

**Prevádzkový poriadok spoločnosti TESATEL, spol. s r. o.
pre poskytovanie služieb káblovej televízie**

1. Definície použitých pojmov

- 1.1 **Prevádzkový poriadok** – prevádzkové, technické a obchodné podmienky pre poskytovanie služby káblovej televízie TESATEL.
- 1.2 **Všeobecné podmienky** pre poskytovanie verejne dostupných služieb elektronických komunikácií – podmienky spoločnosti TESATEL, spol. s r. o. pre poskytovanie verejných telekomunikačných služieb (ďalej len „Všeobecné podmienky“).
- 1.3 **Zákazník** – koncový príjemca Služby (ďalej len „Zákazník“).
- 1.4 **Poskytovateľ** – spoločnosť TESATEL, spol. s r. o., so sídlom ul. Pod Hradiskom 394, 010 04 Žilina, Slovenská republika, EÚ, (ďalej len „Poskytovateľ“).
- 1.5 **Služba káblovej televízie** – ponuka televíznych a rozhlasových programov v digitálnej a analógovej podobe (ďalej len „Služba“).
- 1.6 **Verejná sieť elektronických komunikácií** – prístupová sieť pre elektronickú komunikáciu Poskytovateľa (ďalej len „Sieť“).
- 1.7 **Digitálna televízia DVB-C**: súbor noriem a štandardov pre prenos videa, zvuku, dát, a informácií v digitálnej podobe - digitálna televízia po káblových rozvodoch (ďalej len „DVB-C“).
- 1.8 **Koncový bod siete** – je fyzický prepojovací bod, na ktorom Poskytovateľ odovzdáva Službu Zákazníkovi.
- 1.9 **Set-top-box** – technické zariadenie, slúžiace k spracovaniu digitálne dodávaného programu pre príjem na analógovom televízore (ďalej len „STB“).
- 1.10 **Karta podmieneného prístupu** pre dekódovanie prijímaných programov a zaistenie oprávnenosti prijímať tieto programy (ďalej len „Zákaznícka dekódovacia karta“).
- 1.11 **Program** – jeden televízny, alebo rozhlasový program – stanice (ďalej len „Program“).
- 1.12 **Programová ponuka Služby** – definovaný súbor programov poskytovaný Zákazníkovi (ďalej len „Programová ponuka“).
- 1.13 **Programový balíček Služby** – kombinácia jednotlivých programových ponúk (ďalej len „Programový balíček“).
- 1.14 **Zvýhodnený Programový balíček Služby** – zvýhodnená kombinácia jednotlivých programových ponúk.
- 1.15 **Zaradenie Programovej ponuky do Programového balíčka** – zaradenie konkrétnej Programovej ponuky do Programového balíčka na základe Objednávky.
- 1.16 **Vyradenie Programovej ponuky z Programového balíčka** – vyradenie konkrétnej Programovej ponuky z Programového balíčka na základe Objednávky.

Ostatné použité pojmy sú definované vo Všeobecných podmienkach Poskytovateľa.

2. Podmienky poskytovanej služby

- 2.1 Zariadenie pre príjem digitálnej televízie (STB) je dodané Zákazníkovi Poskytovateľom v obchodných miestach Poskytovateľa, vrátane návodu na inštaláciu a obsluhu. Súčasťou STB sú špecifikované v dokumentoch dodávaných so Zariadením. Prípadná reklamácia poruchy na STB sa riadi zákonom č 40/1964 Zb., V platnom znení (Občiansky zákonník), zákonom č 250/2007 Z. z., v platnom znení (Zákon o ochrane spotrebiteľa). Podmienkou dodávky STB Zákazníkovi je uzatvorená Zmluva na poskytnutie služby. Zákaznícka dekódovacia karta a STB zostáva majetkom Poskytovateľa.
- 2.2 Služba bude Zákazníkovi odovzdávaná na koncovom bode Sieť Poskytovateľa. Služba bude poskytovaná výhradne na adrese, ktorá je uvedená v Zmluve.
- 2.3 Poskytovateľ zodpovedá za funkčnosť Sieť, zariadení a technických prostriedkov iba po Koncový bod Sieť definovaný v tomto Prevádzkovom poriadku, čl. 1.8.
- 2.4 Poskytovateľ zaisťuje odstránenie prípadných porúch a závad ako na Sieť, tak na zariadeniach Zákazníka dodaných Poskytovateľom.
- 2.5 Zákazník sa zaväzuje, že STB bude pripojený do funkčnej, prevádzkyschopnej a podmienky slovenských štátnych noriem spĺňajúcej sieťovej zásuvky 230V/50Hz a do zásuvky

televízneho káblového rozvodu počas celého obdobia trvania Zmluvy.

