

PROVOZNÍ ŘÁD

Společnosti SATT a. s.

pro poskytování služby digitálního televizního vysílání

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
 7. Závěrečná ustanovení
- 1. Definice použitých pojmů**
- 1.1. **Provozní řád** – provozní, technické a obchodní podmínky pro poskytování služby
 - 1.2. **Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací** - podmínky společnosti SATT a. s. pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb (dále jen „Všeobecné podmínky“).
 - 1.3. **Služba** je služba digitálního televizního vysílání zajišťovaná prostřednictvím veřejné telekomunikační sítě, obsahující zakódované programy TV v podobě MPEG2, MPEG4, SPTS, na základě smluvního vztahu uzavřeného mezi Poskytovatelem a Zákazníkem dle Smlouvy, Všeobecných podmínek a Provozního řádu pro poskytovanou službu.
 - 1.4. **Poskytovatel** je společnost SATT a.s. Kontaktní adresa pro uživatele služby je: Okružní 11, 591 01 Žďár nad Sázavou.
 - 1.5. **Provozovatel** je společnost Telly CE s.r.o., se sídlem Příkop 4, 602 00 Brno a KOSKA HOLDINGS LTD, m: HE 339746, Registered Office: 87 Georgio Eikosari, 2540 Dali Nicosia, Cyprus, které jsou operátorem a oprávněni zajišťovat veřejnou komunikační síť a přiřazené prostředky.
 - 1.6. **Zákazník** – uživatel Služby, který uzavřel s Poskytovatelem smlouvu o dodávce služby.
 - 1.7. **Veřejná komunikační síť** (dále jen „Síť“) – síť elektronických komunikací, která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací nejen Poskytovatele.
 - 1.8. **Koncový bod sítě** – Fyzický bod sítě, ve kterém je zákazníkovi poskytován přístup k veřejné komunikační síti, a ve kterém je zákazníkovi předávána (poskytována) služba. Koncovým bodem sítě pro Službu je výstup přijímacího zařízení nebo přístup sítě elektronických komunikací u Zákazníka, kde je možné od Provozovatelů odebrat Službu prostřednictvím mobilních zařízení.
 - 1.9. **Koncové zařízení** - hardwarové (STB) i softwarové prostředky, vstupní a výstupní zařízení, včetně televizního přijímače (dále jen „Koncové zařízení“), které umožňují připojení k Síti. Provozovatel 1 neodpovídá za funkčnost či provoz těchto koncových zařízení, kromě jím dodaných STB dle příslušných právních norem.
 - 1.10. **MW** - Middleware je souhrnný název pro softwarový nástroj umožňující provozování Služby prostřednictvím sítě Poskytovatele.
 - 1.11. **EPG** - Zkratka pro „Electronic Program Guide“ elektronický programový průvodce
 - 1.12. **Timeshift** - Nelineární funkce služby sloužící jako virtuální videorekordér, kdy je zákazníkovi poskytován prostřednictvím přístupu přes Síť paměťový prostor definován maximální časovou kapacitou tohoto prostoru za účelem automatického nahrávání programů dle volby zákazníka využívajícího maximální časové kapacity pro jejich uložení.
 - 1.13. **nPVR** - Nelineární funkce služby sloužící jako virtuální videorekordér, kdy je zákazníkovi poskytován prostřednictvím přístupu přes Síť paměťový prostor definován maximální časovou kapacitou tohoto prostoru za účelem uložení programů dle individuální volby zákazníka po stanovenou dobu.
 - 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 - STB jsou dodány a instalovány Zákazníkovi Poskytovatelem na základě objednávky instalace a dodávky zařízení. Případná reklamace závady na STB a dodaných zařízení se řídí zákonem č. 89/2012 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**. Zákazník je povinen do 7 kalendářních dní od ukončení služby odevzdat zařízení, která jsou majetkem Poskytovatele nebo Provozovatel 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.
 - 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 může realizovat změny Programových nabídek, změny Balíčků služeb i v průběhu účtovacího období. Minimální doba trvání vyšší Programové nabídky jsou 3 kalendářní měsíce počínaje prvním dnem následujícího měsíce po objednání či provedení změny nabídky.
 - 2.8. Zařazení další Programové nabídky do Programového balíčku provede Poskytovatel i v průběhu fakturačního období na základě Objednávky Zákazníka. Účinnost této změny je následující den po přijetí a schválení Objednávky.
 - 2.9. Vyřazení Programové nabídky z Programového balíčku zaeviduje Poskytovatel i v průběhu fakturačního období na základě Objednávky Zákazníka. Účinnost této změny je od prvního dne druhého měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Objednávka doručena Poskytovateli.

