

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 LICA-TV.
7. Závěrečná ustanovení.

1. Definice použitých pojmů.

- 1.1. **Provozní řád** – provozní, technické a obchodní podmínky pro poskytování služby LICA-TV.
- 1.2. **Všeobecné podmínky** pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací – podmínky společnosti LICA s.r.o. pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb (dále jen „Všeobecné podmínky“).
- 1.3. **Zákazník** – konečný příjemce Služby (dále jen „Zákazník“).
- 1.4. **Poskytovatel** – společnost SELF servis, spol. s r.o., se sídlem Pálavské nám. 11, 628 00 Brno (dále jen „Poskytovatel“).
- 1.5. **Operátor** – společnost LICA s.r.o., se sídlem Na Přístavě 267, 288 02 Nymburk (dále jen „Operátor“).
- 1.6. **Služba LICA-TV** – nabídka televizních a rozhlasových programů v digitální podobě (dále jen „Služba“).
- 1.7. **Veřejná síť** – elektronických komunikací a přístupová síť pro elektronickou komunikaci Operátora (dále jen „Síť“).
- 1.8. **Digitální televize DVB-T** – Digital Video Broadcasting –Terrestrial – normy pro přenos videa, zvuku, informací a dat v digitální podobě – digitální televize po kabelovém rozvodu (dále jen „DVB-T“).
- 1.9. **Konečný bod sítě** – je fyzický propojovací bod, na kterém Operátor předává Službu Zákazníkovi.
- 1.10. **Set-top-box** – technické zařízení, sloužící ke zpracování digitálně dodávaného programu pro příjem na analogovém televizoru (dále jen „STB“).
- 1.11. **Karta podmíněného přístupu** pro dekódování přijímaných programů a zajištění oprávněnosti přijímat tyto programy (dále jen „Zákaznická dekódovací karta“).
- 1.12. **Program** – jeden televizní nebo rozhlasový program – stanice (dále jen „Program“).
- 1.13. **Programová nabídka Služby** – definovaný soubor programů poskytovaný Zákazníkovi (dále jen „Programová nabídka“).
- 1.14. **Programový balíček Služby** – kombinace jednotlivých programových nabídek (dále jen „Programový balíček“).
- 1.15. **Zvýhodněný Programový balíček Služby** – zvýhodněná kombinace jednotlivých programových nabídek.
- 1.16. **Zařízení Programové nabídky** do Programového balíčku – zařízení konkrétní Programové nabídky do Programového balíčku na základě Objednávky.
- 1.17. **Vyřazení Programové nabídky** z Programového balíčku – vyřazení konkrétní Programové nabídky z Programového balíčku na základě Objednávky. Ostatní použité pojmy jsou definovány ve Všeobecných podmínkách Operátora.
- 1.18. **Instalační firma** – fyzická či právnická osoba mající od Operátora souhlas k montáži zařízení LICA-TV

