskytovatele** - adresa pro písemný styk Zákazník s Poskytovatelem: SELF servis, spol. s r.o., Tovární 23/2, 664 91 Ivančice
- 1.6. **Služba MORAVIA DATA** - nabídka připojení do 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 (dále jen §Koncový bod").
- 1.9. **Trasový napájecí bod** je místo (přívod el. energie), ve kterém dochází k napájení technických zařízení Poskytovatele, a který nemusí být shodný se zdrojem napájení v místě zákazníka a odběru služby.
- 1.10. **Kabelový modem nebo home gateway** - technické zařízení Poskytovatele službu sloužící k připojení koncového zařízení (počítače) k síti Poskytovatele.
- 1.11. **Nabídka připojení do sítě Internet** - způsob připojení do sítě Internet s definovanými parametry (dále jen §Nabídka").
- 1.12. **Zmna nabídky** - změna parametrů služby dle požadavku Zákazníka.
- 1.13. **Poplatek za ukončení užívání služby** - jednorázový poplatek za ukončení užívání služby.

Ostatní použité pojmy jsou definovány ve Všeobecných podmínkách Poskytovatele.

2. Podmínky poskytované služby

- 2.1. Služba je Zákazníkovi aktivována na základě Smlouvy dle Všeobecných podmínek a Objednávky.
- 2.2. Služba bude Zákazníkovi předávána na koncovém bodu Sítě Poskytovatele. Služba bude poskytována výhradně na adrese, která je uvedena ve Smlouvě o dodávku služby.
- 2.3. Poskytovatel odpovídá za funkčnost Sítě, za řízení a technických prostředků pouze po Koncovém bodu Sítě, je-li definováno v tomto Provozním řádu, 1.1.8.
- 2.4. Poskytovatel zajistí odstranění případných poruch a závod jak na síti tak na zařízeních Zákazníka dodaných Poskytovatelem.
- 2.5. Zákazník se zavazuje, že modem nebo home gateway bude nepřetržitě (výjimku tvoří výpadky sítě ze strany distributora) 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 modemu nebo home gateway v místě instalace hradí Zákazník.
- 2.7. Zákazník může realizovat změny Nabídky na vyřízení v průběhu fakturačního období. Účinnost této změny je následující den (v případě nutnosti výměnou modemu nebo home gateway do 3 týdnů) po přijetí a schválení Objednávky. Zákazník může realizovat změny Nabídky na místě i v průběhu fakturačního období.

Účinnost této změny je od prvního dne druhého měsíce následujícího po změně v návrhu byla Objednávka doručena Poskytovateli. Minimální doba trvání vyřízení nabídky je 90 dní.

- 2.8. Zákazník není oprávněn k síti Poskytovatele připojovat vlastní modem nebo home gateway.

3. Charakteristika poskytované služby a cenové modely

- 3.1. Službou MORAVIA DATA se rozumí připojení k síti Internet s dohodnutými parametry.
- 3.2. Službu MORAVIA DATA poskytovatel zabezpečí pro zákazníka pouze na základě smluvního vztahu s přihlednutím k technickým možnostem Poskytovatele.
- 3.3. Nabídka Služby MORAVIA DATA se mění dle lokality místa na základě technických možností a parametrů sítě Poskytovatele.
- 3.4. Poplatek za předčasné ukončení služby uhradí Zákazník v případě trvání doby poskytování Služby po dobu méně jak 12 měsíců od její aktivace. Výúčtování poplatku za ukončení užívání služby bude Zákazníkovi provedeno dodatečně. Výše poplatku je uvedena v Ceníku služeb.
- 3.5. Zákazníkovi bude Provozovatelem v rámci MORAVIA DATA přiděleno minimálně jedna e-mailová schránka, která bude využita i pro přenos zpráv mezi Provozovatelem a Zákazníkem. Za doručení se považuje zpráva uložena Provozovatelem do e-mailové schránky Zákazníka. Zákazník může k některým z výše uvedených služeb získat i doplňkové služby (např. webový prostor pro svoji prezentaci - viz. Ceník).
- 3.6. Technické parametry jednotlivých typů Nabídky Služby v etn cenových relacích a stanovených bonusů jsou zveřejněny na Internetové adrese Poskytovatele www.moravianet.cz nebo v tištěné podobě na obchodních místech Poskytovatele.

