

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

OBSAH:

1. Definície použitých pojmov
2. Podmienky poskytovanej služby
3. Charakteristika poskytovanej služby a cenové modely
4. Zabezpečenie prevádzky služby
5. Práva a povinnosti
6. Obmedzenia, prerušenia a ukončenia poskytovania služby Káblovej televízie
7. Záverečné ustanovenia

1. Definície použitých pojmov

- 1.1 **Poskytovateľ** je spoločnosť TESATEL, s r. o., so sídlom ul. Pod Hradiskom 394, 010 04 Žilina, (ďalej len „Poskytovateľ“). **Prevádzkovateľ** je spoločnosť Telly CE s.r.o., so sídlom Příkop 4, 602 00 Brno, Česká republika a KOSKA HOLDINGS LTD, m: HE 339746, Registered Office: 87 Georgiou Eikosari, 2540 Dali Nicosia, Cyprus.
- 1.2 **Zákazník** – koncový príjemca Služby (ďalej len „Zákazník“).
- 1.3 **Prevádzkový poriadok** – prevádzkové, technické a obchodné podmienky pre poskytovanie služby káblovej televízie.
- 1.4 **Všeobecné podmienky pre poskytovanie verejne dostupných služieb elektronických komunikácií** – podmienky spoločnosti TESATEL, s r. o. pre poskytovanie verejných telekomunikačných služieb (ďalej len „Všeobecné podmienky“).
- 1.5 **Služba Televízia** je služba digitálneho prípadne analógového prevzatého rozhlasového a televízneho vysielania vo formáte ANALÓG, DVB-C alebo IPTV s možnosťou sledovania aj na mobilných zariadeniach (ďalej len „Služba“) poskytovaná v nasledujúcich variantoch podľa technických možností Poskytovateľa:
- a) **DVB-C („Digital Video Broadcasting“)** – je štandard digitálneho vysielania káblovej televízie, ktorý je používaný v závislosti na technických možnostiach Poskytovateľa
- b) **IPTV („Internet Protocol Television“)** – je štandard digitálneho vysielania káblovej televízie, ktorý navyše oproti DVB-C umožňuje využívanie doplnkových a interaktívnych funkcií podľa cenníka služieb.
- c) **ANALÓG** – systém televízneho vysielania, ktorý vysiela obraz a zvuk ako analógový signál.
- 1.6 **Verejná telekomunikačná sieť** – prístupová sieť pre elektronickú komunikáciu Poskytovateľa (ďalej len „Sieť“).
- 1.7 **Digitálna televízia:** prenos videa, zvuku, informácií a dát v digitálnej podobe po káblovom rozvode vo formáte DVB-C a IPTV.
- 1.8 **Analógová televízia** – vysielanie obrazu a zvuku v analógovej forme vo formáte PAL.
- 1.9 **Príjímacie zariadenie** – technické zariadenie slúžiace k spracovaniu digitálne dodávaného programu pre príjem na televízore alebo mobilnom zariadení v nasledujúcich variantoch podľa typu služby (ďalej len „Zariadenie“):
- a) **Set-top-box, CA modul** – zariadenie používané v sieťach so štandardom DVB-C. Tieto zariadenia obsahujú Zákaznícku dekódovaciu kartu.
- b) **kombo Set-top-box** – zariadenie používané v sieťach so štandardom IPTV a DVB-C. Na sieťach so štandardom DVB-C je možné s týmto zariadením využívať služby doplnkových interaktívnych funkcií podľa cenníka služieb.
- c) **Mobilné zariadenie** – zariadenie Zákazníka umožňujúce sledovanie služby Televízia podľa špecifikácie v Cenníku služieb.
- 1.10 **Trasový napájací bod** – je miesto (prívod el. energie), v ktorom dochádza k napájaniu technických zariadení Poskytovateľa, a ktorý nemusí byť zhodný so zdrojom napájania v mieste Zákazníka a odberu služby.
- 1.11 **Karta podmieneného prístupu** je určená pre dekódovanie prijímaných programov a zaistenie oprávnenosti prijímať tieto programy vysielať vo formáte DVB-C (ďalej len „Zákaznícka dekódovacia karta“).
- 1.12 **EPG** – Skratka pre „Electronic Program Guide“ elektronický programový sprievodca.
- 1.13 **Videopožičovňa** – doplnková služba na sieti so štandardom IPTV umožňujúca sledovanie napr. filmov alebo televíznych programov na požiadanie.
- 1.14 **Program** – jeden televízny alebo rozhlasový program – stanica (ďalej len „Program“).
- 1.15 **Programová ponuka Služby** – definovaný súbor programov poskytovaných Zákazníkovi (ďalej len „Programová ponuka“).
- 1.16 **Programový balíček Služby** – kombinácia jednotlivých

programových ponúk (ďalej len „Programový balíček“).

