

Provozní řád společnosti VIDEON Networking s.r.o. pro poskytování služeb sítě elektronických komunikací - IPTV

1. Definice použitých pojmů

- 1.1. Poskytovatel je společnost VIDEON Networking s.r.o., se sídlem Palackého 1058/30, Znojmo (dále jen „Poskytovatel“). Provozovatel služby televize (dle platných názvů služby uvedených v Ceníku a Provozních řádech Poskytovatele) je společnost Telly CE s.r.o., IČ: 03317137, se sídlem Příkop 843/4, Zábřovice, Brno 602 00, zapsaná u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 84286.
- 1.2. Zákazník - konečný příjemce Služby (dále jen „Zákazník“).
- 1.3. Provozní řád - provozní, technické a obchodní podmínky pro poskytování služby IPTV.
- 1.4. Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací - podmínky společnosti VIDEON Networking s.r.o. pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb (dále jen „Všeobecné podmínky“).
- 1.5. Doručovací adresa Poskytovatele - adresa pro písemný styk Zákazníků s Poskytovatelem: VIDEON Networking s.r.o., Palackého 1058/30, Znojmo, PSČ 66902
- 1.6. Služba IPTV - je služba digitálního převzatého rozhlasového a televizního vysílání ve formátu IPTV s možností sledování i na mobilních zařízeních (dále jen „Služba“) poskytovaná v následujících variantách dle technických možností Poskytovatele:
 - a) IPTV („Internet Protocol Television“) - je standard digitálního vysílání kabelové televize, který umožňuje využívání doplňkových a interaktivních funkcí televize dle Ceníku služeb.
 - b) OTT („Over the Top“) - je standard digitálního vysílání televize bez ohledu na vázanost sítě Poskytovatele, která umožňuje využívání doplňkových a interaktivních funkcí televize dle Ceníku služeb.
- 1.7. Veřejná síť elektronických komunikací - přístupová Sít' pro elektronickou komunikaci Poskytovatele (dále jen „Sít'“).
- 1.8. Digitální televize - přenos videa, zvuku, informací a dat v digitální podobě po kabelovém rozvodu ve formátu IPTV.
- 1.9. Trasový napájecí bod je místo (přívod el. energie), ve kterém dochází k napájení technických zařízení Poskytovatele, a který nemusí být shodný se zdrojem napájení v místě zákazníka a odběru služby.
- 1.10. Přijímací zařízení - technické zařízení sloužící ke zpracování digitálně dodávaného programu pro příjem na televizoru nebo mobilním zařízení v následujících variantách dle typu služby (dále jen „Zařízení“):
 - a) IP Set-top-box - („Internet Protocol Set-top-box“) - zařízení používané na sítích se standardem IPTV.
 - b) Mobilní zařízení - zařízení Zákazníka umožňující sledování služby IPTV.
- 1.11. Videopůjčovna - doplňková služba na sítích se standardem IPTV umožňující sledování např. filmů nebo televizních pořadů na vyžádání.
- 1.12. EPG - Zkratka pro „Electronic Program Guide“ elektronický programový průvodce.
- 1.13. Program - jeden televizní nebo rozhlasový program - stanice (dále jen „Program“).
- 1.14. Programová nabídka Služby - definovaný soubor programů poskytovaný Zákazníkovi (dále jen „Programová nabídka“).
- 1.15. Programový balíček Služby - kombinace jednotlivých programových nabídek (dále jen „Programový balíček“).
- 1.16. Zvýhodněný Programový balíček Služby - zvýhodněná kombinace jednotlivých programových nabídek.
- 1.17. Cenový měsíční limit - maximální cena doplňkových služeb, které lze uskutečnit dle platného ceníku v daném účtovacím období.

Ostatní použité pojmy jsou definovány ve Všeobecných podmínkách Poskytovatele.

