

pro poskytování služby digitálního televizního vysílání HD Kabel

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 HD Kabel
7. Závěrečná ustanovení

- 1.12. **VAS** - Zkratka „Value Added Services“, zahrnující služby s přidanou hodnotou, provozovaných na MW, (např. nPVR, TimeShift TV, Pause TV, Start over, atd. a případně další, dle technické způsobilosti sítě provozovat nové služby a možnosti Poskytovatele tyto služby Zákazníkovi nabídnout)
- 1.13. **EPG** - Zkratka pro „Electronic Program Guide“ elektronický programový průvodce
- 1.14. **Program** – jeden televizní nebo rozhlasový program.
- 1.15. **Programová nabídka** – definovaný soubor programů Služby poskytovaných Zákazníkovi.

Ostatní použité pojmy jsou definovány ve Všeobecných podmínkách.

1. Definice použitých pojmů

- 1.1. **Provozní řád** – provozní, technické a obchodní podmínky pro poskytování služby HD Kabel
- 1.2. **Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací** HD Kabel - podmínky společnosti **RegioNET MORAVA a.s.** pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb (dále jen „Všeobecné podmínky“).
- 1.3. **Služba HD Kabel** je služba digitálního televizního vysílání pod označením HD Kabel zajišťována prostřednictvím veřejné telekomunikační sítě ve funkčně propojeném souboru telekomunikačních zařízení k přepravě televizního a rozhlasového signálu jako datového toku ve formátu UDP/IP, obsahující zakódované programy TV v podobě MPEG2, MPEG4, SPTS, (dále také jen „IPTV“) na základě smluvního vztahu uzavřeného mezi Poskytovatelem a Zákazníkem dle Smlouvy, Všeobecných podmínek a Provozního řádu pro poskytovanou službu.
- 1.4. **Poskytovatel** je společnost **RegioNET MORAVA a.s.** Kontaktní adresa pro uživatele služby HD Kabel je: Polní 54, 737 01 Český Těšín.
- 1.5. **Provozovatel** je společnost itself s.r.o., se sídlem Pálavské náměstí 4343/11, 628 00 Brno - Židenice, která je operátorem oprávněná zajišťovat veřejnou komunikační síť a přiřazené prostředky.
- 1.6. **Zákazník** – uživatel Služby, který uzavřel s Poskytovatelem smlouvu o dodávce služby HD Kabel.
- 1.7. **Veřejná komunikační síť** (dále jen „Sít“) – síť elektronických komunikací, která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací Poskytovatele.
- 1.8. **Koncový bod sítě** – fyzický bod, ve kterém je zákazníkovi poskytován přístup k veřejné komunikační síti a ve kterém je zákazníkovi předávána Služba. Koncovým bodem sítě pro Službu je výstup přijímacího zařízení.
- 1.9. **STB** - koncové zařízení IP-Set-top-box určené pro dekódování IPTV obsahu a jeho převod do obrazového signálu pro TV. Dále se stanoví, že STB 1 je první STB na jedné adrese připojení pro jednoho zákazníka v jedné domácnosti. STB 2 je druhý, STB 3 je třetí a STB 4 je čtvrtý STB v jedné domácnosti jednoho zákazníka na jedné adrese připojení k síti.
- 1.10. **MW** - Middleware je souhrnný název pro softwarový nástroj umožňující provozování IPTV
- 1.11. **VOD** -Zkratka „Video On Demand“ tj. video na požádání, doplňková služba MW

