

Prevádzkový poriadok
spoločnosti GHP connection, s.r.o.
pre poskytovanie služby digitálneho televízneho vysielania

Obsah:

- 1 Definícia použitých pojmov
- 2 Podmienky poskytovania služby
- 3 Charakteristika poskytovanej služby a cenové modely
- 4 Zabezpečenie prevádzky služby
- 5 Práva a povinnosti
- 6 Obmedzenie, prerušenie a ukončenie poskytovania služby
- 7 Záverečné ustanovenia

1 Definícia použitých pojmov

1.1 **Prevádzkový poriadok** – prevádzkové, technické a obchodné podmienky pre poskytovanie služby

1.2 **Všeobecné podmienky pre poskytovanie verejne dostupnej služby elektronických komunikácií** - podmienky spoločnosti GHP connection, s.r.o. pre poskytovanie verejných telekomunikačných služieb (ďalej len „Všeobecné podmienky“).

1.3 **Služba** je služba digitálneho televízneho vysielania zabezpečovaná prostredníctvom verejnej telekomunikačnej siete, obsahujúca zakódované programy TV v podobe MPEG2, MPEG4, SPTS, na základe zmluvného vzťahu uzatvoreného medzi Poskytovateľom a Zákazníkom podľa Zmluvy, Všeobecných podmienok a Prevádzkového poriadku pre poskytovanú službu.

1.4 **Poskytovateľ** je spoločnosť GHP connection, s.r.o. Kontaktná adresa pre užívateľa služby je Richvald 334, 085 01 Richvald.

1.5 **Prevádzkovateľ** je spoločnosť DeCeTel s.r.o., ktorá je operátorom televízneho vysielania.

1.6 **Zákazník** – užívateľ Služby, ktorý uzatvoril s Poskytovateľom zmluvu o dodávke služby.

1.7 **Verejná komunikačná sieť** (ďalej len „**Sieť**“) – sieť elektronických komunikácií, ktorá slúži úplne alebo prevažne k poskytovaniu verejne dostupných služieb elektronických komunikácií nielen Poskytovateľovi.

1.8 **Koncový bod siete** – Fyzický bod siete, v ktorom je zákazníkovi poskytovaný prístup k verejnej komunikačnej sieti, a v ktorom je zákazníkovi predávaná (poskytovaná) služba. Koncovým bodom siete pre Službu je výstup prijímacieho zariadenia alebo prístup siete elektronických komunikácií u Zákazníka, kde je možné od Prevádzkovateľov odobrať Službu prostredníctvom mobilných zariadení.

1.9 **Koncové zariadenie** - hardvérové (STB) a softvérové prostriedky, vstupné a výstupné zariadenia, vrátane televízneho prijímača (ďalej len „Koncové zariadenie“), ktoré umožňujú pripojenie k Sieti. Prevádzkovateľ nezodpovedá za funkčnosť či prevádzku týchto koncových zariadení, okrem ním dodaných STB podľa príslušných právnych noriem.

1.10 **MW** - Middleware je súhrnný názov pre softvérový nástroj umožňujúci prevádzkovanie Služby prostredníctvom siete Poskytovateľovi.

1.11 **EPG** - Skratka pre „Electronic Program Guide“ elektronický programový sprievodca

1.12 **Timeshift** – Nelineárna funkcia služby slúžiaca ako virtuálny videorekordér, kedy je zákazníkovi poskytovaný prostredníctvom prístupu cez Sieť pamäťový priestor definovaný maximálnou časovou kapacitou tohto priestoru za účelom automatického nahrávania programov podľa voľby Zákazníka využívajúceho maximálne časové kapacity pre ich uloženie.

1.13 **nPVR** - Nelineárna funkcia služby slúžiaca ako virtuálny videorekordér, kedy je zákazníkovi poskytovaný prostredníctvom prístupu cez Sieť pamäťový priestor definovaný maximálnou časovou kapacitou tohto priestoru za účelom uloženia programov podľa individuálnej voľby Zákazníka po stanovenú dobu.

1.14 **Program** – jeden televízny alebo rozhlasový program.

1.15 **Programová ponuka** – definovaný súbor programov Služby poskytovaných Zákazníkovi.

Ostatné použité pojmy sú definované vo Všeobecných podmienkach.