- 2.10. 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.
- 2.11. Poskytovatel může dočasně přerušit či omezit poskytování Služby při nezbytných změnách technického zařízení, při rutinní údržbě sítě či při odstraňování poruch.
- 2.12. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit jednostranně programovou nabídku a nabídku Virtuální videopůjčovny, zejména strukturu programů a titulů, počet programů a titulů a jejich pořadí; např. z důvodu změn podmínek ze stran dodavatelů programů a titulů, změn právních podmínek, technických důvodů apod.
- 2.13. 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. Přehled poskytovaných služeb dle platného ceníku zveřejněného na internetové adrese Poskytovatele <http://www.satt.cz>.
- 3.2. Službu Poskytovatel zabezpečí pro Zákazníka pouze na základě smluvního vztahu s přihlédnutím k technickým možnostem Poskytovatele.
- 3.3. Služba je 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. Poplatek za předčasné ukončení služby uhradí zákazník v případě trvání doby poskytování Služby po dobu méně jak 12 měsíců od její aktivace. Vyúčtování poplatku za ukončení užívání služby bude Zákazníkovi provedeno dodatečně. Cena poplatku je uvedena v Ceníku služeb.
- 3.5. Nabízená Programová nabídka včetně cenových relací je zveřejněna na Internetové adrese Poskytovatele <http://www.satt.cz> nebo v tištěné podobě na prodejních místech Poskytovatele.
- 3.6. Poskytovatel poskytuje služby v zaručené úrovni kvality jednotlivých služeb uvedené v platném Ceníku a to v souladu se ZoEK a opatřeními vydanými Českým telekomunikačním úřadem. Zaručená úroveň kvality je současně nabízenou úrovní kvality služeb. Poskytovatel neodpovídá za snížení kvality služeb, pokud důvody snížení kvality jsou na straně poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání (dodavatelů programů), které poskytovatel přebírá. Poskytovatel neodpovídá ani za kvalitu a obsah služeb poskytovaných jinými poskytovateli služeb, včetně zahraničních poskytovatelů, ani za kvalitu a obsah služeb třetích stran, při jejichž poskytování je využívána síť poskytovatele
- 3.7. Doplnkové služby s poskytováním služby:

VOD - Zkratka „Video On Demand“ tj. video na požádání, doplnková služba MW: je služba, která umožňuje uživatelům 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 na televizoru téměř okamžitě. Přehled aktuální nabídky titulů je k dispozici na Zařízení Zákazníka.

VAS - Zkratka „Value Added Services“, zahrnující služby s přidanou hodnotou, provozovaných na MW: 1) nPVR 2) TimeShift TV 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.

- 3.8. 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 připojeného zařízení 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.
- 3.9. Zákazník výslovně souhlasí s tím, že využívání služby Interaktivní televize a dalších služeb s ní spojených může mít vliv na šířku pásma služby přístupu k síti internet při současném využívání těchto služeb v jednom místě instalace.

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: +420 566 654 888
 - e-mailem: servis@satt.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

vyklučující 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 zodpovídány na provozovně Poskytovatele osobně nebo na tel.: +420 566 654 811 případně elektronicky na e-mailové adrese info@satt.cz.
- 4.11. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci do třiceti dnů ode dne jejího doručení. Uplatnění reklamace 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 reklamace.

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 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 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 sedmi 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. 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 okamžitém ukončení poskytování Služby nemusí Poskytovatel Zákazníka nijak informovat.

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1. Tento Provozní řád je nedílnou součástí Smlouvy o dodávce služby. 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 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 jejím zněním souhlasí a považuje jej za součást uzavřené smlouvy.
- 7.3. Platný Provozní řád je k dispozici na Internetové adrese Poskytovatele <http://www.satt.cz>.

Tento Provozní řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1. 11. 2015