2. Podmínky poskytované služby

- 2.1. Přijímací zařízení a STB jsou dodány a instalovány Zákazníkovi Poskytovatelem na základě objednávky instalace a dodávky zařízení. Případná reklamace závady na STB a dodaných zařízeních se řídí zákonem č. 40/1964 Sb., v platném znění (Občanský zákoník), zákonem č. 634/1992 Sb., v platném znění (Zákon o ochraně spotřebitele). Podmínkou dodávky, prodeje STB je uzavřená Smlouva o dodávce služby HD Kabel. Zákazník je povinen do 7 kalendářních dní od ukončení služby odevzdat zařízení, která jsou majetkem Poskytovatele nebo Provozovatele, na kontaktním místě Poskytovatele nebo odeslat na vlastní náklady a nebezpečí na kontaktní adresu Poskytovatele. V případě nedodržení tohoto závazku je zákazník povinen zaplatit sankci dle ceníku. Právo na náhradu další škody tímto není dotčeno.
- 2.2. Služba je Zákazníkovi předávána v Koncovém bodu sítě. Služba je poskytována na adrese, která je uvedena ve Smlouvě na dodávku služby HD Kabel.
- 2.3. Poskytovatel odpovídá za funkčnost Sítě, zařízení a technických prostředků pouze po Koncový bod sítě podle čl. 1.6.
- 2.4. Poskytovatel zajišťuje odstranění případných poruch a závad na Síti a na zařízeních dodaných Poskytovatelem.
- 2.5. Zákazník se zavazuje, že zařízení dodaná Poskytovatelem budou po celou dobu trvání Smlouvy připojena do funkčních a provozuschopných síťových zásuvek 230V/50Hz splňujících podmínky podle příslušné ČSN.
- 2.6. Náklady na provoz zařízení dodaných Poskytovatelem v místě instalace u Zákazníka hradí Zákazník.
- 2.7. Zákazník je povinen souhlasit s výměnou STB v případě nutnosti na základě požadavku Poskytovatele. Poskytovatel si v nutném případě vyhrazuje právo k deaktivaci STB, jestliže bude mít důvodné podezření, že je ohrožena bezpečnost systému kódování přenášených programů. Poskytovatel v takovém případě dodá Zákazníkovi nový STB v nejdříve možném termínu. Zákazník nemá v takovém případě žádné nároky související s přechodnou nemožností využití Služby.
- 2.8. Poskytovatel může dočasně přerušit či omezit poskytování Služby při nezbytných změnách technického zařízení, při rutinní údržbě sítě či při odstraňování poruch.
- 2.9. Zákazník je oprávněn ke koncovému bodu Sítě připojovat pouze STB, který bude dodán nebo schválen Poskytovatelem. Při použití jiných než schválených STB negarantuje Poskytovatel kvalitu a funkčnost Služby.

3. Charakteristika poskytované služby a cenové modely

3.1. Službou HD Kabel se rozumí digitálního televizního vysílání zajišťované prostřednictvím veřejné telekomunikační sítě ve funkčně propojeném souboru telekomunikačních zařízení k přepravě televizního signálu Poskytovatelem Zákazníkovi jako datového toku ve formátu UDP/IP, obsahující zakódované programy TV v podobě MPEG2, MPEG4, SPTS.

3.2. Službu poskytovatel zabezpečí v daném měsíci pro zákazníka pouze na základě smluvního vztahu s přihlédnutím k technickým možnostem Poskytovatele a po přijetí platby nejpozději do prvního dne v měsíci. Pokud platba nebude přijata, Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování služby v daném měsíci.

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 předplacené Programové nabídky.

3.4. Nabízená Programová nabídka včetně cenových relací je zveřejněna na Internetové adrese Poskytovatele www.optikabel.cz nebo v tištěné podobě na prodejních místech Poskytovatele.

3.5. Doplňkové služby s poskytováním služby IPTV:

VOD - Zkratka „Video On Demand“ tj. video na požádání, doplňková služba MW: je služba, která umožňuje uživateli zvolit a sledovat / poslouchat video nebo audio obsah na vyžádání. Systém televizní VOD lze sledovat prostřednictvím STB, což umožňuje sledování v reálném čase. Zákazník má možnost si zvolit televizní program z databáze programové nabídky, který se začne přehrávat.

VAS - Zkratka „Value Added Services“, zahrnující služby s přidanou hodnotou, provozovaných na MW: 1) nPVR - definice: , 2) TimeShift TV – možnost zákazníka posouvat daný vysílaný televizní program v čase, 3) Pause TV - možnost zákazníka zastavit daný vysílaný televizní program v čase a po uplynutí určitého času jej znovu pustit od zastaveného bodu v programu. Případné další služby budou Zákazníkovi nabídnuty dle technické způsobilosti sítě provozovat nové služby a možnosti Poskytovatele tyto služby Zákazníkovi nabídnout)

EPG - Zkratka pro „Electronic Program Guide“ elektronický programový průvodce. Jde o televizní program vysílaný v rámci každého digitálního multiplexu doplněný o podrobné informace o pořadech.

