

Všeobecné smluvní podmínky pro poskytování digitálních služeb TKR a služeb IPTV (dále jen Podmínky)

Číslo 2012/001 s účinností od 1.1.2013

DWP s.r.o. se sídlem Praha 8, Kobylisy, Kyselova 1185/2, PSČ 182 00, IČ: 27608883, zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 118620, vydává v souladu se zákonem č. 231/2001 společně se společností **AQUA, a.s., Závěrka 285/6, 169 00 Praha 6-Břevnov, IČO: 49447360, zapsaná v OR vedeném MS v Praze, oddíl B, vložka 5631** v souladu s zákonem ZEK č. 127/2005 Sb. na základě osvědčení ČTÚ: **číslo 519** vydávají tyto: Všeobecné smluvní podmínky pro služby elektronických komunikací a pro poskytování rozhlasového a televizního vysílání (**VSP**).

1. Podmínky vymezují základní povinnosti a práva společnosti DWP s.r.o. jako provozovatele převzatého televizního a rozhlasového vysílání (dále jen **Provozovatel**) a společnosti AQUA, a.s. jakožto poskytovatele technické infrastruktury a technicko-administrativních služeb (dále jen **Poskytovatel**) a koncového účastníka sjednaných služeb (dále jen **Účastník**).
2. Předmětem poskytování služeb dle účastnické smlouvy/objednávky a VSP je závazek Provozovatele, že po dobu trvání sjednaného předplatného bude Účastníkovi poskytovat převzaté i vlastní televizní vysílání ve smyslu zák. 231/2001 Sb §2 odst.1 nebo přístup k programu dle §2 odstavec 2e) (dále jen **Služba**), podle aktuální programové nabídky v rozsahu a cenách stanovených Poskytovatelem v ceníku, na jehož základě si Účastník Službu objednal a současně podpisem smlouvy vzniká závazek Účastníka hradit řádně a včas sjednané poplatky za vybranou Službu.
3. Služba/y budou poskytovány Účastníkovi na základě smluvního vztahu uzavřeného mezi Provozovatelem/Poskytovatelem a Účastníkem písemnou nebo elektronickou formou a za podmínek uvedených ve smlouvě a v těchto Podmínkách. Účastník je seznámen, že Provozovatel převzatého televizního a rozhlasového vysílání si pronajímá síťovou infrastrukturu popřípadě kapacitu Poskytovatele. Poskytovatel pronajímá infrastrukturu nebo kapacitu Provozovateli včetně administrativně-technického zajištění služby (výběr poplatků, servis, administraci účastníků apod.). VSP tvoří nedílnou součást smluvního vztahu mezi Provozovatelem, Poskytovatelem a Účastníkem. K platnosti aktualizace těchto VSP stačí jejich uveřejnění v Telekomunikačním věstníku ve smyslu zákona ZEK § 127/2005 Sb., současně budou uvedené i na oficiálních stránkách WWW Poskytovatele min. jeden měsíc před jejich účinností. Pokud Účastník nesouhlasí s aktualizací VSP, může smlouvu k datu aktualizace jednostranně písemně ukončit doručením písemné výpovědi Poskytovateli. Účastník souhlasí, že smluvní a osobní údaje ze smlouvy jsou sdíleny a uchovávány v elektr. databázi Poskytovatele a Provozovatele ve smyslu Zákona č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
4. Účastník bere na vědomí, že Provozovatel ani Poskytovatel nenesou odpovědnost za kvalitu a druh převzatého vysílání, za změny v jejich časovém rozvrhu a za jejich dostupnost (např. poruchy satelitu, závady technologie majitele programu, živelné katastrofy, apod.). Provozovatel neodpovídá za kvalitu programů za předávacím technologickým místem Provozovatele. Provozovatel také neodpovídá za dodávku nebo zhoršení kvality programů a služeb, jak z důvodu zhoršení kvality nebo přerušení dodávky na trase od předávacího místa Provozovatele, tak i případným nevhodným připojením koncového zařízení k TV nebo rozhlasovému přijímači, popřípadě za závady na vlastních televizních, rozhlasových přijímačích, PC apod.. Za účely pravidelného servisu zařízení a technologií mohou být některé programy nedostupné, vždy však pouze na nezbytnou dobu potřebnou k provedení servisního nebo technologického úkonu.
5. Technická zařízení pro příjem programu (set-top-box, CAM modul, přístupová karta) a jejich součásti, prostřednictvím kterých jsou objednané služby poskytovány (**koncová zařízení**), jsou ve výlučném vlastnictví Poskytovatele, pokud nedošlo k autorizovanému prodeji zařízení Účastníkovi. Na software instalovaný na koncovém zařízení se vztahují zákony o průmyslovém a autorském vlastnictví a bez písemného souhlasu Provozovatele je zakázáno jakékoliv neautorizované kopírování, úpravy, či jiné nakládání s tímto software. V případě poškození koncového zařízení nevhodnou manipulací nebo připojením k zařízení nesplňujícím bezpečnostní, popřípadě technické normy provozu, uhradí Účastník Poskytovateli veškeré škody tímto vzniklé.
6. Provozovatel je oprávněn měnit programovou nabídku i v průběhu předplatného období, max. však v rozsahu 35% programové nabídky ke dni uzavření smlouvy. Do změny programové nabídky se nezapočítává rozšíření programů. Provozovatel je oprávněn zrušit i celou programovou nabídku nebo nabídky po skončení předplatného období bez náhrady, v průběhu předplatného období jen za náhradu příslušné části předplatného. Provozovatel je oprávněn měnit programovou nabídku u internetových rádií bez jakéhokoliv omezení. Pokud je programová nabídka změněna v průběhu předplatného období nad 35%, má účastník nárok ukončit smlouvu bez výpovědní lhůty, tedy okamžitě, nebo může požádat o slevu ve výši 35% z ceny za předplatné období, kdy došlo ke změně.
7. Programová nabídka a její rozsah je stanoven ve smlouvě nebo přílohách smlouvy. Programová nabídka se může dále členit nebo rozšiřovat do specializovaných balíčků a služeb dle aktuální nabídky Poskytovatele.
8. Účastník bere na vědomí a souhlasí s oprávněním Provozovatele/Poskytovatele měnit dle svého uvážení Podmínky a ceník Služby, doplňovat nebo rušit přijetím Podmínek nových. Nové Podmínky ani ceník nemají zpětnou účinnost. Ceník může být nahrazen aktuálním ceníkem platným pro nejbližší předplatné období a je vystaven na www stránkách Poskytovatele a je k dispozici i v kontaktních centrech Poskytovatele.
9. Případné poruchy se hlásí na servisní číslo +420 588 88 18 00, +420 736 23 23 23. V případě poruchy nahlásí Účastník: jméno, adresu, zákaznické číslo nebo číslo smlouvy a popis poruchy. Standardní malé poruchy (u jednotlivých koncových klientů) řeší Poskytovatel vysláním servisního technika k místu poruchy nejpozději do 48 hodin. Poruchy technologické a většího rozsahu se odstraňují max. do 4 dnů.
10. Při poruše, kdy je výpadek delší než 48 hodin, má Účastník nárok na poměrovou slevu na předplatném za každý den po lhůtě 48 hodin. Sleva se přiznává na písemné požádání u Poskytovatele. Poruchou se pro tento účel rozumí výpadek signálu u min 80% programů, mimo poruchy uvedené v bodu 4. Za poruchu není považován stav vzniklý nesprávným zapojením koncového zařízení, nesprávným ovládním, nevhodnou