2 Podmienky poskytovania služby

2.1 Prijímacie zariadenia - STB sú dodané a inštalované Zákazníkovi Poskytovateľom na základe objednávky inštalácie a dodávky zariadenia. Prípadná reklamácia závady na STB a dodaných zariadeniach sa riadi zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákonom č. 250/2007 Zb. Zákon o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov. Podmienkou dodávky, predaja STB je uzatvorená Zmluva o dodávke služby. Zákazník je povinný do 7 kalendárnych dní od ukončenia služby odovzdať zariadenia, ktoré sú majetkom Poskytovateľa alebo Prevádzkovateľa, na kontaktnom mieste Poskytovateľa alebo odoslať na vlastné náklady a nebezpečenstvo na kontaktnú adresu Poskytovateľa. V prípade nedodržania tohto záväzku je Zákazník povinný zaplatiť sankciu podľa cenníka. Právo na náhradu ďalšej škody týmto nie je dotknuté.

2.2 Služba je Zákazníkovi predávaná v Koncovom bode siete.

2.3 Poskytovateľ zodpovedá za funkčnosť Siete, zariadenia a technických prostriedkov iba po Koncový bod siete podľa čl. 1.8.

2.4 Poskytovateľ zabezpečuje odstránenie prípadných porúch a závad na Sieti a na zariadeniach dodaných Poskytovateľom.

2.5 Zákazník sa zaväzuje, že zariadenia dodané Poskytovateľom budú po celú dobu trvania Zmluvy pripojené do funkčných a prevádzkyschopných sieťových zásuviek 230V/50Hz splňujúcich podmienky podľa príslušnej normy.

2.6 Náklady na prevádzku zariadení dodaných Poskytovateľom v mieste inštalácie u Zákazníka hradí Zákazník.

2.7 Zákazník môže realizovať zmeny Programových ponúk, zmeny Balíčkov služieb i v priebehu účtovacieho obdobia. Minimálna doba trvania dĺžky Programovej ponuky je 1 kalendárny mesiac počnúc prvým dňom nasledujúceho mesiaca po objednaní či vykonaní zmeny ponuky.

2.8 Zaradenie ďalšej Programovej ponuky do Programového balíčka vykoná Poskytovateľ i v priebehu fakturačného obdobia na základe Objednávky Zákazníka. Účinnosť tejto zmeny je nasledujúci deň po prijatí a schválení Objednávky.

2.9 Vyraďenie Programovej ponuky z Programového balíčka zaeviduje Poskytovateľ i v priebehu fakturačného obdobia na základe Objednávky Zákazníka. Účinnosť tejto zmeny je od prvého dňa druhého mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola Objednávka doručená Poskytovateľovi.

2.10 Zákazník je povinný súhlasiť s výmenou STB v prípade nutnosti na základe požiadavky Poskytovateľa. Poskytovateľ si v nutnom prípade vyhradzuje právo k deaktivácii STB, ak bude mať dôvodné podozrenie, že je ohrozená bezpečnosť systému kódovania prenášaných programov. Poskytovateľ v takom prípade dodá Zákazníkovi nový STB v najskoršom možnom termíne. Zákazník nemá v takom prípade žiadne nároky súvisiace s prechodnou nemožnosťou využívať Služby.

2.11 Poskytovateľ môže dočasne prerušiť či obmedziť poskytovanie Služby pri nevyhnutných zmenách technického zariadenia pri rutínnej

údržbe siete či pri odstraňovaní porúch.

2.12 Poskytovateľ si vyhradzuje právo meniť jednostranne programovú ponuku a ponuku Virtuálnej videopožičovne, najmä štruktúru programov a titulov, počet programov a titulov a ich poradie; napr. z dôvodu zmien podmienok zo strán dodávateľov programov a titulov, zmien právnych podmienok, technických dôvodov a pod.

2.13 Zákazník je oprávnený ku koncovému bodu Siete pripojovať iba STB, ktorý bude dodaný alebo schválený Poskytovateľom. Pri použití iných než schválených STB negarantuje Poskytovateľ kvalitu a funkčnosť Služby.

3 Charakteristika poskytovanej služby a cenové modely

3.1 Prehľad poskytovaných služieb podľa platného cenníka je zverejnený na internetovej adrese Poskytovateľa www.ghpnet.sk.

3.2 Službu Poskytovateľ zabezpečí pre Zákazníka iba na základe zmluvného vzťahu s prihladnutím na technické možnosti Poskytovateľa.

3.3 Služba je šírenie prevzatého televízneho a rozhlasového vysielania v nezmenenej podobe, za účelom zabezpečenia prístupu Zákazníka k obsahu prevzatého televízneho a rozhlasového vysielania umožňuje Zákazníkovi za stálu mesačnú cenu sledovanie určitého počtu Programov podľa predplatenej Programovej ponuky.

