

OBSAH:

1. Definice použitých pojmů.
2. TELEVIZE
  - 2.1. Podmínky poskytované služby.
  - 2.2. Charakteristika poskytované služby a cenové modely.
3. Zabezpečení provozu služby.
4. Práva a povinnosti.
5. Omezení, přerušení a ukončení poskytování služby TELEVIZE.
6. Závěrečná ustanovení.

**1. Definice použitých pojmů.**

- 1.1. **Poskytovatel** je společnost itself s.r.o., se sídlem Pálavské náměstí 4343/11, 628 00 Brno (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 TELEVIZE.
- 1.4. **Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací** - podmínky společnosti itself s.r.o. pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb (dále jen „Všeobecné podmínky“).
- 1.5. **Doručovací adresa Poskytovatele** - adresa pro písemný styk Zákazníků s Poskytovatelem: itself s.r.o., Tovární 23/2, 664 91 Ivančice.
- 1.6. **Služba TELEVIZE** - je služba digitálního, případně analogového převzatého rozhlasového a televizního vysílání ve formátu DVB-C nebo IPTV s možností sledování i na mobilních zařízeních (dále jen „Služba“) poskytovaná v následujících variantách dle technických možností Poskytovatele:
  - a) **DVB-C („Digital Video Broadcasting-Cable“)** - je standard digitálního vysílání kabelové televize, který je používán v závislosti na technických možnostech Poskytovatele
  - b) **IPTV („Internet Protocol Television“)** - je standard digitálního vysílání kabelové televize, který navíc oproti DVB-C umožňuje využívání doplňkových a interaktivních funkcí televize dle Ceníku služeb Selfnet.
  - c) **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 Selfnet.
- 1.7. **Veřejná síť elektronických komunikací** - přístupová síť pro elektronickou komunikaci Poskytovatele (dále jen „Síť“).
- 1.8. **Digitální televize** - přenos videa, zvuku, informací a dat v digitální podobě po kabelovém rozvodu ve formátu IPTV a DVB-C.
- 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) **Set-top-box, CA modul** - zařízení používané na sítích se standardem DVB-C. Tyto zařízení obsahují Zákaznickou dekódovací kartu.
  - b) **IP Set-top-box („Internet Protocol Set-top-box“)** - zařízení používané na sítích se standardem IPTV.
  - c) **kombo Set-top-box** - zařízení používané na sítích se standardem IPTV i DVB-C. Na sítích se standardem DVB-C lze s tímto zařízením využívat i služby doplňkových a interaktivních funkcí dle Ceníku služeb Selfnet.
  - d) **Mobilní zařízení** - zařízení Zákazníka umožňující sledování služby TELEVIZE dle specifikace v Ceníku služeb Selfnet.
- 1.11. **Karta podmíněného přístupu** je určena pro dekódování programů a zajištění oprávněnosti přijímat tyto programy vysílané ve formátu DVB-C (dále jen „Zákaznická dekódovací karta“).
- 1.12. **Videopůjčovna** - doplňková služba na sítích se standardem IPTV umožňující sledování např. filmů nebo televizních pořadů na vyžádání.

- 1.13. **EPG** - Zkratka pro „Electronic Program Guide“ elektronický programový průvodce.
- 1.14. **Program** - jeden televizní nebo rozhlasový program - stanice (dále jen „Program“).
- 1.15. **Programová nabídka Služby** - definovaný soubor programů poskytovaný Zákazníkovi (dále jen „Programová nabídka“).
- 1.16. **Programový balíček Služby** - kombinace jednotlivých programových nabídek (dále jen „Programový balíček“).
- 1.17. **Zvýhodněný Programový balíček Služby** - zvýhodněná kombinace jednotlivých programových nabídek.
- 1.18. **Cenový měsíční limit** - maximální cena doplňkových služeb, které lze uskutečnit dle platného ceníku v daném účtovacím období.
- 1.19. **PIN kód nákupu** - je nákupní kód, který se využívá při objednávce titulu z doplňkové služby Videopůjčovna.

Ostatní použité pojmy jsou definovány ve Všeobecných podmínkách Poskytovatele.