4. Zabezpečení provozu služby

- 4.1. Za závadu je považováno přerušování dodávky Služby, případně snížení kvality i technických parametrů dodávané Služby. Zákazník ohlásí závady Služeb telefonem (533 383 383) nebo faxem (533 383 384) na Dohledové centrum Poskytovatele a to 24 hodin denně, sedm dní v týdnu nebo formou elektronické zprávy zasláné na adresu: dohledove.centrum@moravianet.cz.
- 4.2. Reklamační technických parametrů a kvality Služby se uplatní až po vyřízení jako ohlášení závady v souladu s tímto Provozním řádem. Zákazník ohlásí závadu teprve tehdy, až sám prokáže, že závada není na jeho straně.
- 4.3. Ohlášení o závadu musí obsahovat:
 - a) identifikaci Zákazníka (jméno a příjmení resp. obchodní jméno),
 - b) jméno a příjmení kontaktní osoby jednající jménem Zákazníka,
 - c) telefonní/faxové 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 útočit Zákazníkovi vynaložené náklady spojené se zjištěním a odstraněním závady v případě, že po oznámení závady Zákazníkem objektivně zjistí, že závada není na straně Poskytovatele nebo závadu zavinil uživatel, v případě závady vbec nenastala.

- 4.6. Poskytovatel má právo ověřit u Zákazníka, zda není závada na zařízeních Zákazníka. Zákazník je povinen Poskytovateli tuto součinnost poskytnout a umožnit přístup ke Koncovému bodu sítě, modemu nebo home gateway, případně koncovému odběrnému zařízením Zákazníka.
 - 4.7. Doba odstranění závady od okamžiku jejího nahlášení nepřesáhne v době pracovních dnů, je-li to technicky možné, 48 hodin s výjimkou případů soběsamostatných okolností, které nemohl Poskytovatel předvídat ani ovlivnit, zejména v případě okolností vylučujících odpovědnost a způsobem soběsamostatných osobou. V případě ohlášení závady v den svátku, soboty a neděle, bude odstranění závady provedeno v první pracovní den po ukončení volna.
 - 4.8. Poskytovatel nezodpovídá za technický stav a funkčnost koncových zařízení v majetku Zákazníka, které Zákazník využívá k připojení ke Službě.
 - 4.9. V případě nesprávného vyřízení služby má Zákazník právo uplatnit reklamaci, a to do 2 měsíců od doručení vyřízení služby ceny za poskytnutou službu, jinak toto právo zanikne.
 - 4.10. Zákazník uplatňuje reklamaci písemnou formou prostřednictvím doručovací adresy Služby na Doručovací adresu Poskytovatele. Dotazy týkající se nejasností ve vyřízení telekomunikačních služeb, rozsahu poskytovaných služeb a dalších informací jsou zodpovídány telefonicky prostřednictvím ZC (533 383 335).
 - 4.11. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci do 30 dnů ode dne jejího doručení. Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen zaplatit úhrnovou částku do data splatnosti.
 - 4.12. V případě, že se prokáže neoprávněnost vyřízení služby, je Poskytovatel povinen vrátit Zákazníkovi přeplatek nejpozději do 30 dnů od vyřízení reklamace.
- 5.9. Zákazník nesmí porušovat bezpečnostní a provozní procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě.
 - 5.10. Zákazník nesmí zasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelem, hostitelským systémem nebo sítím (například formou přetížení nebo zahlcení daty, pokusy přetížit systém a jinými neoprávněnými zásahy).
 - 5.11. Zákazník je povinen uiniti opatření zabraňující neoprávněnému užívání Služby třetí osobou bez písemného souhlasu Poskytovatele.
 - 5.12. Zákazník je povinen uiniti veškerá možná opatření zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením Poskytovatele (které je součástí Sítě) umístěným u Zákazníka, pokudit je nebo je odcizit.
 - 5.13. Zákazník je povinen po ukončení poskytování Služby umožnit Poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení. Zákazník je povinen do 7 kalendářních dnů od ukončení služby odevzdat zařízením, 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 Ceníku. Právo na náhradu dalších škod tímto není dotčeno.
 - 5.14. Zákazník je povinen zajistit součinnost s Poskytovatelem při i zřízení, změně, ukončení, dohledu i servisu Služby.
 - 5.15. 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 zařízením Poskytovatele související s poskytovanou Službou, případně zajistit osobu pověřenou Zákazníkem k zajištění nutné součinnosti.

