

LEVONET s.r.o. , Nám. Majstra Pavla 38, Levoča
IČO: 36480983, DIČ: SK2020035908, ORSR Košice vložka číslo 15951/V

PREVÁDZKOVÝ PORIADOK
PRE POSKYTOVANIE SLUŽBY DIGITÁLNEHO
TELEVÍZNEHO VYSIELANIA

Tel.: 053/ 321 11 32
levonet@levonet.sk
www.levonet.sk

1. Definície použitých pojmov

- 1.1. **Prevádzkový poriadok** – prevádzkové, technické a obchodné podmienky pre poskytované služby
- 1.2. **Všeobecné podmienky pre poskytovanie verejne dostupných služieb elektronických komunikácií** - podmienky spoločnosti LEVONET s.r.o. pre poskytovanie verejných telekomunikačných služieb (ďalej len „Všeobecné podmienky“).
- 1.3. **Služba** je služba digitálneho televízneho vysielania zabezpečovaná prostredníctvom verejných telekomunikačných sietí, obsahujúca zakódované programy TV v podobe MPEG2, MPEG4, SPTS, na základe zmluvného vzťahu uzavretého medzi Poskytovateľom a Zákazníkom podľa Zmluvy, Všeobecných podmienok a Prevádzkového poriadku pre poskytovanú službu.
- 1.4. **Poskytovateľ** je spoločnosť LEVONET s.r.o Kontaktná adresa pre užívateľa služby je: Nám. Majstra Pavla 38, Levoča
- 1.5. **Prevádzkovateľ** je spoločnosť DSI Data s.r.o., ktoré sú operátorom a oprávnený zabezpečovať verejnú telekomunikačnú sieť a priradené prostriedky.
- 1.6. **Zákazník** – užívateľ Služby, ktorý uzavrel s Poskytovateľom zmluvu o dodávke služby.
- 1.7. **Verejná telekomunikačná sieť** (ďalej len „Sieť“) – sieť elektronických komunikácií, ktorá slúži z čela, alebo prevažne k poskytovaní verejne dostupných služieb elektronických komunikácií nie len Poskytovateľom.
- 1.8. **Koncový bod siete** – Fyzický bod siete, v ktorom je zákazníkovi poskytnutý prístup k verejnej komunikačnej sieti, a v ktorom je zákazníkovi poskytnutá služba. Koncovým bodom siete pre Službu je výstup prijímacieho zariadenia alebo prístup sieti elektronických komunikácií u Zákazníka, kde je možné od Prevádzkovateľov odobrať Službu prostredníctvom mobilných zariadení.
- 1.9. **Koncové zariadenie** - hardverové (STB) a softwarové prostriedky, vstupné a výstupné zariadenia, vrátane televízneho prijímača (ďalej len „Koncové zariadenie“), ktoré umožňuje pripojenie k Sieti. Prevádzkovateľ 1 nezodpovedá za funkčnosť, alebo prevádzku týchto koncových zariadení, okrem ním dodaných STB podľa príslušných právnych noriem .
- 1.10. **MW** - Middleware je súhrnný názov pre softwarový nástroj umožňujúci prevádzkovanie Služby prostredníctvom sietí Poskytovateľom
- 1.11. **EPG** - Skratka pre „Electronic Program Guide“ elektronický programový sprievodca
- 1.12. **Timeshift** - Nelineárne funkcie služby slúžiace ako virtuálny videorekordér, kde je zákazníkovi poskytnutý prostredníctvom prístupu cez Sieť pamäťový priestor definovaný maximálnou časovou kapacitou tohto priestoru za účelom automatického nahrávania programov podľa voľby Zákazníka využívajúceho maximálnu časovú kapacitu pre ich uloženie.
- 1.13. **nPVR** - Nelineárne funkcie služby slúžiace ako virtuálny videorekordér, ktoré sú zákazníkovi poskytované prostredníctvom prístupu cez Sieť pamäťový priestor definovaný maximálnou časovou kapacitou tohto priestoru za účelom uloženia programu podľa individuálnej voľby Zákazníka pre stanovenú dobu.
- 1.14. **Program** – jeden televízny alebo rozhlasový program.
- 1.15. **Programová ponuka** – definovaný súbor programov Služby poskytovaných Zákazníkovi.
- 1.16. Ostatné použité pojmy sú definované vo Všeobecných podmienkach.