Všechny výše uvedené doplňkové služby, včetně těch nově poskytovaných jsou Zákazníkovi účtovány dle aktuálního Ceníku platného ke dni využití doplňkových služeb. Zákazník bere na vědomí, že za Ceník lze považovat i zobrazení ceny v rámci menu STB s přístupem k jednotlivé službě, kde je daná cena služby Zákazníkovi zobrazena v reálném čase. a tato cena bude Zákazníkovi vyúčtována v rámci pravidelného vyúčtování poskytovaných služeb Poskytovatelem.

4. Zabezpečení provozu služby

4.1. Za závadu je považováno přerušení dodávky Služby, případně snížení kvality či technických parametrů dodávané Služby. Zákazník ohlašuje závadu Služby Poskytovateli:

- telefonem 553 039 934
- e-mailem: servis@optikabel.cz

4.2. Reklamacie technických parametrů a kvality Služby se uplatňují a vyřizují jako ohlášení závady v souladu s tímto Provozním řádem. Zákazník ohlašuje závadu teprve tehdy, až 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) telefonní/faxové/spojení na Zákazníka nebo kontaktní osobu, elektronická adresa,

d) 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 účtovat Zákazníkovi vynaložené náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady Zákazníkem objektivně zjistí, že závada není na straně Poskytovatele nebo že závadu zavinil uživatel, případně že závada vůbec nenastala.

4.6. Poskytovatel má právo ověřit u Zákazníka, zda závada není na STB Zákazníka nebo na televizním přijímači. Zákazník je povinen Poskytovateli tuto součinnost poskytnout a umožnit přístup ke Koncovému bodu sítě, k přijímacímu zařízení, STB a televiznímu přijímači za účelem ověření stavu.

4.7. Doba odstraňování závady od okamžiku jejího nahlášení nepřesáhne v době pracovních dní, je-li to technicky možné, 48 hodin s výjimkou případů působení okolností, které nemohl Poskytovatel předvídat ani ovlivnit, zejména v důsledku okolností vylučujících odpovědnost a způsobených třetí osobou. V případě ohlášení závady v den svátku, soboty či neděle, bude odstranění závady řešeno v první pracovní den po ukončení volna.

4.8. Poskytovatel nezodpovídá za technický stav, funkčnost a konfiguraci televizního přijímače, rozvodů a jiných koncových zařízení v majetku Zákazníka, nebo třetí strany, které Zákazník využívá k připojení ke Službě.

4.9. V případě nesprávného vyúčtování služeb, má Zákazník právo uplatnit reklamaci, a to do dvou měsíců od doručení vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak toto právo zanikne.

4.10. Zákazník uplatňuje reklamaci písemnou formou u Poskytovatele.. Dotazy týkající se nejasností ve vyúčtování telekomunikační služby, rozsahu poskytované služby a další informace jsou zodpovězeny na provozovně Poskytovatele osobně nebo na tel.: 553 039 934 případně elektronicky na e-mailové adrese info@optikabel.cz

4.11. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci do třiceti dnů ode dne jejího doručení. Uplatnění reklamacie nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen zaplatit účtovanou částku do data splatnosti.

4.12. V případě, že se prokáže neoprávněnost vyúčtování ceny, je Poskytovatel povinen vrátit Zákazníkovi přeplatek nejpozději do třiceti dnů od vyřízení reklamacie.

5. Práva a povinnosti

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 zákon, nezpůsobil škodu třetím osobám nebo aby užívání Služby nebylo v rozporu s dobrými mravy.

5.3. Zákazník odpovídá Poskytovateli nebo třetím stranám za veškeré škody, které způsobí tím, že při užití Služby poruší zákon, Smlouvu, Všeobecné podmínky Poskytovatele nebo tento Provozní řád.