3.4 Ponúkaná Programová ponuka vrátane cenových relácií je zverejnená na internetovej adrese Poskytovateľa, www.ghpnet.sk alebo v tlačovej podobe na predajných miestach Poskytovateľa.

3.5 Poskytovateľ nezodpovedá za zníženie kvality služby, pokiaľ dôvody zníženia kvality sú na strane poskytovateľov rozhlasového a televízneho vysielania (dodávateľov programov), ktoré poskytovateľ preberá. Poskytovateľ nezodpovedá ani za kvalitu a obsah služieb poskytovaných inými poskytovateľmi služieb, vrátane zahraničných poskytovateľov, ani za kvalitu a obsah služieb tretích strán, pri ktorých poskytovaní je využívaná sieť poskytovateľa.

3.6 Doplnkové služby s poskytovaním služby:

VOD - Skratka „Video On Demand“ tj. video na požiadanie, doplnková služba MW: je služba, ktorá umožňuje užívateľom zvoliť a sledovať / poslúchať video alebo audio obsah na vyžiadanie. Systém televízny VOD možno sledovať prostredníctvom STB, čo umožňuje sledovanie v reálnom čase. Zákazník má možnosť si zvoliť televízny program z databázy programovej ponuky, ktorý sa začne prehrávať na televízii takmer okamžite. Prehľad aktuálnej ponuky titulov je k dispozícii na Zariadení Zákazníka.

VAS - Skratka „Value Added Services“, zahŕňa služby s pridanou hodnotou, prevádzkovaných na MW: 1) nPVR 2) TimeShift TV 3) Pause TV - možnosť zákazníka zastaviť daný vysielaný televízny program v čase a po uplynutí určitého času ho znovu pustiť od zastaveného bodu v programe. Prípadne ďalšie služby budú Zákazníkovi ponúknuté podľa technickej spôsobilosti siete prevádzkovať nové služby a možnosti Poskytovateľa tejto služby Zákazníkovi ponúknuť.

EPG - Skratka pre „Electronic Program Guide“ elektronický programový sprievodca. Ide o televízny program vysielaný v rámci každého digitálneho multiplexu doplnený o podrobné informácie o reláciách.

3.7 Všetky vyššie uvedené doplnkové služby, vrátane tých novo poskytovaných sú Zákazníkovi účtované podľa aktuálneho Cenníka platného ku dňu využitia doplnkových služieb. Zákazník berie na vedomie, že za Cenník možno považovať i zobrazenie ceny v rámci menu pripojeného zariadenia s prístupom k jednotlivej službe, kde je daná cena služby Zákazníkovi zobrazená v reálnom čase, a táto cena bude Zákazníkovi vyúčtovaná v rámci pravidelného vyúčtovania poskytovaných služieb Poskytovateľom.

3.8 Zákazník výslovne súhlasí s tým, že využívaním služby Interaktívnej televízie a ďalších služieb s ňou spojených, môže mať vplyv na šírku pásma služby prístupu k sieti internet pri súčasnom využívaní týchto služieb v jednom mieste inštalácie.

4 Zabezpečenie prevádzky služby

4.1 Za závalu je považované prerušenie dodávky Služby, prípadne zníženia kvality či technických parametrov dodávanej Služby. Zákazník ohlasuje závalu Služby Poskytovateľovi:

telefonicky: 0918 326 204, 0911 65 64 69

e-mailom: servis@ghpnet.sk, info@ghpnet.sk

4.2 Reklamácia technických parametrov a kvality Služby sa

uplatňujú a vybavujú ako ohlásenie závady v súlade s týmto Prevádzkovým poriadkom. Zákazník ohlasuje závalu najskôr vtedy, až sám preverí, že závada nie je na jeho strane.

4.3 Hlásenie o závade musí obsahovať:

- identifikáciu Zákazníka (meno a priezvisko, resp. obchodné meno),
- meno a priezvisko kontaktnej osoby konajúcej v mene Zákazníka,
- telefónne spojenie na Zákazníka alebo kontaktnú osobu, elektronická adresa,
- číslo zmluvy pridelené Poskytovateľom pri zriadení služby,
- dátum a čas zistenia závady,
- popis závady.

4.4 Poskytovateľ je oprávnený požadovať od Zákazníka písomné potvrdenie ohlásenej závady a poskytnutie súčinnosti za účelom odstránenia závady.