- 2.6 Náklady na prevádzku STB v mieste inštalácie hradí Zákazník.
- 2.7 Po vložení Zákazníckej dekódovacej karty do STB začína 10 denné obdobie tzv. voľného vysielania. V tomto období môže Zákazník prijímať všetky programy vysielané Poskytovateľom, okrem programov s erotickou tematikou. Z voľného vysielania môžu byť vylúčené programy na individuálnu objednávku, poprípade ďalšie programy podľa rozhodnutia Poskytovateľa.
- 2.8 Po skončení 10 denného obdobia tzv. voľného vysielania je Poskytovateľom aktivovaná objednaná Programová ponuka.
- 2.9 Zákazník môže realizovať zmeny Programových ponúk, zmeny Balíčkov služieb aj v priebehu účtovacieho obdobia. Minimálne obdobie trvania Programovej ponuky je 90 dní.
- 2.10 Zaradenie ďalšej Programovej ponuky do Programového balíčka vykoná Poskytovateľ aj v priebehu fakturačného obdobia na základe Objednávky Zákazníka. Účinnosť tejto zmeny je nasledujúci deň po prijatí a schválení Objednávky.
- 2.11 Vyradenie Programovej ponuky z Programového balíčka vykoná Poskytovateľ aj v priebehu fakturačného obdobia na základe Objednávky Zákazníka. Účinnosť tejto zmeny je od prvého dňa druhého mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola Objednávka doručená Poskytovateľovi. Minimálna doba trvania Programovej ponuky je 90 dní.
- 2.12 Zákazník vyjadruje súhlas s výmenou Zákazníckej dekódovacej karty v prípade nutnosti. Poskytovateľ si v nutnom prípade vyhradzuje právo na deaktiváciu Zákazníckej dekódovacej karty, v prípade, že bude mať dôvodné podozrenie, že je ohrozená bezpečnosť systému kódovania televíznych a rozhlasových programov. Poskytovateľ v takomto prípade dodá Zákazníkovi novú Zákaznícku dekódovaciu kartu v najskoršom možnom termíne. Zákazník nemá v takomto prípade žiadne nároky súvisiace s prechodnou nemožnosťou využitia služby.
- 2.13 Poskytovateľ môže dočasne prerušiť či obmedziť poskytovanie Služby pri nevyhnutných zmenách technického zariadenia, pri rutinnej údržbe Sieť či pri odstraňovaní porúch.
- 2.14 Zákazník je oprávnený ku koncovému bodu Sieť pripojovať iba STB, ktoré budú dodané alebo schválené Poskytovateľom. Pri použití iných neschválených STB nie je Poskytovateľ schopný garantovať kvalitu a funkčnosť Služby.

3. Charakteristika poskytovanej služby a cenové modely

- 3.1 Službou Káblovej televízie TESATEL sa rozumie šírenie prevzatého televízneho a rozhlasového vysielania v nezmenenej podobe, a to za účelom zaistenia prístupu Zákazníka k obsahu prevzatého televízneho a rozhlasového vysielania.
- 3.2 Službu Káblovej televízie TESATEL Poskytovateľ zabezpečí pre Zákazníka jedine na základe zmluvného vzťahu s prihladením k technickým možnostiam Poskytovateľa.
- 3.3 Službou Káblovej televízie TESATEL je šírenie prevzatého televízneho a rozhlasového vysielania v nezmenenej podobe, a to za účelom zaistenia prístupu Zákazníka k obsahu prevzatého televízneho a rozhlasového vysielania a umožňuje Zákazníkovi za stálu mesačnú cenu sledovanie určitého počtu Programov podľa Programových ponúk. Neoddeliteľnou súčasťou všetkých Programových ponúk je ponuka analógových programov v rozsahu podľa rozhodnutia Poskytovateľa.
- 3.4 Ponúkané Programové ponuky vrátane cenových relácií a stanovených bonusov sú zverejnené na Internetovej adrese Poskytovateľa www.tesatel.sk alebo v tlačenej podobe na obchodných miestach Poskytovateľa.

4. Zabezpečenie prevádzky služby

- 4.1 Za poruchu je považované prerušenie dodávky Služby, prípadne zníženie kvality či technických parametrov dodávanej Služby. Zákazník ohlasuje poruchy Služieb na telefónne číslo 0415655725 a to 24 hodín denne 7 dní v týždni alebo formou elektronickej správy zaslanej na adresu servis@tesatel.sk.