kabeláží, umístěním zařízení do uzavřeného prostoru bez možnosti standardního chlazení zařízení, „zamrznutí“ koncového zařízení z důvodů neprovedení ohlášeného upgrade firmware zařízení, zapomenutí uživatelského PIN apod. Účastník se zavazuje řádně používat koncové zařízení Poskytovatele, zejména se Účastník zavazuje nepřipojovat k zařízení Poskytovatele ani k případným doplňkovým zařízením žádné jiné přístroje, které nebyly schváleny těmito Podmínkami nebo které nesplňují požadavky příslušných bezpečnostních, technických a právních předpisů platných v ČR nebo předpisů vyplývajících z členství ČR v EU. Účastník je povinen užívat Službu výlučně pro svou vlastní potřebu a nekomerčním způsobem. Bez písemného povolení Provozovatele není Účastník oprávněn k jakémukoliv jinému využití nebo šíření Služby. Neautorizovaným šířením Služby se může Účastník dopustit porušení Autorského zákona včetně možného porušení § 152 Trestního zákona č.140/1961 Sb. ve znění pozdějších předpisů a je povinností Poskytovatele nebo Provozovatele takovéto porušení zákona ohlásit příslušnému útvaru Policie ČR.

11. Za nepovolené připojení, rozbočení nebo zásah do rozvodu sítě, set-top-boxu, CAM modulu, je účastník, který takto nepovoleně postupoval, či který takový nepovolený postup umožnil, povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč vůči Účastníkovi, který tento zákrok provedl nebo jen umožnil. Účastník se zavazuje, že umožní vstup montážním a servisním pracovníkům Poskytovatele do prostor bytu v případě opravy poruch, měření a kontroly kvality signálu. Účastník nemůže od Poskytovatele žádat za umožnění přístupu do bytu jakoukoliv kompenzaci. Účastník je povinen nahlásit Poskytovateli jakékoli změny uvedené v objednávce nebo smlouvě. Pokud nedojde k nahlášení výše uvedených změn, má Poskyvatel právo na dočasné odpojení koncového zařízení až do sjednání nápravy, popřípadě na odpojení a zrušení smlouvy.
12. Provozovatel nebo Poskyvatel může zavést další služby na platformě podmíněného přístupu. K tomuto účelu může nabízet i další hardwarové příslušenství formou nájmu nebo zápůjčky, které obdrží Účastník prostřednictvím Poskytovatele. Poskyvatel je oprávněn vyměnit koncové zařízení za stejné, jiné nebo nové a Účastník je povinen vydat původní zařízení do 14 dnů od obdržení výzvy. V případě zničení nebo nevrácení koncového zařízení ve vlastnictví Poskytovatele je stanovena cena zařízení včetně penalizace dle ceníku.
13. Účastník se zavazuje provádět platby poplatků řádně vždy k 15. dni příslušného měsíce na účet Poskytovatele. Připsáním platby (ve smluvním rozsahu) za příslušné předplatné období na účet Poskytovatele nemá Účastník již žádného závazku za dané předplatné období vůči Provozovateli. Začátek předplatného období je vždy první den v kalendářním měsíci od kterého začíná stanovené předplatné. Za administrativní změny a další úkony jsou stanoveny poplatky určené v ceníku Poskytovatele. Poskyvatel a Provozovatel může postoupit pohledávky za Účastníkem třetí osobě.
14. Pokud nedojde k uhrazení plateb v řádném termínu dle článku 13., po předcházejícím upozornění Účastníka o dlužné částce je Účastník povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši stanovené v platném ceníku Poskytovatele za každý den prodlení z dlužné částky. Ve stejném případě má Poskyvatel právo ukončit poskytování Služby a též právo na okamžité zrušení smlouvy s právními účinky ke dni doručení Účastníkovi. V takovémto případě je výpověď Poskytovatele i výpověď Provozovatele.