2. Podmínky poskytované služby.

- 2.1. Zařízení pro příjem IPTV může být ze strany Poskytovatele dodáno Zákazníkovi Poskytovatelem v obchodních místech Poskytovatele nebo prostřednictvím smluvního přepravce, včetně návodu k instalaci a obsluze. Součástí Zařízení jsou specifikovány v dokumentech dodávaných se Zařízením. Případná reklamace závady na 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).
- 2.2. Služba bude Zákazníkovi předávána na Koncovém bodu Sítě Poskytovatele. Služba bude poskytována výhradně na adrese, která je uvedena v Objednávce služeb.
- 2.3. Poskytovatel odpovídá za funkčnost Sítě, zařízení a technických prostředků pouze po Koncový bod sítě.
- 2.4. Poskytovatel zajišťuje odstranění případných poruch a závad jak na Síti, tak na zařízeních Zákazníka dodaných Poskytovatelem. Za závadu se nepovažuje snížená kvalita dostupnosti služby na bezdrátové části koncového zařízení dodaného Poskytovatelem (WIFI router), není-li zapříčiněna vadou koncového zařízení.
- 2.5. Zařízení Poskytovatele umístěného u Zákazníka bude (výjimku tvoří výpadky sítě ze strany distributora) připojeno do funkční, provozuschopné a podmínky českých státních norem splňující síťové zásuvky 230V/50Hz pro účely řádného poskytování služby.
- 2.6. Náklady na provoz Zařízení Poskytovatele v místě instalace hradí Zákazník.
- 2.7. Zákazník může realizovat požadavek změny Programových nabídek, změny Balíčků služeb i v průběhu účtovacího období.
- 2.8. Zařazení další Programové nabídky do Programového balíčku provede Poskytovatel i v průběhu fakturačního období na základě akceptované Objednávky Zákazníka. Účinnost této změny je následující den po přijetí a schválení Objednávky.
- 2.9. 1.9Vyřazení Programové nabídky z Programového balíčku zaeviduje Poskytovatel i v průběhu fakturačního období na základě akceptované Objednávky služeb Zákazníka. Účinnost této změny je od prvního dne druhého kalendářního měsíce

následujícího po měsíci, v němž byla Objednávka akceptována Poskytovatelem (např. při akceptaci Objednávky v průběhu měsíce ledna je změna účinná od 1. března).