- 4.2 Reklamácie technických parametrov a kvality Služby sa uplatňujú a vybavujú ako ohlásenie poruchy v súlade s týmto Prevádzkovým poriadkom. Zákazník ohlasuje poruchu až potom, čo sám preveril, že porucha nie je na jeho strane.
- 4.3 Hlásenie o poruche musí obsahovať:
- a) identifikáciu Zákazníka (meno a priezvisko resp. obchodné meno),
 - b) meno a priezvisko kontaktnej osoby konajúcej menom Zákazníka,
 - c) telefónne spojenie na Zákazníka alebo kontaktnú osobu, elektronickú adresu,
 - d) identifikačné číslo zmluvy pridelené Poskytovateľom pri zriadení služby,
 - e) dátum a čas zistenia poruchy,
 - f) popis poruchy.
- 4.4 Poskytovateľ je oprávnený požadovať po Zákazníkovi písomné potvrdenie ohlásenej poruchy a poskytnutie súčinnosti za účelom odstránenia poruchy.
- 4.5 Poskytovateľ má právo účtovať Zákazníkovi vynaložené náklady spojené so zisťovaním a odstraňovaním poruchy v prípade, že po oznámení poruchy Zákazníkom objektívne zistí, že porucha nie je na strane Poskytovateľa alebo, že poruchu zaviniť užívateľ, prípadne, že porucha vôbec nenastala.
- 4.6 Poskytovateľ má právo overiť u Zákazníka či porucha nie je na STB Zákazníka alebo na televíznom prijímači. Zákazník je povinný Poskytovateľovi túto súčinnosť poskytnúť a umožniť prístup ku Koncovému bodu Siete, STB a televíznomu prijímaču za účelom overenia stavu.
- 4.7 Doba odstraňovania poruchy od okamihu jej nahlásenia nepresiahne, ak je to technicky možné, 48 hodín s výnimkou prípadu pôsobenia okolností, ktoré nemohol Poskytovateľ predvídať ani ovplyvniť, najmä v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť a spôsobených treťou osobou.
- 4.8 Poskytovateľ nezodpovedá za technický stav, funkčnosť a konfiguráciu televízneho prijímača a iných koncových zariadení v majetku Zákazníka, ktoré Zákazník využíva k pripojeniu ku Službe.
- 4.9 V prípade nesprávneho vyúčtovania služieb, má Zákazník právo uplatniť reklamáciu, a to do 2 mesiacov od doručenia vyúčtovania ceny za poskytnutú Službu, inak toto právo zanikne.
- 4.10 Zákazník uplatňuje reklamáciu písomnou formou prostredníctvom doručovateľskej služby na adresu Poskytovateľa alebo osobne na jeho Hlavné obchodné miesto. Otázky týkajúce sa nejasností vo vyúčtovaní telekomunikačných služieb, rozsahu poskytovaných služieb a ďalšie informácie sú zodpovedané telefonicky prostredníctvom ZC alebo osobne na Hlavnom obchodnom mieste.
- 4.11 Poskytovateľ je povinný vybaviť reklamáciu do 30 dní od dňa jej doručenia. Uplatnenie reklamácie nemá odkladný účinok a Zákazník je povinný zaplatiť účtovanú čiastku do dátumu splatnosti.
- 4.12 V prípade, že sa preukáže neoprávnenosť vyúčtovania ceny, je Poskytovateľ povinný vrátiť Zákazníkovi preplatok najneskôr do 30 dní od vybavenia reklamácie.

5. Práva a povinnosti

- 5.1 Poskytovateľ nezodpovedá za obsah informácií prenášaných v rámci Služby ani za prípadné porušenia práv tretích osôb informáciami prenášanými v rámci Služby pokiaľ nie je zákonom stanovené inak.
- 5.2 Zákazník je povinný využívať Službu tak, aby nebol porušovaný alebo obchádzaný zákon, nespôsobil škody tretím osobám alebo využívanie Služby nebolo v rozpore s dobrými mravmi.
- 5.3 Zákazník zodpovedá Poskytovateľovi alebo tretím stranám za všetky škody, ktoré spôsobí tým, že pri využití Služby poruší zákon, Všeobecné podmienky Poskytovateľa, alebo tento Prevádzkový poriadok.
- 5.4 Zákazník nesmie kopírovať, meniť, mazať či inak upravovať zápisy na Zákazníckej dekódovacej karte ani umožniť tieto neoprávnené zásahy tretím osobám. V prípade možnej, myslenej či skutočnej zmeny zápisu na Zákazníckej dekódovacej karte je Zákazník povinný oznámiť túto skutočnosť bezodkladne Poskytovateľovi.
- 5.5 V prípade, že má Poskytovateľ dôvodné podozrenie, že zariadenie bolo poskytnuté tretej osobe, alebo že užívateľ sprístupnil verejne ponuku alebo jej časť, popr. Zariadenie

inak zneužil v rozpore so Zmluvou, má Poskytovateľ právo deaktivovať zákaznícku dekódovaciu kartu bez predchádzajúceho upovedomenia Zákazníka. Pri uplatnení náhrady škody a zmluvnej pokuty sa postupuje podľa Všeobecných podmienok.

