



PROVOZNÍ ŘÁD

HD SIGNAL

společnosti Sprintel s.r.o. pro poskytování služby digitálního televizního vysílání HD Signal

1. Definice použitých pojmů

1.1. Provozní řád – provozní, technické a obchodní podmínky pro poskytování služby HD Signal.

1.2. Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací HD Signal - podmínky společnosti Sprintel s.r.o. pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb (dále jen „Všeobecné podmínky“).

1.3. Služba HD Signal (dále jen „Služba“) – služba digitálního televizního vysílání pod obchodním označením HD Signal. Služba je zajišťována jako pozemní vysílání v pásmu rádiových kmitočtů od 2252 MHz do 2300 MHz s využitím evropského standardu DVB-MT (ETSI EN 301701). Služba umožňuje přenos televizního a případně i rozhlasového signálu k hlavním stanicím televizních kabelových rozvodů a společných televizních antén.

1.4. DVB-MT (Digital Video Broadcasting – Microwave Terrestrial) – evropský standard definující mikrovlnné systémy umožňující zajišťovat pozemní digitální televizní vysílání s využitím modulačního schématu OFDM.

1.5. DVB-T (Digital Video Broadcasting – Terrestrial, ETSI EN 300744) – evropský standard definující systém pro pozemní digitální televizní vysílání, které využívá pásma rádiových kmitočtů VHF a UHF.

1.6. Poskytovatel je společnost Sprintel s.r.o. Kontaktní adresa pro uživatele služby HD Signal je: Svatoplukova 2439/46, Prostějov, 79601.

1.7. Provozovatel je společnost S E L F servis, spol. s r.o., se sídlem Pálavské nám. 11, 628 00 Brno, která je operátorem oprávněna zajišťovat veřejnou komunikační síť a přiřazené prostředky.

1.8. Zákazník – uživatel Služby, který uzavřel s Poskytovatelem smlouvu o dodávce služby HD Signal.

1.9. Veřejná komunikační síť (dále jen „Síť“) – síť elektronických komunikací, která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací Poskytovatele.

1.10. 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.

1.11. Přijímací zařízení – sestava elektronických komunikačních zařízení, která zajišťuje všechny nebo jen některé z následujících funkcí:

- Příjem pozemního digitálního televizního vysílání v pásmu rádiových kmitočtů 2252 – 2300 MHz podle standardu DVB-MT a jeho konverze do pásma rádiových kmitočtů TV UHF (470 – 862 MHz),

- Příjem pozemního digitálního televizního vysílání v pásmu rádiových kmitočtů TV VHF a UHF podle standardu DVB-T,

- Sloučení obou uvedených signálů do společného kmitočtového multiplexu.

- Zpracování přijímaných digitálních multiplexů a zajištění odběru požadované služby (TV programu) zákazníkem prostřednictvím TV přijímače.

1.12. Set-top-box/CA Modul (dále jen „STB“) – zařízení umožňující využívat služby digitálního televizního vysílání prostřednictvím běžného televizního přijímače.

1.13. Zákaznická dekódovací karta – karta podmíněného přístupu pro dekódování přijímaných programů a zajištění oprávněnosti přijímat programy z nabídky služby HD Signal.

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.

2. Podmínky poskytované služby

2.1. Přijímací zařízení a STB jsou dodány a instalovány Zákazníkovi Poskytovatelem na základě objednávky instalace a dodávky zařízení. Případná reklama závady na STB a dodaných zařízení 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 Zákazníkovi se zákaznickou dekódovací kartou je uzavřená Smlouva o dodávce služby HD Signal. Zákaznická dekódovací karta zůstává majetkem Provozovatele a je zapůjčena Zákazníkovi. Zákazník je povinen do 7 kalendářních dní od ukončení služby odevzdat zákaznickou dekódovací kartu a 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 o dodávce služby HD Signal.

2.3. Poskytovatel odpovídá za funkčnost Sítě, zařízení a technických prostředků pouze po Koncový bod sítě podle čl. 1.8.

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 Zákaznické dekódovací karty v případě nutnosti na základě požadavku Poskytovatele. Poskytovatel si v nutném případě vyhrazuje právo k deaktivaci Zákaznické dekódovací karty, jestliže bude mít důvodné podezření, že je ohrožena bezpečnost systému kódování přenášených 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 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 Signal 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 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.sprintel.cz, nebo v tištěné podobě na prodejních místech Poskytovatele.

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 +420 602 974 968, nebo emailem: admin@sprintel.cz.

4.2. Reklamacie technických parametrů a kvality Služby se uplatňují a vyřizují jako ohlášené 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:

- identifikaci Zákazníka (jméno a příjmení, resp. obchodní jméno),
- jméno a příjmení kontaktní osoby jednající jménem Zákazníka,
- telefonní/faxové spojení na Zákazníka nebo kontaktní osobu, elektronická adresa,
- číslo smlouvy přidělené Poskytovatelem při zřízení služby,
- datum a čas zjištění závady,
- 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, antény, 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 zodpovídaný na provozovně Poskytovatele osobně nebo na tel.: +420 588 008 008, případně elektronicky na emailové adrese: fakturace@sprintel.cz

4.11. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci do 30 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 30 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 zápisy na Zákaznické dekodovací kartě, ani umožnit tyto neoprávněné zásahy třetím osobám. V případě možné, domnělé či

skutečné změny zápisů na Zákaznické dekodovací kartě 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 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 nebo Všeobecnými obchodními podmínkami, má Poskytovatel právo deaktivovat Zákaznickou dekodovací kartu 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 prostředky 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 licencí, živnostenským oprávněním a písemným souhlasem Poskytovatele.

5.11. Zákazník je povinen učinit veškerá možná opatření zabráňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením Poskytovatele (které je součástí Sítě) umístěným 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 7 kalendářních dnů od ukončení služby odevzdat zařízení, 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. Zákazník je povinen zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu Služby, umožnit Poskytovateli přístup k zařízením Poskytovatele.

5.14. 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.

6. Omezení, přerušení a ukončení poskytování služby HD Signal

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. Poskytovatel 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. Poskytovatel 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 Poskytovatel oprávněn ukončit poskytování Služby s okamžitou účinností poté, co takové porušení zjistil (viz článek 9 Všeobecných podmínek). O tomto okamžitě ukončení poskytování Služby nemusí Poskytovatel Zákazníka nijak informovat.

7. Závěrečná ustanovení

7.1. Tento Provozní řád je nedílnou součástí Smlouvy o dodávce služby HD Signal. Podpisem smlouvy Zákazník potvrzuje, že se s Provozním řádem důkladně seznámil a s jeho obsahem souhlasí.

7.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu Provozního řádu za předpokladu, že jeho změnu zveřejní nejméně 30 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 se zněním souhlasí a považuje jej za součást uzavřené smlouvy.

7.3. Platný Provozní řád je k dispozici na Internetové adrese Poskytovatele www.sprintel.cz.

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