- 1.17 **Zvýhodnený Programový balíček Služby** – zvýhodnená kombinácia jednotlivých programových ponúk.
- 1.18 **Cenový mesačný limit** – maximálna cena doplnkových služieb, ktoré je možné objednať podľa platného cenníka v danom účtovacom období.
- 1.19 **PIN kód nákupu** – je nákupný kód, ktorý sa používa pri objednávke titulov v doplnkovej službe Videopožičovňa.

Ostatné použité pojmy sú definované vo Všeobecných podmienkach Poskytovateľa.

2. Podmienky poskytovanej služby

- 2.1 Zariadenie pre príjem Digitálnej televízie je dodané Zákazníkovi Poskytovateľom v obchodných miestach Poskytovateľa, vrátane návodu na inštaláciu a obsluhu. Súčasťou Zariadenia sú špecifikované v dokumentoch dodávaných so Zariadením. Prípadná reklamácia poruchy na Zariadení 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, predaja Zariadenia Zákazníkovi je uzatvorená Zmluva na poskytnutie služieb. Pri používaní Set-top-boxu alebo CA modulu zostáva Zákaznícka dekódovacia karta majetkom Poskytovateľa. Zákazník je povinný do 7 kalendárnych dní od ukončenia služby odovzdať zariadenia, ktoré sú majetkom Poskytovateľa na obchodnom mieste alebo odoslať na vlastné náklady a nebezpečie na adresu sídla Poskytovateľa. V prípade nedodržania tohto záväzku je Zákazník povinný zaplatiť sankciu podľa aktuálneho Cenníka. Právo na náhradu ďalšej škody nie je týmto dotknuté.
- 2.2 Služba bude Zákazníkovi odovzdaná 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.
- 2.4 Poskytovateľ zaisťuje odstránenie prípadných porúch na Sieťi ako aj na zariadeniach Zákazníka dodaných Poskytovateľom.
- 2.5 Zákazník sa zaväzuje, že Zariadenie bude pripojené 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 Zariadenia v mieste inštalácie hradí Zákazník.
- 2.7 Po vložení Zákazníckej dekódovacej karty do Zariadenia začína 10 denné obdobie tzv. voľného vysielania. Z voľného vysielania môžu byť vylúčené programy na individuálnu objednávku, prípadne ďalšie programy podľa rozhodnutia Poskytovateľa. Počas tejto doby môže Zákazník prijímať programy zahrnuté Poskytovateľom do voľného vysielania, pričom platí len objednanú ponuku programov. V prípade reklamácie a opravy zariadenia alebo nechcenú predčasnú aktiváciu tzv. voľného vysielania Zákazníkom nárok na tzv. voľné vysielanie zaniká.
- 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 sú 3 kalendárne mesiace začínajúce prvým dňom nasledujúceho mesiaca od objednania alebo vykonania zmien v ponuke.
- 2.10 Zariadenie 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 zaeviduje 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 (napr. pri zmene objednávky v priebehu mesiaca január je zmena účinná od 1.marca). Minimálna doba trvania Programovej ponuky sú 3 kalendárne mesiace začínajúce prvým dňom nasledujúceho mesiaca po objednaní či vykonaní zmien v ponuke.
- 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 služieb.
- 2.13 Poskytovateľ môže dočasne prerušiť či obmedziť poskytovanie Služby pri nevyhnutných zmenách technického zariadenia, pri rutinnej údržbe Siete či pri odstraňovaní porúch.
- 2.14 Poskytovateľ si vyhradzuje právo jednostranne meniť programovú ponuku a ponuku Videopožičovne a to hlavne štruktúru programov a titulov, počet programov a titulov a ich poradie, napr. z dôvodu zmien podmienok zo strany dodávateľov programov a titulov, zmien právnych podmienok, technických dôvodov a pod.
- 2.15 Zákazník je oprávnený ku koncovému bodu Siete pripojovať iba Zariadenia, ktoré budú dodané alebo schválené Poskytovateľom. Pri použití iných neschválených Zariadeniach nie je Poskytovateľ schopný garantovať kvalitu a funkčnosť Služby.