- 5.6 Zákazník nesmie narušovať bezpečnosť systému alebo Siete v snahe získať neoprávnený prístup.
- 5.7 Zákazník nesmie neoprávnené využívať dáta, systémy a komunikačné prostredie Siete alebo neoprávnené skúšať, skúmať či testovať zraniteľnosť systémov alebo Siete.
- 5.8 Zákazník nesmie porušovať bezpečnostné a overovacie procedúry bez výslovného súhlasu vlastníka systému alebo Siete.
- 5.9 Zákazník nesmie zasahovať do služieb poskytovaných iným užívateľom, hostiteľským systémom alebo sieťam (napr. formou preťaženia, alebo zahltenia dátami, pokusmi preťažiť systém a inými neoprávnenými zásahmi).
- 5.10 Zákazník je povinný urobiť opatrenia zabráňujúce neoprávnenému využívaniu Služieb treťou osobou bez písomného súhlasu Poskytovateľa.
- 5.11 Zákazník je povinný urobiť všetky možné opatrenia zabráňujúce nepovolaným osobám manipulovať so zariadením Poskytovateľa (ktoré je súčasťou Siete) umiestneným u Zákazníka, poškodiť ho alebo odcudzit'.
- 5.12 Zákazník je povinný dňom ukončenia poskytovania Služby umožniť Poskytovateľovi odbornú demontáž jeho zariadení.
- 5.13 Zákazník je povinný zaistiť súčinnosť s Poskytovateľom pri zriadení, zmene, ukončení, dohľade či servise Služby, umožniť Poskytovateľovi prístup k zariadeniam Poskytovateľa.
- 5.14 Zákazník je povinný umožniť na požiadanie Poskytovateľom povereným osobám prístup za účelom údržby, opravy alebo inštalácie technického zariadenia Poskytovateľa do priestorov, v ktorých je alebo má byť umiestnené zariadenie Poskytovateľa súvisiace s poskytovanou Službou, prípadne zabezpečiť osobu poverenú Zákazníkom k zabezpečeniu nutnej súčinnosti.

6. Obmedzenia, prerušenia a ukončenia poskytovania služby Káblovej televízie TESATEL

- 6.1 V prípade technických zmien, rekonštrukcie Siete či Koncového bodu Siete alebo výpadku dodávky elektrickej energie zo strany distribútora (vrátane trasových napájacích bodov), môže byť poskytovanie Služby dočasne obmedzené alebo prerušené. Poskytovateľ nebude za toto obdobie nedostupnosti Služby Zákazníkovi účtovať cenu za poskytnutie Služby v prípade, že toto obdobie presiahne 48 hodín.
- 6.2 Pri zmene Programovej ponuky Služby môže dôjsť k dočasnej nedostupnosti Služby s ohľadom na dobu nutnú pre konfiguráciu technických prostriedkov Poskytovateľa. Poskytovateľ nebude za toto obdobie nedostupnosti Služby Zákazníkovi účtovať cenu za poskytnutú Službu v prípade, že toto obdobie presiahne 24 hodín.
- 6.3 V prípade, že Zákazník porušil svoje povinnosti vyplývajúce z tohto Prevádzkového poriadku závažným spôsobom, je Poskytovateľ oprávnený ukončiť poskytovanie Služby s okamžitou účinnosťou potom, o takéto porušenie zistil (vid článok 8 Všeobecných podmienok). O tomto okamžitom ukončení poskytovania Služby nemusí Poskytovateľ Zákazníka nijako informovať.

7. Záverečné ustanovenia

- 7.1 Tento Prevádzkový poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Podpisom Zmluvy Zákazník potvrdzuje, že sa s Prevádzkovým poriadkom dôkladne zoznámil a s jeho obsahom súhlasí.
- 7.2 Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmenu Prevádzkového poriadku. Vydaním nového Prevádzkového poriadku s vyznačením začiatku obdobia platnosti, sa stáva starý Prevádzkový poriadok neplatný.
- 7.3 Platný Prevádzkový poriadok je k dispozícii na Internetovej adrese Poskytovateľa www.tesatel.sk.
- 7.4 Začiatok obdobia platnosti tohto Prevádzkového poriadku je 1. apríl 2011.