4.5 Poskytovateľ má právo účtovať Zákazníkovi vynaložené náklady spojené so zisťovaním a odstraňovaním závady v prípade, že po oznámení závady Zákazníkom objektívne zistí, že závada nie je na strane Poskytovateľa alebo že závalu zaviniť užívateľ, prípadne že závada vôbec nenastala.

4.6 Poskytovateľ má právo overiť u Zákazníka, či závada nieje na STB Zákazníka alebo na televíznom prijímači. Zákazník je povinný Poskytovateľovi túto súčinnosť poskytnúť a umožniť prístup ku Koncovému bodu siete k prijímaciemu zariadeniu, STB a televíznemu prijímaču za účelom overenia stavu.

4.7 Doba odstraňovania závady od okamihu jej nahlásenia nepresiahne v dobe pracovných dní, ak je to technicky možné, 48 hodín s výnimkou prípadov spôsobených okolnosťami, ktoré nemohol Poskytovateľ predvídať ani ovplyvniť, najmä v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť a spôsobených treťou stranou. V prípade ohlásenia závady v deň sviatku, soboty či nedele, bude odstránenie závady riešené v prvý pracovný deň po ukončení voľna.

4.8 Poskytovateľ nezodpovedá za technický stav, funkčnosť a konfiguráciu televízneho prijímača, rozvodov a iných koncových zariadení v majetku Zákazníka, alebo tretej strany, ktoré Zákazník využíva k pripojeniu k Službe.

4.9 V prípade nesprávneho vyúčtovania služieb, má Zákazník právo uplatniť reklamáciu, a to do dvoch mesiacov od doručenia vyúčtovania ceny za poskytnutú Službu, inak toto právo zanikne.

4.10 Zákazník uplatňuje reklamáciu písomnou formou u Poskytovateľa. Otázky týkajúce sa nejasností vo vyúčtovaní telekomunikačnej služby, rozsahu poskytovanej služby a ďalšie informácie sú zodpovedané na prevádzke Poskytovateľa osobne alebo na tel.: 0696 850 169, prípadne elektronicky na e-mailovej adrese faktury@ghpnet.sk.

4.11 Poskytovateľ je povinný vyriešiť reklamáciu do tridsiatich dní od dňa jej doručenia. Uplatnenie reklamácie nemá odkladný účinok a Zákazník je povinný zaplatiť účtovanú čiastku do dátumu splatnosti.

4.12 V prípade, že sa preukáže neoprávnenosť vyúčtovania ceny, je Poskytovateľ povinný vrátiť Zákazníkovi preplatok najneskôr do tridsiatich dní od vybavenia reklamácie.

5 Práva a povinnosti

5.1 Poskytovateľ nezodpovedá za obsah informácií prenášaných v rámci Služby, ani za prípadné porušenie práv tretích osôb informáciami prenášanými v rámci Služby, ak nie je zákonom stanovené inak.

5.2 Zákazník je povinný užívať Službu tak, aby nebol porušený alebo obchádzaný zákon, nespôsobil škodu tretím osobám alebo aby užívanie Služby nebolo v rozpore s dobrými mravmi.

5.3 Zákazník zodpovedá Poskytovateľovi alebo tretím stranám za všetky škody, ktoré spôsobí tým, že pri užívaní Služby poruší zákon, Zmluvu, všeobecné podmienky Poskytovateľa alebo tento Prevádzkový poriadok.

5.4 Zákazník nesmie kopírovať, meniť, mazať či inak upravovať nastavenia STB, ani umožniť tieto neoprávnené zásahy tretím osobám. V prípade novej, domnejšej či skutočnej zmeny nastavenia STB je Zákazník povinný oznámiť túto skutočnosť neodkladne Poskytovateľovi.

5.5 Zákazník nesmie žiadnym spôsobom meniť, mazať či inak

upravovať firmware STB.

5.6 Ak má Poskytovateľ dôvodné podozrenie, že zariadenie bolo predané tretej osobe, alebo že užívateľ sprístupnil verejne ponuku alebo jej časť, popri prípade Zariadenie inak zneužil v rozpore so Zmluvou alebo Všeobecnými obchodnými podmienkami, má Poskytovateľ právo deaktivovať STB bez predchádzajúceho upovedomenia Zákazníka. Pri uplatnení náhrady škody a zmluvnej pokuty sa postupuje podľa Všeobecných podmienok.