2. Podmínky poskytované služby.

- 2.1. Zařízení pro příjem digitální televize (STB) je dodáno Zákazníkovi Instalační firmou, včetně návodu k instalaci a obsluze. Součástí STB jsou specifikovány v dokumentech dodávaných se Zařízením. Případná reklamacie závady na STB 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 je uzavření Smlouva na dodávku služeb. Zákaznická dekódovací karta zůstává majetkem Operátora.
- 2.2. Služba bude Zákazníkovi předávána na koncovém bodu Sítě Operátora. Služba bude poskytována výhradně na adrese, která je uvedena ve Smlouvě.
- 2.3. Operátor odpovídá za funkčnost Sítě, zařízení a technických prostředků pouze po Konečný bod Sítě definovaný v tomto Provozním řádu, čl. 1.8.
- 2.4. Operátor či Instalační firma zajišťuje odstranění případných poruch a závad jak na Síti tak na zařízeních Zákazníka dodaných Operátorem nebo Instalační firmou.
- 2.5. Zákazník se zavazuje, že STB bude připojen do funkční, provozuschopné a podmínky českých státních norem splňující síťové zásuvky 230V/50Hz a do zásuvky televizního kabelového rozvodu po celou dobu trvání Smlouvy.
- 2.6. Náklady na provoz STB v místě instalace hradí Zákazník.
- 2.7. Po vložení Zákaznické dekódovací karty do STB začíná 10 denní období tzv. volného vysílání. Po tuto dobu může Zákazník přijímat všechny programy vysílané Operátorem. Z volného vysílání mohou být vyloučeny programy na individuální objednávku, popřípadě další programy dle rozhodnutí Operátora.
- 2.8. Po skončení 10 denního období tzv. volného vysílání je Operátorem aktivována objednaná Programová nabídka.
- 2.9. Zákazník může realizovat změny Programových nabídek, změny Balíčků služeb pouze k prvnímu dni měsíce následujícího.
- 2.10. Zákazník vyjadřuje souhlas s výměnou Zákaznické dekódovací karty v případě nutnosti. Operátor si v nutném případě vyhrazuje právo k deaktivaci Zákaznické dekódovací karty, jestliže bude mít důvodné podezření, že je ohrožena bezpečnost systému kódování televizních a rozhlasových programů. Operátor 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 služeb.
- 2.11. Operátor může dočasně přerušit či omezit poskytování Služby při nezbytných změnách technického zařízení, při rutinní údržbě sítě či při odstraňování poruch.
- 2.12. Zákazník je oprávněn ke koncovému bodu Sítě připojovat pouze STB, které budou dodány nebo schváleny Operátorem. Při použití jiných neschválených STB není Operátor schopen garantovat kvalitu a funkčnost Služby.

3. Charakteristika poskytované služby a cenové modely.

- 3.1. Službou LICA-TV se rozumí šíření převzatého televizního a rozhlasového vysílání v nezměněné podobě, a to za účelem zajištění přístupu Zákazníka k obsahu převzatého televizního a rozhlasového vysílání.
- 3.2. Službu LICA-TV Operátor zabezpečí pro Zákazníka pouze na základě smluvního vztahu s přihlídnutím k technickým možnostem Operátora.
- 3.3. Služba LICA-TV 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 umožnění Zákazníkovi za stálou měsíční cenu sledování určitého počtu Programů dle Programových nabídek:

Z – Základní nabídka
R – Rozšířená
HBO – Programy HBO v HD kvalitě

- 3.4. Nabízené Programové nabídky včetně cenových relací a stanovených bonusů jsou zveřejněny na Internetové adrese Operátora www.licatv.cz.

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 (325 519 000) na Dohledové centrum Operátora, a to denně mezi 8,00 – 18,00 hodin nebo formou elektronické zprávy zasláné na adresu: dohledove.centrum@licatv.cz.
- 4.2. Reklamacie technických parametrů a kvality Služby se uplatňují a vyřizují jako ohlášené 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) identifikační číslo smlouvy přidělené Operátorem při zřízení služby,
- e) datum a čas zjištění závady,
- f) popis závady.
- 4.4. Operátor je oprávněn požadovat po Zákazníkovi písemné potvrzení ohlášené závady a poskytnutí součinnosti za účelem odstranění závady.
- 4.5. Operátor 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 Operátora nebo že závada zavil uživatel, případně že závada vůbec nenastala.
- 4.6. Operátor má právo ověřit u Zákazníka, zda závada není na STB Zákazníka nebo na televizním přijímači. Zákazník je povinen Operátorovi tuto součinnost poskytnout a umožnit přístup ke Koncovému bodu sítě, 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 Operátor předvídat ani ovlivnit, zejména v důsledku okolností vylučujících odpovědnost a způsobených třetí osobou.
- 4.8. Operátor nezodpovídá za technický stav, funkčnost a konfiguraci televizního přijímače a jiných koncových zařízení v majetku Zákazníka, které Zákazník využívá k připojení ke Službě.
- 4.9. V případě nesprávného vyučtování služeb, má Zákazník právo uplatnit reklamaci, a to do 2 měsíců od doručení vyučtování ceny za poskytnutou Službu, jinak toto právo zanikne.
- 4.10. Zákazník uplatňuje reklamaci písemnou formou prostřednictvím doručovatelské služby na adresu Operátora nebo osobně na jeho Hlavní obchodní místo. Dotazy týkající se nejasností ve vyučtování telekomunikačních služeb, rozsahu poskytovaných služeb a další informace jsou zodpovídány telefonicky prostřednictvím ZC nebo osobně na Hlavním obchodním místě.
- 4.11. Operátor je povinen vyřídit reklamaci do 30 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 vyučtování ceny, je Operátor povinen vrátit Zákazníkovi přeplatek nejpozději do 30 dnů od vyřízení reklamace.

