

## Provozní podmínky televizních služeb společnosti GREPA Networks, s.r.o. účinné ode dne 01. 01. 2018

Společnost GREPA Networks, s.r.o. je držitelem osvědčení vydaného Českým telekomunikačním úřadem (dále jen „ČTÚ“), na základě kterého je oprávněna poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací a zřizovat a provozovat veřejnou pevnou síť elektronických komunikací a veřejnou pevnou telefonní síť.

### 1. Definice použitých pojmů

- 1.1 **Provozní podmínky** jsou tyto provozní a technické podmínky poskytování Služby.
- 1.2 **Všeobecné podmínky** jsou všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti GREPA Networks, s.r.o.
- 1.3 **Účastník** je konečný příjemce Služby.
- 1.4 **Poskytovatel** je společnost GREPA Networks, s.r.o., IČ: 25492900, se sídlem Žitná 2324/16, 466 01 Jablonec nad Nisou, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, v oddíle C, vložce 20842.
- 1.5 **Služba** je služba digitální nebo analogové televize, tj. nabídka a šíření převzatého televizního a rozhlasového vysílání v nezměněné podobě, a to za účelem zajištění přístupu Účastníka k obsahu převzatého televizního a rozhlasového vysílání.
- 1.6 **Síť** je přístupová síť pro elektronickou komunikaci Poskytovatele.
- 1.7 **DTV** je digitální televize, tj. přenos videa, zvuku, informací a dat v digitální podobě po kabelovém rozvodu ve formátu IPTV, DVB-T nebo DVB-S.
- 1.8 **Koncový bod sítě** je fyzický propojovací bod, ve kterém Poskytovatel předává Službu Účastníkovi.
- 1.9 **STB** je Set-top-box, tj. technické zařízení sloužící ke zpracování digitálně dodávaného programu pro příjem na analogovém televizoru.
- 1.10 **Podmíněný přístup** je zabezpečené oprávnění pro přijímání programů.
- 1.11 **Program** je jeden televizní nebo rozhlasový program - stanice.
- 1.12 **Programová nabídka** je definovaný soubor Programů poskytovaný Účastníkovi v rámci Služby.
- 1.13 **Programový Balíček** je kombinace jednotlivých Programových nabídek.
- 1.14 **Zvýhodněný Balíček** je zvýhodněná kombinace jednotlivých Programových nabídek.
- 1.15 **Zařazení Programové nabídky do Balíčku** je zařazení konkrétní Programové nabídky do Programového balíčku na základě Smlouvy.
- 1.16 **Vyřazení Programové nabídky z Balíčku** je vyřazení konkrétní Programové nabídky z Programového balíčku na základě Smlouvy.

Ostatní použité pojmy jsou definovány ve Všeobecných podmínkách.