- 2.10. Ustanovení bodu 2.1.7 a 2.1.9 se nevztahuje na změnu vybraných programů v programových nabídkách Mých 5, Mých 10, Mých 15, tato změna je možná vždy k nejbližšímu možnému odsouhlasenému termínu na základě přijatého požadavku na změnu. Svázané programy lze aktivovat pouze současně a jsou zvýrazněny v Ceníku.
 - 2.11. Zákazník vyjadřuje souhlas s výměnou IP set-top-boxu v případě nutnosti. Poskytovatel si v nutném případě vyhrazuje právo k deaktivaci Přijímacího zařízení, jestliže bude mít důvodné podezření, že je ohrožena bezpečnost systému kódování televizních a rozhlasových programů. Poskytovatel v takovém případě dodá Zákazníkovi nové zařízení v nejdříve možném termínu. Zákazník nemá v takovém případě žádné nároky související s přechodnou nemožností využití Služeb
 - 2.12. Poskytovatel může dočasně přerušit či omezit poskytování Služby při nezbytných změnách technického zařízení, při rutinní údržbě sítě či při odstraňování poruch.
 - 2.13. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit jednostranně programovou nabídku a nabídku 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.
 - 2.14. Zákazník je oprávněn ke koncovému bodu Sítě připojovat pouze Zařízení, které jsou schváleny Poskytovatelem z důvodu kompatibility komunikace s dalšími zařízeními Poskytovatele, prostřednictvím kterých dochází k poskytování služby. Při použití jiných neschválených Zařízení není Poskytovatel schopen garantovat kvalitu a funkčnost Služby.
 - 2.15. Poskytovatel garantuje kvalitu a funkčnost služby IPTV se standardem OTT pouze na síti Poskytovatele.
3. Charakteristika poskytované služby a cenové modely.
- 3.1. Přehled poskytovaných služeb dle platného ceníku zveřejněného na internetové adrese Poskytovatele www.videon-znojmo.cz.
 - 3.2. Službu Digitální televize Poskytovatel zabezpečí pro Zákazníka pouze na základě smluvního vztahu s přihlédnutím k technickým možnostem Poskytovatele.
 - 3.3. Služba IPTV je šíření převzatého televizního a rozhlasového vysílání v nezměněné podobě, a to za účelem zajištění přístupu Zákazníka k obsahu převzatého televizního a rozhlasového vysílání a umožňuje Zákazníkovi za stálou měsíční cenu sledování určitého počtu Programů dle předplacené Programové nabídky. Nabídky digitálních programů se mohou z technických důvodů dle lokality lišit.
 - 3.4. Nabízené Programové nabídky včetně cenových relací a stanovených bonusů jsou zveřejněné na Internetové adrese Poskytovatele www.videon-znojmo.cz nebo v tištěné podobě na obchodních místech Poskytovatele.
 - 3.5. Na sítích se standardem IPTV jsou dostupné interaktivní funkce a doplňkové služby dle Ceníku. Zákazník bere na vědomí, že za Ceník lze považovat i zobrazení ceny na Přijímacím zařízení v reálném čase. Pro realizaci objednávky v reálném čase je nutné zadání PIN kódu nákupu, PIN kód si zákazník volí při aktivaci služby IPTV. Změnu PIN kódu je možné provést prostřednictvím Zákaznického centra, po ověření totožnosti Zákazníka.
 - 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 služby IPTV, 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.
4. Zabezpečení provozu služby
- 4.1. Za závadu je považováno přerušení dodávky Služby, případně snížení kvality či technických parametrů dodávané Služby. Zákazník ohlašuje závady Služeb telefonem (530 511 399) na Zákaznické centrum Poskytovatele nebo formou elektronické zprávy zasláné na adresu: servis@videon-znojmo.cz.
 - 4.2. 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 spojení na Zákazníka nebo kontaktní osobu, elektronická adresa,
 - d) identifikační 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 vyúčtovat Zákazníkovi náhradu škody jako účelně vynaložené náklady spojené s odstraněním závady, která nevznikla na straně Poskytovatele.
 - 4.6. Poskytovatel má právo ověřit u Zákazníka, zda není závada na zařízení Zákazníka. Zákazník je povinen Poskytovateli tuto součinnost poskytnout a umožnit přístup ke Koncovému bodu sítě, Zařízení Poskytovatele, případně koncovému odběrnému zařízení Zákazníka.