**2. TELEVIZE**

**2.1 Podmínky poskytované služby.**

- 2.1.1. Zařízení pro příjem Digitální televize je 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). Podmínkou dodávky, prodeje Zařízení Zákazníkovi je uzavřená Smlouva na dodávku služeb. Při užívání Set-top-boxu, CA modulu na sítích se standardem DVB-C zůstává Zákaznická dekódovací karta majetkem Poskytovatele! 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 smlouvy nebo aktuálně platného Servisního ceníku Selfnet zveřejněného na stránkách Poskytovatele. Právo na náhradu další škody tímto není dotčeno.
- 2.1.2. Služba bude Zákazníkovi předávána na Koncovém bodu Sítě Poskytovatele. Služba bude poskytována výhradně na adrese, která je uvedena v Objednávce služeb.
- 2.1.3. Poskytovatel odpovídá za funkčnost Sítě, zařízení a technických prostředků pouze po Koncový bod sítě.
- 2.1.4. Poskytovatel zajišťuje odstranění případných poruch a závad jak na Síti tak na Zařízeních Zákazníka dodaných Poskytovatelem.
- 2.1.5. Zákazník se zavazuje, že Zařízení bude připojeno do funkční, provozuschopné a podmínky českých státních norem splňující síťové zásuvky 230V/ 50Hz a do zásuvky televizního kabelového rozvodu po celou dobu trvání Smlouvy.
- 2.1.6. Náklady na provoz Zařízení v místě instalace hradí Zákazník.
- 2.1.7. Po vložení Zákaznické dekódovací karty do Zařízení na sítích se standardem DVB-C začíná 10 denní období tzv. volného vysílání. Na sítích se standardem IPTV toto období začíná běžet po spuštění IP Set-top-boxu. Z volného vysílání mohou být vyloučeny programy na individuální objednávku, popřípadě další programy dle rozhodnutí Poskytovatele. Po tuto dobu může Zákazník přijímat programy zařazené Poskytovatelem do volného vysílání, přičemž platí pouze objednanou nabídku programů. V případě reklamací a oprav zařízení nebo nechtěnou předčasnou aktivaci

TELEVIZE

2 / 3

- tzv. volného vysílání Zákazníkem nárok na tzv. volné vysílání zaniká.
- 2.1.8 Do skončení 10 denního období tzv. volného vysílání je Poskytovatelem aktivována objednaná Programová nabídka.
- 2.1.9 Zákazník může realizovat požadavek změny Programových nabídek, změny Balíčků služeb i v průběhu účtovacího období.
- 2.1.10 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.
- 2.1.11 Vyřazení 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).
- 2.1.12 Ustanovení bodu 2.1.9 a 2.1.11 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.
- 2.1.13 Zákazník vyjadřuje souhlas s výměnou Zákaznické dekodovací karty popř. 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 novou Zákaznickou dekodovací kartu v nejdříve možném termínu. Zákazník nemá v takovém případě žádný nárok související s přechodnou nemožností využití Služeb.
- 2.1.14 Poskytovatel může dočasně přerušit či omezit poskytování Služby při nezbytných změnách technického zařízení, při rutinní údržbě sítě či při odstraňování poruch.
- 2.1.15 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.
- 2.1.16 Zákazník je oprávněn ke koncovému bodu Sítě připojovat pouze Zařízení, které budou dodány nebo schváleny Poskytovatelem. Při použití jiných neschválených Zařízení není Poskytovatel schopen garantovat kvalitu a funkčnost Služby.
- 2.1.17 Poskytovatel garantuje kvalitu a funkčnost služby TELEVIZE se standardem OTT pouze na síti Poskytovatele.

## 2.2 Charakteristika poskytované služby a cenové modely.

- 2.2.1 Přehled poskytovaných služeb dle platného ceníku zveřejněného na internetové adrese Poskytovatele [www.selfnet.cz](http://www.selfnet.cz).
- 2.2.2 Službu Digitální televize Poskytovatel zabezpečí pro Zákazníka pouze na základě smluvního vztahu s přihlédnutím k technickým možnostem Poskytovatele.
- 2.2.3 Služba TELEVIZE 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. Nedílnou součástí všech Programových nabídek na sítích se standardem DVB-C je nabídka analogových programů a rádií v rozsahu dle rozhodnutí Poskytovatele. Nabídky analogových a digitálních programů se mohou z technických důvodů dle lokality lišit.
- 2.2.4 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.
- 2.2.5 Nabízené Programové nabídky včetně cenových relací a stanovených bonusů jsou zveřejněné na Internetové adrese Poskytovatele [www.selfnet.cz](http://www.selfnet.cz) nebo v tištěné podobě na obchodních místech Poskytovatele.
- 2.2.6 Na sítích se standardem IPTV jsou dostupné interaktivní funkce a doplňkové služby dle Ceníku služeb Selfnet. 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 TELEVIZE. Změnu PIN kódu je možné provést prostřednictvím Zákaznického centra, po ověření totožnosti Zákazníka.

- 2.2.7. 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 TELEVIZE, 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. Zabezpečení provozu služby.