### 2. Podmínky poskytované Služby

- 2.1 V případě, že pro příjem televizních služeb (TV programů) je potřebné jiné zařízení, než obvyklý TV přijímač ( např. set-top-box ), může být takové zařízení Účastníkovi dodáno Poskytovatelem dle podmínek poskytování jednotlivých Služeb DTV. Zařízení dodané Poskytovatelem bude Účastníkovi předáno buď na obchodních místech Poskytovatele (včetně návodu k instalaci a obsluze), nebo jiným způsobem určeným Poskytovatelem a odsouhlaseným Účastníkem. Součástí takového zařízení jsou specifikovány v dokumentech dodávaných se zařízením. Podmínkou pronajmutí či prodeje zařízení Účastníkovi je platná Smlouva uzavřená mezi Účastníkem a Poskytovatelem.
- 2.2 Služba bude Účastníkovi předávána v Koncovém bodě sítě. Služba bude poskytována výhradně na adrese, která je uvedena ve Smlouvě.
- 2.3 Účastník může požádat o změny Služby v průběhu účtovacího období. Minimální doba užívání Služby je 1 kalendářní měsíc, není-li sjednána delší doba. Minimální doba užívání se automaticky prodlužuje o dobu, po kterou byla Služba na základě dohody smluvních stran poskytována Účastníkovi bezplatně. Byla-li Smlouva uzavřena na dobu určitou a takto prodloužená minimální doba užívání by měla skončit až po uplynutí sjednané doby trvání Smlouvy, prodlužuje se trvání Smlouvy až do uplynutí prodloužené minimální doby užívání.
- 2.4 Poskytovatel odpovídá za funkčnost Sítě, zařízení a technických prostředků pouze po Koncový bod sítě.
- 2.5 Poskytovatel zajišťuje odstranění případných poruch a Závad jak na Síti, tak na zařízeních dodaných Poskytovatelem, a to zpravidla do 72 hodin od nahlášení poruchy. Pokud Poskytovatel nezajistí obnovu funkčnosti do 48 hodin, může Uživatel žádat vrácení poměrné části měsíčních úhrad a poplatků.
- 2.6 Účastník se zavazuje, že STB bude po celou dobu trvání Smlouvy připojen pouze do funkční, provozuschopné a podmínky českých státních norem splňující síťové zásuvky 230 V/50 Hz a do zásuvky televizního kabelového rozvodu.
- 2.7 Náklady na provoz STB v místě instalace hradí Účastník.
- 2.8 Po uzavření Smlouvy je Poskytovatelem aktivována objednaná Programová nabídka.
- 2.9 Účastník může požádat o změny Programových nabídek či změny Balíčků Služeb i v průběhu účtovacího období. Minimální doba užívání Programové nabídky je 1 kalendářní měsíc, není-li sjednána delší doba. Minimální doba užívání se automaticky prodlužuje o dobu, po kterou byla Služba na základě dohody smluvních stran poskytována Účastníkovi bezplatně. Byla-li Smlouva uzavřena na dobu určitou a takto prodloužená minimální doba užívání by měla skončit až po uplynutí sjednané doby trvání Smlouvy, prodlužuje se trvání Smlouvy až do uplynutí prodloužené minimální doby užívání.
- 2.10 Zařazení další Programové nabídky do Balíčku může Poskytovatel provést i v průběhu fakturačního období na základě žádosti Účastníka. Účinnost této změny je následující den po přijetí a schválení žádosti Poskytovatelem.
- 2.11 Vyřazení Programové nabídky z Balíčku provede Poskytovatel v průběhu fakturačního období na základě žádosti Účastníka. Účinnost této změny je od prvního dne následujícího měsíce po měsíci, v němž byla žádost doručena Poskytovateli.
- 2.12 Účastník vyjadřuje souhlas s obměnou softwarových klíčů v STB v případě nutnosti, i když je STB ve vlastnictví Účastníka. Poskytovatel si v nutném případě vyhrazuje právo na deaktivaci Podmíněného přístupu, jestliže bude mít důvodné podezření, že je ohrožena bezpečnost systému kódování televizních a rozhlasových programů. Poskytovatel v takovém případě provede obnovu softwaru v nejbližším možném termínu. Účastníkovi nevznikají v takovém případě žádná práva související s přechodnou nemožností využívání Služeb.

- 2.13 Poskytovatel může dočasně přerušit či omezit poskytování Služby při nezbytných změnách technického zařízení, při rutinní údržbě Sítě či při odstraňování poruch. Poskytovatel zajistí obnovu funkčnosti zpravidla do 72 hodin, pokud tak neučiní do 48 hodin, může Účastník žádat vrácení poměrné části měsíčních úhrad a poplatků.
- 2.14 Poskytovatel doporučuje připojovat ke Koncovému bodu sítě pouze STB, které budou dodány nebo schváleny Poskytovatelem. Při použití jiných, neschválených STB (nevyhovujících pro připojení k optické síti) není Poskytovatel schopen garantovat kvalitu a funkčnost Služby.
- 2.15 Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit složení Programových nabídek a Balíčků v závislosti na podmínkách dodavatelů. Na tyto změny upozorní Poskytovatel, ihned po obdržení informace o změně od dodavatele, Účastníka způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování a dále uveřejní tuto skutečnost na webových stránkách [www.grepnet.cz](http://www.grepnet.cz). Jestliže Účastník nebude změnu složení Programových nabídek či Balíčků akceptovat, má právo ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny.