3. Charakteristika poskytovanej služby a cenové modely

- 3.1 Prehľad poskytovaných služieb podľa platného cenníku zverejneného na internetovej adrese Poskytovateľa.
- 3.2 Službu Digitálnej televízie zabezpečí Poskytovateľ pre Zákazníka len na základe zmluvného vzťahu s prísladnutím k technickým možnostiam Poskytovateľa.
- 3.3 Služba Televízia je šírenie prevzatého televízneho a rozhlasového vysielania v nezmenenej podobe a to za účelom zaisťovania prístupu Zákazníka k obsahu prevzatého televízneho a rozhlasového vysielania a umožňuje Zákazníkovi za stálu mesačnú cenu sledovanie určitého počtu Programov podľa predplatennej Programovej ponuky. Neoddeliteľnou súčasťou všetkých programových ponúk na sieť so štandardom DVB-C je ponuka analógových programov a rádii 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.
- 3.5 Na sieťach so štandardom IPTV sú dostupné interaktívne funkcie a doplnkové služby podľa cenníka služieb. Zákazník berie na vedomie, že za Cenník je možné považovať aj zobrazenie ceny na Prijímacom zariadení v reálnom čase. Pre realizáciu objednávky v reálnom čase je nutné zadanie PIN kódu nákupu. PIN kód si zákazník volí pri aktivácii služby. Zmenu PIN kódu je možné uskutočniť v sídle Poskytovateľa, po overení totožnosti Zákazníka.
- 3.6 Poskytovateľ poskytuje služby v zaručenej úrovni kvality jednotlivých služieb uvedených v platnom Cenníku a to v súlade so ZoEK a opatreniami vydanými telekomunikačným úradom. Zaručená úroveň kvality je súčasne ponúkanou úrovňou kvality služieb. Poskytovateľ nezodpovedá za zníženie kvality služby, pokiaľ dôvody zníženia kvality sú na strane poskytovateľa rozhlasového a televízneho vysielania (dodávateľov programov), ktoré poskytovateľ preberá. Poskytovateľ nezodpovedá ani za kvalitu a obsah služieb poskytovaných inými poskytovateľmi služieb, vrátane zahraničných poskytovateľov, ani za kvalitu a obsah služieb tretích strán, pre ktorých poskytnutie je využívaná sieť 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 +421 918 402 059, +421 908 937 958 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:
- identifikáciu Zákazníka (meno a priezvisko resp. obchodné meno),
 - meno a priezvisko kontaktnej osoby konajúcej menom Zákazníka,
 - telefónne spojenie na Zákazníka alebo kontaktnú osobu, elektronickú adresu,
 - identifikačné číslo zmluvy pridelené Poskytovateľom pri zriadení služby,
 - dátum a čas zistenia poruchy,
 - 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 Zariadení Zákazníka alebo na televíznom prijímači. Zákazník je povinný Poskytovateľovi túto súčinnosť poskytnúť a umožniť prístup ku Koncovému bodu Siete, k Zariadeniu a televíznemu 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. V prípade ohlásenia poruchy v deň sviatku, v sobotu alebo nedeľu, bude odstránenie poruchy riešené v prvý pracovný deň po ukončení voľna.
- 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 u Poskytovateľa. Otázky týkajúce sa nejasností vo vyúčtovaní telekomunikačných služieb, rozsahu poskytovaných služieb a ďalšie informácie sú zodpovedané na prevádzke Poskytovateľa osobne alebo elektronicke na e-mailovej adrese objednávky@tesatel.sk.
- 4.11 Poskytovateľ je povinný vybaviť reklamáciu do 30 dní odo 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 Zariadení, rovnako tak nesmie meniť zápisy na Zákazníckej dekódovacej karte ani umožniť tieto neoprávnené zásahy tretím osobám. V prípade novej, 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, prípadne 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 neoprávnenne využívať dáta, systémy a komunikačné prostredie Siete alebo neoprávnenne 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, hosťateľským systémom alebo sieťam (napr. formou preťaženia, alebo zahltenia dátami, pokusmi preťažiť systém a inými neoprávnenými zásahmi).
 - 5.10 Zákazník je povinný učiniť opatrenia zabraňujúce neoprávnenému využívaniu Služieb treťou osobou bez písomného súhlasu Poskytovateľa.
 - 5.11 Zákazník je povinný učiniť všetky možné opatrenia zabraňujúce nepovolaným osobám manipulovať so zariadením Poskytovateľa (ktoré je súčasťou Siete) umiestneným u Zákazníka, poškodiť ho alebo odcudziť.
 - 5.12 Zákazník je povinný dňom ukončenia poskytovania Služby umožniť Poskytovateľovi odbornú demontáž jeho zariadení. Zákazník je povinný do 7 kalendárnych dní od ukončenia služby odovzdať zariadenia, ktoré sú majetkom Poskytovateľa na obchodnom mieste alebo odoslať na vlastné náklady a nebezpečie na adresu sídla Poskytovateľa. V prípade nedodržania tohto záväzku je Zákazník povinný zaplatiť sankciu podľa aktuálneho Cenníka. Právo na náhradu ďalšej škody nie je týmto dotknuté.
 - 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.
 - 5.15 Zákazník sa zaväzuje, že zabezpečí, aby televízne programy s erotickou tematikou či inou nevhodnou tematikou nemohli sledovať osoby mladšie ako 18 rokov.

6. Obmedzenia, prerušenia a ukončenia poskytovania služby Káblovej televízie

- 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 poskytnutie Služby 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 Všeobecné obchodné podmienky). 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. máj. 2015.