5.4. Zákazník nesmí kopírovat, měnit, mazat či jinak upravovat nastavení STB, ani umožnit tyto neoprávněné zásahy třetím osobám. V případě možné, domnělé či skutečné změny nastavení

STB je Zákazník povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli.

- 5.5. Zákazník nesmí žádným způsobem měnit, mazat či jinak upravovat firmware STB.
- 5.6. Jestliže má Poskyvatel 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 nebo Všeobecnými obchodními podmínkami, má Poskyvatel právo deaktivovat STB bez předchozího uvědomění Zákazníka. Při uplatnění náhrady škody a smluvní pokuty se postupuje podle Všeobecných podmínek.
- 5.7. Zákazník nesmí narušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup.
- 5.8. Zákazník nesmí neoprávněně využívat data, systémy a komunikační prostředí Sítě nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo Sítě.
- 5.9. Zákazník nesmí porušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo Sítě.
- 5.10. Zákazník je povinen učinit opatření zabráňující neoprávněnému užívání Služby třetí osobou nebo osobami, pokud k tomu není Zákazník oprávněn příslušnou telekomunikační licenci, živnostenským oprávněním a písemným souhlasem Poskytovatele.
- 5.11. Zákazník je povinen učinit veškerá možná opatření zabráňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízeními Poskytovatele (které je součástí Sítě) nebo STB umístěných na adrese Zákazníka, poškodit je nebo je odcizit.
- 5.12. Zákazník je povinen dnem ukončení poskytování Služby umožnit Poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení, pokud je namontováno. Zákazník je povinen do třiceti kalendářních dnů od ukončení služby odevzdat zařízení (i STB), která jsou majetkem Poskytovatele, na nejbližším obchodním místě nebo odeslat na vlastní náklady a nebezpečí na adresu Poskytovatele. V případě nedodržení tohoto závazku je zákazník povinen zaplatit sankci dle ceníku. Právo na náhradu další škody tímto není dotčeno.
- 5.13. Po ukončení poskytování Služby je Zákazník povinen do třiceti dnů vrátit Poskytovateli všechny STB, které byly v jeho držení.
- 5.14. Zákazník je povinen zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu Služby, umožnit Poskytovateli přístup k zařízením Poskytovatele.
- 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 zařízení Poskytovatele související s poskytovanou Službou, případně zajistit osobu pověřenou Zákazníkem k zajištění nutné součinnosti.

6. Omezení, přerušení a ukončení poskytování služby

- 6.1. V případě technických změn či 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. Poskyvatel nebude za toto období nedostupnosti Služby Zákazníkovi účtovat cenu za poskytnutí Služby v případě, že tato doba přesáhne 48 hodin.
- 6.2. Při změně Programové nabídky Služby může dojít k dočasné nedostupnosti Služby s ohledem na dobu nutnou pro konfiguraci technických prostředků Poskytovatele. Poskyvatel 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 Poskyvatel oprávněn ukončit poskytování Služby s okamžitou účinností poté, co takové porušení zjistil (viz článek 9 Všeobecných

podmínek). O tomto okamžitém ukončení poskytování Služby nemusí Poskyvatel Zákazníka nijak informovat.

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1. Tento Provozní řád je nedílnou součástí Smlouvy o dodávce služby HD Kabel. Podpisem smlouvy Zákazník potvrzuje, že se s Provozním řádem důkladně seznámil a s jeho obsahem souhlasí.
- 7.2. Poskyvatel si vyhrazuje právo na změnu Provozního řádu za předpokladu, že jeho změnu zveřejní nejméně třicet kalendářních dnů předem na internetových stránkách a na svých obchodních místech. Pokud Zákazník písemně nesdělí, že nesouhlasí se zněním nového Provozního řádu, má se za to, že s jejich zněním souhlasí a považuje jej za součást uzavřené smlouvy.
- 7.3. Platný Provozní řád je k dispozici na Internetové adrese Poskytovatele www.optikabel.cz

Tento Provozní řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1. 1. 2012