5. Práva a povinnosti.

- 5.1. Operátor 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 Operátorovi nebo třetím stranám za veškeré škody, které způsobí tím, že při užití Služby poruší zákon, Všeobecné podmínky Operátora nebo tento Provozní řád.
- 5.4. Zákazník nesmí kopírovat, měnit, mazat či jinak upravovat zápisy na Zákaznické dekódovací kartě ani umožnit tyto neoprávněné zásahy třetím osobám. V případě skutečné, domnělé či skutečné změny zápisů na Zákaznické dekódovací kartě je Zákazník povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Operátorovi.
- 5.5. Jestliže má Operátor 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 Operátor právo deaktivovat zákaznickou dekódovací kartu bez předchozího uvědomění Zákazníka. Při uplatnění náhrady škody a smluvní pokuty se postupuje podle Všeobecných podmínek.
- 5.6. Zákazník nesmí narušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup.
- 5.7. Zákazník nesmí neoprávněně využívat data, systémy a komunikační prostředí Sítě nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo Sítě.
- 5.8. Zákazník nesmí porušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo Sítě.
- 5.9. Zákazník nesmí zasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení, nebo zahlcení daty, pokusy přetížít systémy a jinými neoprávněnými zásahy).
- 5.10. Zákazník je povinen učinit opatření zabráňující neoprávněnému užívání Služeb třetí osobou bez písemného souhlasu Operátora.
- 5.11. Zákazník je povinen učinit veškerá možná opatření zabráňující nepovoleným osobám manipulovat se zařízením Operátora (které je součástí Sítě) umístěným u Zákazníka, poškodit je nebo je odcizit.
- 5.12. Zákazník je povinen dnem ukončení poskytování Služby umožnit Operátorovi odbornou demontáž jeho zařízení.
- 5.13. Zákazník je povinen zajistit součinnost s Operátorem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu Služby, umožnit Operátorovi přístup k zařízením Operátora.
- 5.14. Zákazník je povinen umožnit na požádání Operátorem pověřeným osobám přístup za účelem údržby, opravy nebo instalace technického zařízení Operátora do prostor, ve kterých je nebo má být umístěno zařízení Operátora související s poskytovanou Službou, případně zajistit osobu pověřenou Zákazníkem k zajištění nutné součinnosti.

6. Omezení, přerušení a ukončení poskytování služby LICA-TV.

- 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.
- 6.2. Při změně Programové nabídky Služby může dojít k dočasné nedostupnosti Služby s ohledem na dobu nutnou pro konfiguraci technických prostředků Operátora.
- 6.3. V případě, že Zákazník poruší své povinnosti vyplývající z tohoto Provozního řádu závažným způsobem, je Operátor oprávněn ukončit poskytování Služby s okamžitou účinností poté, co takové porušení zjistil (viz článek 8 Všeobecných podmínek). O tomto okamžitě ukončení poskytování Služby nemusí Operátor Zákazníka nijak informovat.

7. Závěrečná ustanovení.

- 7.1. Tento Provozní řád je nedílnou součástí Smlouvy. Podpisem Smlouvy Zákazník potvrzuje, že se s Provozním řádem důkladně seznámil a s jeho obsahem souhlasí.
- 7.2. Operátor 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 Operátora www.licatv.cz.

Počátek doby platnosti tohoto Provozního řádu je 1.září 2009.