

PROVOZNÍ ŘÁD

společnosti SELF servis, spol. s r. o. pro poskytování služby digitálního televizního vysílání SPRAY TV



- 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, přerušování a ukončení poskytování služby SPRAY TV
 7. Závěrečná ustanovení

1. Definice použitých pojmů

- 1.1. **Provozní řád** – provozní, technické a obchodní podmínky pro poskytování služby SPRAY TV.
- 1.2. **Všeobecné podmínky** – Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací SPRAY TV společnosti SELF servis, spol. s r. o.
- 1.3. **Služba SPRAY TV** (dále jen „**Služba**“) – služba digitálního televizního vysílání pod obchodním označením SPRAY TV. Služba je zajišťována jako zemské vysílání v pásmu rádiových kmitočtů od 2 252 MHz do 2 300 MHz s využitím evropského standardu DVB-MT (ETSI EN 301 701). Služba umožňuje zákazníkům přijímat televizní a případně i rozhlasové programy.
- 1.4. **DVB-MT** (Digital Video Broadcasting – Microwave Terrestrial) – evropský standard definující mikrovlnné systémy umožňující zajišťovat zemské digitální televizní vysílání s využitím modulačního schématu OFDM.
- 1.5. **DVB-T** (Digital Video Broadcasting – Terrestrial, ETSI EN 300 744) - evropský standard definující systém pro zemské digitální televizní vysílání, které využívá pásma rádiových kmitočtů VHF a UHF, ve kterých je v současné době zajišťováno zemské analogové televizní vysílání.
- 1.6. **Poskytovatel** – společnost SELF servis, spol. s r. o., se sídlem Pálavské nám. 11, 628 00 Brno, která je operátorem oprávněným zajišťovat veřejnou komunikační síť a přiřazené prostředky.
- 1.7. **Zákazník** – uživatel Služby, který uzavřel s Poskytovatelem smlouvu na její poskytování.
- 1.8. **Veřejná komunikační síť** (dále jen „**Síť**“) – síť elektronických komunikací, která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací Poskytovatele.
- 1.9. **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.
- 1.10. **Přijímací zařízení** – sestava elektronických komunikačních zařízení, která zajišťuje všechny nebo jen některé z následujících funkcí:
 - Příjem zemského digitálního televizního vysílání v pásmu rádiových kmitočtů 2 252 – 2 300 MHz podle standardu DVB-MT a jeho konverze do pásma rádiových kmitočtů TV UHF (470 – 862 MHz),

- Příjem zemského digitálního televizního vysílání v pásmu rádiových kmitočtů TV VHF a UHF podle standardu DVB-T,
 - Sloučení obou uvedených signálových zdrojů do společného kmitočtového multiplexu.
- 1.11. **Set-top-box** (dále jen „**STB**“) – zařízení umožňující využívat služby digitálního televizního vysílání prostřednictvím běžného televizního nebo rozhlasového přijímače pro analogový příjem.
 - 1.12. **Zákaznická dekodovací karta** - karta podmíněného přístupu pro dekodování přijímaných programů a zajištění oprávněnosti přijímat tyto programy.
 - 1.13. **Program** – jeden televizní nebo rozhlasový program.
 - 1.14. **Programová nabídka** – definovaný soubor programů Služby poskytovaných Zákazníkovi.
 - 1.15. **Balíček služeb** – kombinace jednotlivých programových nabídek Služby.
 - 1.16. **Zvýhodněný Balíček služeb** – zvýhodněná kombinace jednotlivých programových nabídek Služby.
 - 1.17. **Objednávka** – dokument v písemné či elektronické podobě, na základě kterého je Zákazníkovi provedena aktivace Služby, zařazení nebo vyřazení Programové nabídky z Balíčku služeb.
 - 1.18. **Zařazení Programové nabídky do Balíčku služeb** – zařazení konkrétní Programové nabídky do Balíčku služeb na základě Objednávky.
 - 1.19. **Vyřazení Programové nabídky z Balíčku služeb** – vyřazení konkrétní Programové nabídky z Balíčku služeb na základě Objednávky.

Ostatní použité pojmy jsou definovány ve Všeobecných podmínkách.

2. Podmínky poskytované služby

- 2.1. Přijímací zařízení a STB je dodán a instalován Zákazníkovi prostřednictvím smluvních Partnerů na základě objednávky instalace a dodávky zařízení. Případná reklamace 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 s zákaznickou dekodovací kartou je uzavřená **Smlouva na dodávku služby**. Zákaznická dekodovací karta zůstává majetkem Poskytovatele a je zapůjčena zákazníkovi. Služba je aktivovaná za podmínky zaplacení aktivčního poplatku společně s první pravidelnou platbou ve výši dle platného ceníku Služby. Aktivční poplatek bude vrácen za podmínky podle čl. 5.13.
- 2.2. Služba je Zákazníkovi předávána v Koncovém bodu sítě. Služba je poskytována na adrese, která je uvedena ve Smlouvě na dodávku služby.
- 2.3. Poskytovatel odpovídá za funkčnost Sítě, zařízení a technických prostředků pouze po Koncový bod sítě podle čl. 1.9.
- 2.4. Poskytovatel zajišťuje odstranění případných poruch a závad na Síti a na zařízeních Poskytovatele.