- 4.7. Doba odstraňování závady od okamžiku jejího nahlášení nepřesáhne v době pracovních dní, je-li to technicky možné dobu 2 pracovních dní 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, v sobotu či neděli, bude odstranění závady řešeno v první pracovní den po ukončení volna.
 - 4.8. Poskytovatel nezodpovídá za technický stav a funkčnost koncových zařízení v majetku Zákazníka, které Zákazník využívá k připojení ke Službě.
 - 4.9. V případě nesprávného vyúčtování služeb nebo neodpovídající kvality služeb má Zákazník právo uplatnit reklamaci, a to do 2 měsíců od doručení vyúčtování ceny za poskytnutou Službu nebo od poskytnutí dané služby, jinak toto právo zanikne.
 - 4.10. Zákazník uplatňuje reklamaci písemně v provozovně Poskytovatele anebo písemnou formou prostřednictvím doručovatelské služby na Doručovací adresu Poskytovatele. Dotazy týkající se nejasností ve vyúčtování telekomunikačních služeb, rozsahu poskytovaných služeb a další informace jsou zodpovídány telefonicky prostřednictvím ZC (tel: 530 511 399).
 - 4.11. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci do 1 měsíce ode dne jejího doručení. Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen zaplatit účtovanou částku do data splatnosti. Odkladný účinek splatnosti na základě uplatněné reklamace může přiznat ČTÚ.
 - 4.12. V případě, že se prokáže oprávněnost reklamace spočívající v nesprávném vyúčtování ceny a strany se nedohodnou jinak, je Poskytovatel povinen vrátit Zákazníkovi přeplatek nejpozději do 1 měsíce 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 škody třetím osobám nebo 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. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služby na dobu nezbytné odstavky Sítě. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušení není poruchou.
 - 5.5. Poskytovatel je oprávněn měnit topologii Sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP adresy, frekvence atd.), pokud budou dodrženy parametry Služby dle Smlouvy.
 - 5.6. Poskytovatel je oprávněn měnit identifikační čísla Smlouvy, „Přihlašovací jméno“, „Heslo“, a to i bez souhlasu Zákazníka, má-li Poskytovatel důvodné podezření, že došlo nebo dochází k využívání Služeb v rozporu se Všeobecnými podmínkami, nebo pokud je to nutné k zajištění řádného chodu Služby.
 - 5.7. Zákazník nesmí narušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup.
 - 5.8. Zákazník nesmí využívat neoprávněně data, systémy a sítě nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí.
 - 5.9. Zákazník nesmí porušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě.
 - 5.10. Zákazník nesmí zasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty, pokusy přetížit systém a jinými neoprávněnými zásahy).
 - 5.11. Zákazník je povinen učinit opatření zabráňující neoprávněnému užívání Služeb třetí osobou bez písemného souhlasu Poskytovatele.
 - 5.12. Zákazník je povinen učinit veškerá možná opatření zabráňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením Poskytovatele (které je součástí Sítě) umístěným u Zákazníka, poškodit je nebo je odcizit.
 - 5.13. Zákazník je povinen po ukončení poskytování Služby umožnit Poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení. Zákazník je povinen do 7 kalendářních dní od ukončení služby odevzdat zařízení, která jsou majetkem Poskytovatele, na nejbližším obchodním místě nebo odeslat na vlastní náklady a nebezpečí na Doručovací adresu Poskytovatele. V případě nedodržení tohoto závazku je zákazník povinen zaplatit sankci dle aktuálně platného Servisního ceníku zveřejněného na stránkách Poskytovatele. Právo na náhradu další škody tímto není dotčeno.
 - 5.14. Zákazník je povinen zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu Služby.
 - 5.15. Zákazník se zavazuje, že zabezpečí, aby televizní programy s erotickou tematikou či jinou nevhodnou tematikou nemohly sledovat osoby mladší 18 let.
 - 5.16. Zákazník se zavazuje nesdělovat třetím osobám přístupové heslo pro využívání služeb, nákupní PIN kód apod. V opačném případě zákazník nese odpovědnost za úkony provedené třetí osobou.
6. Omezení, přerušení a ukončení poskytování služby IPTV
- 6.1. V případě technických změn, 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. Doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet úrovně kvality.
 - 6.2. Při změně Programové nabídky Služby může dojít k dočasné nedostupnosti Služby s ohledem na dobu nutnou pro konfiguraci technických prostředků Poskytovatele.
 - 6.3. V případě, že Zákazník poruší své povinnosti vyplývající ze Smlouvy závažným způsobem, je Poskytovatel oprávněn ukončit poskytování Služby v souladu s čl. 7 Všeobecných podmínek.

6.4. V případě poskytování služby IPTV prostřednictvím sítě internet provozované Poskytovatelem je ze strany Poskytovatele garantováno, že kapacita sítě je dostatečná k jejich poskytování jako doplnění k poskytovaným službám přístupu k internetu. Pokud je služba přijímána prostřednictvím jiné sítě, pak za kapacitu této sítě pro příjem služby Televize odpovídá daný poskytovatel služby připojení k internetu.

7. Závěrečná ustanovení.

- 7.1. Tento Provozní řád je nedílnou součástí Smlouvy. Jejím podpisem Zákazník potvrzuje, že se s ním, včetně Podmínek poskytování služeb přístupu k internetu, důkladně seznámil a s jeho obsahem souhlasí.
- 7.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu Provozního řádu, a to způsobem uvedeným v odst. 9.3 Všeobecných podmínek. Nový Provozní řád vždy ruší a v plném rozsahu nahrazuje dosavadní znění, a to počínaje dnem účinnosti nového znění.
- 7.3. Platný Provozní řád je k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele www.videon-znojmo.cz.

Tento provozní řád nabývá účinnosti dne 1. 1. 2021.