- 3.1. Za závadu je považováno přerušení dodávky Služby, případně snížení kvality či technických parametrů dodávané Služby. Zákazník ohlašuje závady Služeb telefonem (533 383 335) Zákaznické centrum Poskytovatele, nebo formou elektronické zprávy zasláné na adresu: [zakaznicke.centrum@selfnet.cz](mailto:zakaznicke.centrum@selfnet.cz).
- 3.2. 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.
- 3.3. 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 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.
- 3.4. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Zákazníkovi písemně potvrzení ohlášené závady a poskytnutí součinnosti za účelem odstranění závady.
- 3.5. 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.
- 3.6. Poskytovatel má právo ověřit u Zákazníka, zda závada není na Zařízení Zákazníka nebo na televizním přijímači. Zákazník je povinen Poskytovateli tuto součinnost poskytnout a umožnit přístup ke Koncovému bodu sítě, k Zařízení a televiznímu přijímači za účelem ověření stavu.
- 3.7. Doba odstraňování závady od okamžiku jejího nahlášení nepřesáhne 2 pracovní dny 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.
- 3.8. Poskytovatel nezodpovídá za technický stav, funkčnost a konfiguraci televizního přijímače a jiných koncových zařízení v majetku Zákazníka, které Zákazník využívá k připojení ke Službě.
- 3.9. V případě nesprávného vyúčtování služeb, má Zákazník právo uplatnit reklamaci, a to do 2 měsíců od doručení vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak toto právo zanikne.
- 3.10. Zákazník uplatňuje reklamaci písemnou formou prostřednictvím doručovatelské služby na Doručovací adresu Poskytovatele. Dotazy týkající se nejasností ve vyúčtování telekomunikačních služeb, rozsahu poskytovaných služeb a další informace jsou zodpovídaný telefonicky prostřednictvím ZC (533 383 335).
- 3.11. Poskytovatel je povinen vyřídít reklamaci do 30 dnů ode dne jejího doručení. Uplatnění reklamacie nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen zaplatit účtovanou částku do data splatnosti.
- 3.12. V případě, že se prokáže neoprávněnost vyúčtování ceny, je Poskytovatel povinen vrátit Zákazníkovi přeplatek nejpozději do 30 dnů od vyřízení reklamacie.

#### 4. Práva a povinnosti.

- 4.1. 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.
- 4.2. 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.
- 4.3. 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.
- 4.4. Zákazník nesmí kopírovat, měnit, mazat či jinak upravovat zápisy na Zařízení, stejně tak nesmí měnit zápisy na kartě Conax ani umožnit tyto neoprávněné zásahy třetím osobám. V případě možné, domnělé či skutečné změny zápisů na Zařízení je Zákazník povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli.
- 4.5. 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 Zařízení bez předchozího uvědomění Zákazníka. Při uplatnění náhrady škody a smluvní pokuty se postupuje podle Všeobecných podmínek.
- 4.6. Zákazník nesmí narušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup.
- 4.7. Zákazník nesmí neoprávněně využívat data, systémy a komunikační prostředí Sítě nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo Sítě.
- 4.8. Zákazník nesmí porušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo Sítě.
- 4.9. 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).
- 4.10. Zákazník je povinen učinit opatření zabraňující neoprávněnému užívání Služeb třetí osobou bez písemného souhlasu Poskytovatele.
- 4.11. Zákazník je povinen učinit veškerá možná opatření zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se Zařízením Poskytovatele (které je součástí Sítě) umístěným u Zákazníka, poškodit je, nebo je odcizit.
- 4.12. Zákazník je povinen dnem 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 Selfnet zveřejněného na stránkách Poskytovatele. Právo na náhradu další škody tímto není dotčeno.
- 4.13. Zákazník je povinen zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu Služby, umožnit Poskytovateli přístup k zařízením Poskytovatele.
- 4.14. 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.
- 4.15. Zákazník se zavazuje, že zabezpečí, aby televizní programy s erotickou tematikou či jinou nevhodnou tematikou nemohly sledovat osoby mladší 18ti let.
- 4.16. 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.

#### 5. Omezení, přerušování a ukončení poskytování služby TELEVIZE.

- 5.1. 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. Poskytovatel nebude za toto období nedostupnosti Služby Zákazníkovi účtovat cenu za poskytnutí Služby v případě, že tato doba přesáhne 48 hodin.
- 5.2. 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.
- 5.3. 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 7 Všeobecných podmínek). O tomto okamžitém ukončení poskytování Služby nemusí Poskytovatel Zákazníka nijak informovat.

#### 6. Závěrečná ustanovení.

- 6.1. Tento Provozní řád je nedílnou součástí Smlouvy. Podpisem Smlouvy Zákazník potvrzuje, že se s Provozním řádem důkladně seznámil a s jeho obsahem souhlasí.
- 6.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu Provozního řádu. Vydáním nového Provozního řádu s vyznačením počátku doby platnosti, se stává původní Provozní řád neplatný.
- 6.3. Platný Provozní řád je k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele [www.selfnet.cz](http://www.selfnet.cz).
- 6.4. Tento provozní řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.4.2018.