- 2.5. Zákazník se zavazuje, že zařízení Poskytovatele 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 Poskytovatele v místě instalace u Zákazníka hradí Zákazník.
- 2.7. Po vložení Zákaznické dekódovací karty do STB začíná deseti denní období tzv. volného vysílání. Po tuto dobu může Zákazník přijímat všechny programy vysílané Poskytovatelem. Z volného vysílání mohou být vyloučeny programy na individuální objednávku, popřípadě další programy dle rozhodnutí Poskytovatele.
- 2.8. Po skončení deseti denního období, tzv. volného vysílání, je Poskytovatelem aktivována objednaná Programová nabídka.
- 2.9. Zákazník může realizovat změny Programových nabídek či změny Balíčků služeb k začátku účtovacího období (kalendářního měsíce) na základě Objednávky Zákazníka a zaplacení objednané služby. Účinnost této změny nabývá v platnost prvního dne druhého měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Objednávka doručena Poskytovateli.
- 2.10. Zařazení další Programové nabídky do Balíčku služeb provede Poskytovatel k prvnímu dni účtovacího období. Účinnost této změny nabývá v platnost prvního dne druhého měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Objednávka doručena Poskytovateli.
- 2.11. Vyřazení Programové nabídky z Balíčku služeb zaeviduje Poskytovatel i v průběhu fakturačního období. Účinnost této změny nabývá v platnost prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Objednávka doručena Poskytovateli.
- 2.12. 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 přenášovaných 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.
- 2.13. Poskytovatel může dočasně přerušit či omezit poskytování Služby při nezbytných změnách technického zařízení, při rutinní údržbě sítě či při odstraňování poruch.
- 2.14. 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 SPRAY TV 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 pátého dne v měsíci. Pokud platba nebude přijata, Poskytovatel pozastaví poskytování služby v daném měsíci. Pokud služba nebude využívána, nebo její poskytování bude pozastaveno po dobu dvanácti po sobě jdoucích měsíců, Smlouva zaniká.

- 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 Programových nabídek:
A – Základní programová nabídka
B – Rozšířená programová nabídka
C – Programová nabídka HBO
- 3.4. Nabízené Programové nabídky dle lokalit, včetně cenových relací a stanovených bonusů, jsou zveřejněné na Internetové adrese Poskytovatele www.spraytv.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 telefonem (+420 533 383 538) nebo faxem (+420 533 383 539) na Dohledové centrum Poskytovatele a to 24 hodin denně, sedm dní v týdnu nebo formou elektronické zprávy zaslané na adresu: dohledove.centrum@spraytv.cz.
- 4.2. Reklamacce 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:
- 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,
 - identifikační 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 zavínil 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, 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.
- 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 vyučtování 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 (prostřednictvím doručovatelské služby nebo osobně) na Zákaznické centrum (dále jen ZC). Dotazy týkající se nejasností ve vyúčtování telekomunikační služby, rozsahu poskytované služby a další informace jsou zodpovídány prostřednictvím ZC osobně nebo na tel.: +420 533 383 533, případně elektronicky na e-mailové adrese zakaznicke.centrum@spraytv.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.
- 5.12. Zákazník je povinen dnem ukončení poskytování Služby umožnit Poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení, pokud je namontováno.
- 5.13. Po ukončení poskytování Služby je Zákazník povinen do třiceti dnů vrátit Poskytovateli Zákaznickou dekodovací kartu a pokud Zákazník užíval službu nejméně dvanáct měsíců mu bude Poskytovatelem vrácen zaplacený aktivací poplatek.
- 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.

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, 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, 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 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 zabraňující 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 zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením Poskytovatele (které je součástí Sítě) umístěným na adrese Zákazníka, poškodit je nebo je odcizit.

6. Omezení, přerušení a ukončení poskytování služby SPRAY TV

- 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 8 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. Vydáním nového Provozního řádu s vyznačením počátku doby platnosti, se stává starý Provozní řád neplatný.
- 7.3. Platný Provozní řád je k dispozici na Internetové adrese Poskytovatele www.spraytv.cz. Vydáním nového Provozního řádu s vyznačením počátku doby platnosti, se stává starý Provozní řád neplatný.
- 7.4. Počátek doby platnosti tohoto Provozního řádu je 1. února 2009.