6. Omezení, přerušování a ukončení poskytování služby MORAVIA DATA

5. Práva a povinnosti.

7.

- 5.1. 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.
 - 5.2. Zákazník je povinen užívat Službu tak, aby nebyl porušován nebo obcházen zákonem, zejména tím, že osobám nebo užívání Služby nebylo v rozporu s dobrými mravy.
 - 5.3. Zákazník odpovídá Poskytovateli nebo třetím stranám za veškeré škody, které způsobí tím, že při užívání Služby poruší zákon, Všeobecné podmínky Poskytovatele nebo tento Provozní řád.
 - 5.4. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služby na dobu nezbytně odloženou Sítí. Neposkytování Služby po dobu odloženou přerušování není poruchou.
 - 5.5. Poskytovatel je oprávněn změnit topologii Sítě, provádět její úpravy a konfigurace a změnit nastavení služby (IP adresy, frekvence atd.), pokud budou dodrženy parametry Služby dle Smlouvy.
 - 5.6. Poskytovatel je oprávněn změnit identifikaci šifra Smlouvy, šifru přihlašovacího jména, šifru hesla, a to i bez souhlasu Zákazníka, má-li Poskytovatel důvodné podezření, že došlo nebo dochází k využívání Služby v rozporu se Všeobecnými podmínkami nebo pokud je to nutné k zajištění bezpečného chodu Služby.
 - 5.7. Zákazník nesmí narušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup.
 - 5.8. Zákazník nesmí využívat neoprávněná data, systémy a síť nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí.
- 6.1. V případě technických změn, rekonstrukce Sítě i Koncového bodu sítě nebo výpadku dodávky elektrické energie ze strany distributora (včetně Trasových napájecích bodů) může být poskytování Služby dočasné omezeno nebo přerušeno. Poskytovatel nebude za toto období nedostupnosti Služby Zákazníkovi úhrnovou částku za poskytnutí Služby v případě, že tato doba nepřesáhne 48 hodin.
 - 6.2. Při změně typu Nabídky může dojít k dočasné nedostupnosti Služby s ohledem na dobu nutnou pro konfiguraci technických prostředků Poskytovatele. Poskytovatel nebude za toto období nedostupnosti Služby Zákazníkovi úhrnovou částku za poskytnutí Služby v případě, že tato doba nepřesáhne 24 hodin.
 - 6.3. V případě, že Zákazník poruší své povinnosti vyplývající z tohoto Provozního řádu závazným způsobem, je Poskytovatel oprávněn ukončit poskytování Služby s okamžitou účinností poté, co takové porušení zjistil (viz kapitola 7 Všeobecných podmínek). O tomto okamžitém ukončení poskytování Služby nemusí Poskytovatel Zákazníka nijak informovat.

7. Závěrečná ustanovení.

- 7.1. Tento Provozní řád je nedílnou součástí Smlouvy. Jejím podpisem Zákazník potvrzuje, že se s ním důkladně seznámil a s jeho obsahem souhlasí.
- 7.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu Provozního řádu. Vydáním nového Provozního řádu s vyznačením poátku doby platnosti se stává starý Provozní řád neplatný.
- 7.3. Platný Provozní řád je k dispozici na Internetové adrese Poskytovatele www.moravianet.cz.
- 7.4. Poátku doby platnosti tohoto Provozního řádu je 1.10.2011.

v 1.11.