2. Podmienky poskytovaných služieb

- 2.1. Prijímacie zariadenie - STB sú dodané a inštalované Zákazníkovi Poskytovateľom na základe objednávky inštalácie a dodania zariadenia. Prípadná reklamácia závady na STB a dodaných zariadeniach sa riadi zákonom v platnom znení (Občiansky zákonník), zákonom v platnom znení (Zákon o ochrane spotrebiteľa). Podmienkou dodávky, prenájmu STB je uzatvorená **Zmluva o pripojení 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 bezpečne 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 odovzdaná v Koncovom bode siete.
- 2.3. Poskytovateľ zodpovedá za funkčnosť Siete, zariadenia a technických prostriedkov len po Koncový bod siete podľa čl. 1.8.
- 2.4. Poskytovateľ zaisťuje odstránenie prípadných porúch a závad na Sieti a na zariadeniach dodaných Poskytovateľom.
- 2.5. Zákazník sa zaväzuje, že zariadenie dodané Poskytovateľom bude po celú dobu trvania Zmluvy pripojené do funkčných a prevádzky schopných sieťových zásuviek 230V/50Hz spĺňajúcich podmienky podľa príslušnej STN.
- 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 aj v priebehu účtovacieho obdobia. Minimálna doba trvania vyššej Programovej ponuky je 1 kalendárny mesiac začínajúci prvým dňom nasledujúceho mesiaca po objednaní či vykonaní zmeny ponuky
- 2.8. Zaradenie ďalšej Programovej ponuky do Programového balíčka vykoná Poskytovateľ aj v priebehu fakturačného obdobia na základe Objednávky Zákazníka. Účinnosť tejto zmeny je nasledujúci deň po prijatí a schválení Objednávky.
- 2.9. Vyradenie Programovej ponuky z Programového balíčka zaeviduje Poskytovateľ aj 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 čo najskôr možnom termíne. Zákazník nemá v takom prípade žiadne nároky súvisiace s prechodnou nemožnosťou využitia Služby.
- 2.11. Poskytovateľ môže dočasne prerušiť či obmedziť poskytovanie Služby pri nevyhnutných zmenách technického zariadenia pri rutinej údržbe siete či pri odstraňovaní porúch.
- 2.12. Poskytovateľ si vyhradzuje právo meniť jednostranne programovú ponuku a ponuku Virtuálnej videopožičovni, 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 pripojiť 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 zverejneného na internetovej adrese Poskytovateľa www.levonet.sk
- 3.2. Službu Poskytovateľ zabezpečí pre Zákazníka len na základe zmluvného vzťahu s prihladením k technickým možnostiam Poskytovateľa
- 3.3. Služba je šírenie prevzatého televízneho a rozhlasového vysielania v nezmenenej podobe, za účelom zaistenia 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. Poplatok za predčasné ukončenie služby uhradí zákazník v prípade trvania doby poskytovania Služby po dobu menej ako 24 mesiacov od jej aktivácie. Vyúčtovanie poplatku za ukončenie využívania služby bude Zákazníkovi prevedené dodatočne. Cena poplatku je uvedená v Cenníku služieb.
- 3.5. Ponúkaná Programová ponuka vrátane cenových relácií je zverejnená na Internetovej adrese Poskytovateľa www.levonet.sk alebo v tlačenej podobe na predajných miestach Poskytovateľa.
- 3.6. Poskytovateľ poskytuje služby v zaručenej úrovni kvality jednotlivých služieb uvedených v platnom Cenníku a to v súlade so ZoEK a opatreniami vydanými telekomunikačným úradom. Zaručená úroveň kvality je súčasne ponúkanou úrovňou kvality služieb. Poskytovateľ nezodpovedá za zníženie kvality služby, pokiaľ dôvody zníženia kvality sú na strane poskytovateľa 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, pre ktorých poskytnutie je využívaná sieť poskytovateľa
- 3.7. Doplnkové služby s poskytnutím služby:

VOD - Skratka „Video On Demand“ tj. video na požiadanie, doplnková služba MW: je služba, ktorá umožňuje užívateľom zvoliť a sledovať / počúvať video alebo audio obsah na vyžiadanie. Systém televíznej VOD je možné 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“, zahrňujúci služby s pridanou hodnotou, prevádzkovaných na MW: 1) nPVR 2) TimeShift TV 3) Pause TV - možnosť zákazníka zastaviť dané vysielanie televízneho programu v čase a po uplynutí určitého času ho znovu pustiť od zastaveného bodu v programe. Prípadné ďalšie služby budú Zákazníkovi ponúknuté podľa technickej spôsobilosti siete prevádzkovať nové služby a možnosti Poskytovateľa tieto 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

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

3.9. Zákazník vyslovene súhlasí s tým, že využívanie služby Interaktívna televízia 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 poruchu je považované prerušenie dodávky Služby, prípadne zníženie kvality či technických parametrov dodávanej Služby. Zákazník ohlasuje poruchu Služby Poskytovateľovi:

- Telefónom: 053/321 11 32
- e-mailom: levonet@levonet.sk
- autorizovaná požiadavka cez zákaznícke konto

4.2. Reklamácie technických parametrov a kvality Služby sa uplatňujú a vybavujú ako ohlásenie poruchy v súlade s týmto Prevádzkovým poriadkom. Zákazník ohlasuje poruchu najskôr vtedy, až sám preveril, že porucha nie je na jeho strane.