5.7 Zákazník nesmie narušovať bezpečnosť systému alebo siete v snahe získať neoprávnený prístup.

5.8 Zákazník nesmie neoprávnené využívať dáta, systémy a komunikačné prostredie Siete alebo neoprávnené skúšať, skúmať či testovať zraniteľnosť systémov alebo Siete.

5.9 Zákazník nesmie porušovať bezpečnostné a overovacie procedúry bez výslovného súhlasu vlastníka systému alebo Siete.

5.10 Zákazník je povinný urobiť opatrenia zabraňujúce neoprávnenému užívaniu Služby treťou osobou alebo osobami, pokiaľ k tomu nie je Zákazník oprávnený príslušnou telekomunikačnou licenciou, živnostenským oprávnením a písomným súhlasom Poskytovateľa.

5.11 Zákazník je povinný urobiť všetky možné opatrenia zabraňujúce nepovolaným osobám manipulovať so zariadeniami Poskytovateľa (ktoré je súčasťou Siete) alebo STB umiestnených na adrese Zákazníka, poškodiť ich alebo ich odcudziť.

5.12 Zákazník je povinný dňom ukončenia poskytovania Služby umožniť Poskytovateľovi odbornú demontáž jeho zariadenia, pokiaľ je namontované. Zákazník je povinný do siedmich kalendárnych dní od ukončenia služby odovzdať zariadenie (aj STB), ktoré sú majetkom Poskytovateľa, na najbližšom obchodnom mieste alebo odoslať na vlastné náklady a nebezpečenstvo na adresu Poskytovateľa. V prípade nedodržania tohoto záväzku je zákazník povinný zaplatiť sankciu podľa cenníka. Právo na náhradu ďalšej škody týmto nie je dotknuté.

5.13 Zákazník je povinný zabezpečiť súčinnosť s Poskytovateľom pri zriadení, zmene, ukončení, správe či servise Služby, umožniť Poskytovateľovi prístup k zariadeniam Poskytovateľa.

5.14 Zákazník je povinný umožniť na požiadanie Poskytovateľom povereným osobám prístup za účelom údržby, opravy alebo inštalácie technického zariadenia Poskytovateľa do priestorov, v ktorých je alebo má byť umiestené zariadenie Poskytovateľa súvisiace s poskytovanou Službou, prípadne zabezpečiť osobu poverenú Zákazníkom k zabezpečeniu nutnej súčinnosti.

6 Obmedzenie, prerušenie a ukončenie poskytovania služby

6.1 V prípade technických zmien, rekonštrukcie Siete, či Koncového bodu siete alebo výpadku dodávky elektrickej energie zo strany distribútora (vrátane trasových napájacích bodov), môže byť poskytovanie Služby dočasne obmedzené alebo prerušené. Poskytovateľ nebude za toto obdobie nedostupnosti Služby Zákazníkovi účtovať cenu za poskytnutie Služby v prípade, že táto doba presiahne 48 hodín.

6.2 Pri zmene Programovej ponuky Služby môže dôjsť k dočasnej nedostupnosti Služby s ohľadom na dobu nutnú pre konfiguráciu technických prostriedkov Poskytovateľa. Poskytovateľ nebude za toto obdobie nedostupnosti Služby Zákazníkovi účtovať cenu za poskytnutie Služby v prípade, že táto doba presiahne 24 hodín.

6.3 V prípade, že Zákazník porušil svoje povinnosti vyplývajúce z tohto Prevádzkového poriadku závažným spôsobom, je Poskytovateľ oprávnený ukončiť poskytovanie Služby s okamžitou platnosťou potom, čo také porušenie zistí. O tomto okamžitom ukončení poskytovania Služby nemusí Poskytovateľ Zákazníka nijako informovať.

7 Záverečné ustanovenia

7.1 Tento Prevádzkový poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o dodávke služby. Podpisom zmluvy Zákazník potvrdzuje, že sa s Prevádzkovým poriadkom dôkladne zoznámil a s jeho obsahom súhlasí.

7.2 Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmenu Prevádzkového poriadku za predpokladu, že jeho zmenu zverejní najmenej tridsať kalendárnych dní vopred na internetových stránkach a na svojich obchodných miestach. Pokiaľ Zákazník písomne neoznámí, že nesúhlasí so znením nového Prevádzkového poriadku, má sa za to, že s jeho znením súhlasí a považuje ho za súčasť uzatvorenej zmluvy.

7.3 Platný Prevádzkový poriadok je k dispozícii na Internetovej

adrese Poskytovateľa www.ghpnet.sk.

Tento Prevádzkový poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1.2.2023.