15. Provozovatel převzatého vysílání a Poskyvatel infrastruktury a služeb se smluvně dohodli, že výpovědi smluv přijaté nebo vydané Poskytovatelem jsou automaticky akceptovány Provozovatelem. Výpovědi podané Provozovatelem musí být vždy potvrzeny Poskytovatelem, toto neplatí, pokud se jedná o porušování autorských nebo distribučních práv nebo rozhodnutí z vyšší moci.
16. Vystavení duplikátu platebního dokladu (faktury), odeslání písemné upomínky, převod smlouvy apod. jsou za poplatek uvedený v ceníku. V případě zpoždění platby o více jak 15 dnů může být koncové zařízení odpojeno. O odpojení koncového zařízení může být Účastník informován prostřednictvím sms zprávy na registrovaný telefon, e-mailem nebo písemně poštou. Přehled o platbách s možností vytištění faktury je v Uživatelském rozhraní, které je přístupné ze stránek Poskytovatele (www.moravanet.cz) na základě loginu a hesla uvedených na smlouvě nebo v příloze smlouvy s Účastníkem.
17. Účastník může smlouvu vypovědět bez uvedení důvodů, nejdříve však po uplynutí 3 měsíců od nabytí účinnosti objednávky (smlouvy). Poskyvatel a Provozovatel může smlouvu vypovědět bez uvedení důvodů, nejdříve však po uplynutí 3 měsíců od nabytí účinnosti objednávky (smlouvy). Výpovědní lhůta je 1 měsíc a počíná ode dne, kdy byla Poskytovateli doručena písemná výpověď nebo pokud tato výpověď byla osobně Účastníkem nebo jinou osobou disponující plnou mocí oznámena proti potvrzení místnímu zástupci Poskytovatele. Převod smlouvy na jiného Účastníka je možný za poplatek stanovený v ceníku. Ukončení smluvního vztahu mimo řádnou výpověď je možné jen dohodou všech stran. V případě úmrtí Účastníka je možné požadovat oprávněnými dědici příslušnou část předplatného až po vydání notářského nebo soudního rozhodnutí o ukončeném dědickém řízení. Zjištěné přeplatky vzniklé zasláním platby Účastníka duplicitně Poskytovateli budou odeslány na účet Účastníka (nebo poštovní poukázkou) do 60 dní.
18. Aktivační, zřizovací poplatky, pokud jsou stanoveny, se hradí při zapojení dle platného ceníku Poskytovatele. V případě ukončení odběru Služby nebo výpovědi smlouvy ze strany Účastníka jsou uvedené poplatky nevratné. Úrok z prodlení je stanoven v ceníku Poskytovatele. Na fakturách pro koncové Účastníky je předplatné rozděleno na část poplatků pro Provozovatele převzatého vysílání, část pro Poskytovatele infrastruktury, část daní a srážek (DPH a další srážky nebo poplatky stanovené zákony nebo předpisy).
19. Pokud Účastník neumožní demontáž koncového zařízení, je povinen uhradit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50% ceny tohoto zařízení dle aktuálního ceníku Poskytovatele. V případě ukončení smlouvy se Účastník zavazuje umožnit Poskytovateli demontovat do 60 dnů své koncové zařízení bez zbytečného odkladu.
20. Otázky těmito Podmínkami neupravené se řídí závaznými právními předpisy ČR. Tyto VSP tvoří smluvní podmínky spolu se Smlouvou, Ceníky, Provozními podmínkami a Vnitřními předpisy Poskytovatele, které obsahují popis každé poskytované služby a stanovují tak práva a povinnosti Poskytovatele, Provozovatele a Účastníka.

Za Provozovatele: DWP s.r.o.
Ing. Silvie Sychrová

Za Poskytovatele: AQUA.a.s.
Mgr. Jiří Purš