### **3. Charakteristika poskytované Služby a cenové modely**

- 3.1 Službu Poskytovatel zabezpečí pro Účastníka pouze na základě Smlouvy s přihlédnutím k technickým možnostem Poskytovatele.
- 3.2 Dostupnost Služby je 24 hodin denně po celý rok. Provozovatel neodpovídá za dostupnost služby, pokud vznikne porucha na distribučních trasách, technologických centrech či sítích, které nejsou pod kontrolou Poskytovatele.
- 3.3 Služba umožňuje Účastníkovi za cenu uvedenou v Ceníku měsíční sledování určitého počtu Programů dle Programových nabídek. Aktuální Ceník a programová nabídka je uvedena na [www.grepnet.cz](http://www.grepnet.cz) nebo v tištěné podobě na klientském centru Poskytovatele či u jeho obchodních zástupců.

### **4. Zabezpečení provozu Služby**

- 4.1 Reklamacie technických parametrů a kvality Služby se uplatňují a vyřizují jako ohlášení Závady v souladu s Všeobecnými podmínkami čl. 13.

### **5. Práva a povinnosti**

- 5.1 Poskytovatel nezodpovídá 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 Účastník nesmí kopírovat, měnit, mazat či jinak upravovat zápisy v software STB ani umožnit tyto neoprávněné zásahy třetím osobám. V případě možné domnělé či skutečné změny zápisů je Účastník povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli.
- 5.3 Jestliže má Poskytovatel důvodné podezření, že zařízení dodané Poskytovatelem bylo předáno třetí osobě nebo, že Účastník veřejně zpřístupnil Službu nebo její část, popř. zařízení jinak využil v rozporu se Smlouvou, má Poskytovatel právo deaktivovat STB bez předchozího uvědomění Účastníka. Při uplatnění náhrady újm a smluvní pokuty se postupuje podle Všeobecných podmínek.
- 5.4 Účastník nesmí narušovat bezpečnost systému nebo Sítě ve snaze získat neoprávněný přístup k Síti.
- 5.5 Účastník nesmí neoprávněně využívat data, systémy a komunikační prostředí Sítě nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo Sítě.
- 5.6 Účastník nesmí porušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.
- 5.7 Účastník nesmí zasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty, pokusy přetížit systém a jinými neoprávněnými zásahy).
- 5.8 Účastník je povinen učinit opatření zabraňující neoprávněnému užívání Služeb třetí osobou, která k tomu nemá předchozí písemný souhlas Poskytovatele.
- 5.9 Účastník je povinen učinit veškerá možná opatření zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením dodaným Poskytovatelem (které je součástí Sítě) a umístěným v nemovitosti či ve společných částech nemovitosti Účastníka, poškodit jej nebo jej odcizit.
- 5.10 Účastník je povinen dnem ukončení poskytování Služby umožnit Poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení.
- 5.11 Účastník je povinen zajistit Poskytovateli nutnou součinnost při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu Služby a umožnit Poskytovateli přístup k jeho zařízením.
- 5.12 Účastník je povinen na požádání umožnit Poskytovateli přístup do prostor, ve kterých je, nebo má být, umístěno zařízení Poskytovatele související s poskytovanou Službou, a to za účelem údržby, opravy nebo instalace technického zařízení Poskytovatele, případně zajistit osobu pověřenou Účastníkem k poskytnutí nutné součinnosti.