4.3. Hlásenie o poruche musí obsahovať:

- a) identifikáciu Zákazníka (meno a priezvisko, resp. obchodné meno),
- b) meno a priezvisko kontaktnej osoby konajúci v mene Zákazníka,
- c) telefónne spojenie na Zákazníka alebo kontaktnú osobu, elektronickú adresu,
- d) číslo zmluvy pridelené Poskytovateľom pri zriadení služby,
- e) dátum a čas zistenia poruchy,
- f) popis poruchy

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

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

4.6. Poskytovateľ má právo overiť u Zákazníka, či porucha nie je 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 prijímači za účelom overenia stavu.

4.7. Doba odstraňovania poruchy od okamihu jej nahlásenia nepresahuje v čase pracovných dní, je to technicky možné, 48 hodín s výnimkou prípadu pôsobenia okolností, ktoré nemôže Poskytovateľ predvídať ani ovplyvniť, najmä v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť a spôsobených treťou osobou. V prípade ohlásenia poruchy v deň sviatku, soboty či nedele, môže byť odstránenie poruchy 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, ktorú Zákazník využíva k pripojení 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. Dotazy týkajúce sa nejasností vo vyúčtovaní telekomunikačnej služby, rozsahu poskytovanej služby a ďalšie informácie sú zodpovedané na prevádzke Poskytovateľa osobne alebo na tel.: 053/321 11 32 prípadne elektronicky na e-mailovej adrese levonet@levonet.sk
- 4.11. Poskytovateľ je povinný vybaviť reklamáciu do tridsiatich dní odo dňa doručenia reklamácie. Uplatnenie reklamácie nemá odkladný účinok a Zákazník je povinný zaplatiť účtovanú čiastku do dátumu splatnosti.
- 4.12. V prípade, že sa preukáže neoprávnenosť vyúčtovanej 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, keď nie je zákonom stanovené inak.
- 5.2. Zákazník je povinný užívať Službu tak, aby nebol porušovaný 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 možné, domnelé či skutočné zmeny nastavenia STB je Zákazník povinný zdieľať túto skutočnosť bezodkladne Poskytovateľovi.
- 5.5. Zákazník nesmie žiadaným 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, popr. 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 neoprávnenne využívať dáta, systémy a komunikačné prostredie Siete alebo neoprávnenne skúšať, skúmať či testovať zraniteľnosť systému 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 tretou 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 nepovoleným osobám manipulovať so zariadeniami Poskytovateľa (ktoré sú súčasťou Siete) alebo STB umiestnených na adrese Zákazníka, poškodiť ich alebo ich odcudziť.
- 5.12. Zákazník je povinný dňom ukončenia poskytovanej Služby umožniť Poskytovateľovi odbornú demontáž jeho zariadenia, pokiaľ je namontované. Zákazník je povinný do siedmich

kalendárnych dní od ukončenia služby odovzdať zariadenia (aj STB), ktoré sú majetkom Poskytovateľa, na najbližšom obchodnom mieste alebo odoslať na vlastné náklady a nebezpečne na adresu Poskytovateľa. V prípade nedodržania tohto záväzku je zákazník povinný zaplatiť sankciu podľa cenníka. Právo na náhradu ďalšej škody týmto nie je dotknuté.

- 5.13. Po ukončení poskytnutej Služby je Zákazník povinný do tridsiatich dní vrátiť Poskytovateľovi všetky STB, ktoré boli v jeho držaní.
- 5.14. Zákazník je povinný zaistiť súčinnosť s Poskytovateľom pri zriadení, zmene, ukončení, dohľade či servisu Služby, umožniť Poskytovateľovi prístup k zariadeniam Poskytovateľa.
- 5.15. 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 umiestnené zariadenie Poskytovateľa súvisiace s poskytnutou Službou, prípadne zaistiť osobu poverenú Zákazníkom k zaisteniu nutnej súčinnosti.

6. Obmedzenie, prerušenie a ukončenie poskytovania služby

- 6.1. V prípade technických zmien či rekonštrukcií Siete, či Koncového bodu siete alebo výpadku dodávky elektrickej energie zo strany distribútora (vrátane terasových napájacích bodov), môže byť poskytovanie Služby dočasne obmedzené alebo prerušené. Poskytovateľ nebude za toto obdobie nedostupnosti Služby Zákazníkovi účtovať cenu za poskytnuté 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 účinnosťou potom, čo také porušenie zistil (viď Všeobecné obchodné podmienky). O tomto okamžitom ukončení poskytovanej Služby nemusí Poskytovateľ Zákazníka nijak informovať.

7. Záverečné ustanovenie

- 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 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 ich znením súhlasí a považuje ho za súčasť uzavretej zmluvy.
- 7.3. Platný Prevádzkový poriadok je k dispozícii na Internetovej adrese Poskytovateľa: www.levonet.sk a na prevádzke spoločnosti v tlačenej forme.

Tento Prevádzkový poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 01.01.2018