### **6. Omezení, přerušení a ukončení poskytování Služby**

- 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. Poskytovatel zajistí obnovu funkčnosti zpravidla do 72 hodin, pokud tak neučiní do 48 hodin, může Účastník žádat vrácení poměrné části měsíčních úhrad a poplatků.
- 6.2 Při změně Programové nabídky může dojít k dočasné nedostupnosti Služby s ohledem na dobu nutnou pro konfiguraci technických prostředků Poskytovatele. Poskytovatel zajistí obnovu funkčnosti zpravidla do 72 hodin, pokud tak neučiní do 48 hodin, může Účastník žádat vrácení poměrné části měsíčních úhrad a poplatků.
- 6.3 Nezaplatil-li Účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, Poskytovatel jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 týden ode dne dodání upozornění. Po marném uplynutí náhradní lhůty může Poskytovatel Účastníkovi omezit poskytování dotčené samostatně účtované služby zamezením aktivního přístupu ke službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání. Cena za prokazatelné upozornění musí být nákladově orientovaná.
- 6.4 Poskytovatel může ukončit smluvní vztah nebo nezřídít Účastníkovi přístup k veřejně dostupné službě elektronických komunikací v případech, kdy Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za Služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to pouze po prokazatelném upozornění Účastníka. Soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po

sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny.

## **7. Režim poskytnutí STB Uživateli**

- 7.1 STB může být Poskytovatelem za účelem využívání Služby Účastníkovi prodán nebo pronajat podle volby Účastníka ve Smlouvě, a to za níže uvedených podmínek.
- 7.2 V případě prodeje se uplatní kupní cena uvedená v Ceníku, přičemž kupní cenu je Účastník povinen uhradit jednorázově na základě prvního vyúčtování za Službu. Kupní smlouva je nezávislá na uzavřené Smlouvě či jednotlivé Službě, tzn., že ukončení Smlouvy či jednotlivé Služby nemá vliv zejména na povinnost Účastníka zaplatit kupní cenu. Smluvní strany sjednávají, že vlastnické právo k STB Účastník nabyde až úplným zaplacením kupní ceny (výhrada vlastnického práva).
- 7.3 V případě nájmu se uplatní měsíční nájemné uvedené v Ceníku, které bude Účastníkovi účtováno vždy společně s vyúčtováním za Službu. V individuálních případech může být STB pronajat za nižší nájemné, než je uvedeno v Ceníku. Nájem STB zaniká současně s ukončením Smlouvy či příslušné Služby, přičemž Účastník je povinen za poslední měsíc poskytování Služby uhradit poměrnou část nájemného podle počtu dnů před ukončením Smlouvy či Služby. Účastník je povinen STB vrátit Poskytovateli při demontáži zařízení Poskytovatele podle Všeobecných podmínek.

## **8. Závěrečná ustanovení**

- 8.1 Tyto Provozní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy. Podpisem Smlouvy Účastník potvrzuje, že se s Provozními podmínkami seznámil a s jejich obsahem souhlasí.
- 8.2 Poskytovatel si v souladu se Všeobecnými podmínkami vyhrazuje právo na změnu Provozních podmínek. O změně Provozních podmínek informuje Poskytovatel Účastníka nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny způsobem, který si Účastník zvolil pro zaslání vyúčtování a dále uveřejní tuto informaci na webových stránkách [www.grepnet.cz](http://www.grepnet.cz) a ve své provozovně. Poskytovatel také informuje Účastníka o jeho právu ukončit smlouvu ke dni platnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Účastník akceptovat. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy, nebo v případě změny, kterou Poskytovateli uložil nařízením Český telekomunikační úřad.
- 8.3 Vydáním nových Provozních podmínek s vyznačením počátku doby účinnosti se k tomuto datu stávají staré Provozní podmínky neúčinnými.
- 8.4 Účinné Provozní podmínky jsou k dispozici na internetové adrese Poskytovatele [www.grepnet.cz](http://www.grepnet.cz), nebo v tištěné podobě v klientském centru Poskytovatele či u jeho obchodních zástupců.
- 8.5 Počátek doby účinnosti těchto Provozních podmínek je 01. 01. 2018.

V Jablonci nad Nisou dne 10. 11. 2017  
GREPA Networks, s.r.o.  
Žitná 2324/16  
466 01 Jablonec nad Nisou