

**Vladimír Kočan ELKVANT, Kružlová 11, 090 02 Kružlová**

**IČO: 10780505, IČ DPH: SK 1020768232**

**PREVÁDZKOVÝ PORIADOK  
PRE POSKYTOVANIE SLUŽBY DIGITÁLNEHO  
TELEVÍZNEHO VYSIELANIA**

**Platný od 1.6.2018**

**Tel.: + 421 54 286 1212**

**[info@elkvant.sk](mailto:info@elkvant.sk)**

**[www.elkvant.sk](http://www.elkvant.sk)**

## **OBSAH**

### **1. Definície použitých pojmov**

### **2. Podmienky poskytovanej služby**

### **3. Charakteristika poskytovanej služby a cenové modely**

### **4. Zabezpečenie prevádzkovej služby**

### **5. Práva a povinnosti**

### **6. Obmedzenie, prerušenie a ukončenie poskytovanej služby**

### **7. Záverečné ustanovenie**

### **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 Vladimír Kočan ELKVANT, Kružľová 11, 090 02 Kružľová, pre poskytovanie verejných telekomunikačných služieb (ďalej len „Všeobecné podmienky“).

1.3. Služba je služba digitálneho televízneho vysielania zabezpečená 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 Vladimír Kočan ELKVANT, Kružľová 11, 090 02 Kružľová. Kontaktná adresa pre užívateľa služby je: Vladimír Kočan ELKVANT, Doktora Pribulu 151/9, Svidník.

1.5. Prevádzkovateľ je spoločnosť DSI DATA s.r.o., Nám. A. Bernoláka 377, 029 01 Námestovo, ktorá je operátorom a oprávnená zabezpečovať verejnú telekomunikačnú sieť a priradené prostriedky.

1.6. Účastník – užívateľ Služby, ktorý uzavrel s Poskytovateľom zmluvu o dodávke služby.

1.7. Verejná telekomunikačná sieť (ďalej len „Sieť“) – sieť elektronických komunikácií, ktorá slúži z cela, alebo prevažne k poskytovaniu verejne dostupných služieb elektronických komunikácií nie len Poskytovateľu.

1.8. Koncový bod siete – Fyzický bod siete, v ktorom je účastníkovi poskytnutý prístup k verejnej komunikačnej sieti, a v ktorom je Účastníkovi poskytnutá služba. Koncovým bodom siete pre Službu je výstup prijímacieho zariadenia alebo prístup k sieti elektronických komunikácií u Účastníka, 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 Poskytovateľa

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

1.12. Timeshift - Nelineárne funkcie služby slúžiace ako virtuálny videorekordér, kde je Účastníkovi poskytnutý prostredníctvom prístupu cez Sieť pamäťový priestor definovaný maximálnou časovou kapacitou tohto priestoru za účelom automatického nahrávania programov podľa voľby Účastníka využívajúceho maximálnu časovú kapacitu pre ich uloženie.

1.13. nPVR - Nelineárne funkcie služby slúžiace ako virtuálny videorekordér, ktoré sú Účastníkovi poskytované prostredníctvom prístupu cez Sieť pamäťový priestor definovaný maximálnou časovou kapacitou tohto priestoru za účelom uloženia programu podľa individuálnej voľby Účastníka pre stanovenú dobu.

1.14. Program – jeden televízny alebo rozhlasový program.

1.15. Programová ponuka – definovaný súbor programov Služby poskytovaných Účastníkovi.

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 vady na STB a dodaných zariadeniach sa riadi Občianskym zákonníkom v platnom znení, Zákonom o ochrane spotrebiteľa v platnom znení. Podmienkou dodávky a prenájmu alebo zapožičania STB je uzatvorená Zmluva o pripojení služby. Účastník je povinný do 14 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 Účastník povinný zaplatiť sankciu podľa cenníka. Právo na náhradu ďalšej škody týmto nie je dotknuté.

2.2. Služba je Účastníkovi 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. Účastník 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 Účastníka hradí Účastník.

2.7. Účastník 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 Účastníka. Účinnosť tejto zmeny je nasledujúci pracovný deň po prijatí a schválení Objednávky.

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

2.10. Účastník 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 Účastníkovi nový STB v čo najskôr možnom termíne. Účastník 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 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. Účastník 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.elkvant.sk](http://www.elkvant.sk)

3.2. Službu Poskytovateľ zabezpečí pre Účastníka len na základe zmluvného vzťahu s prihliadnutím k technickým možnostiam Poskytovateľa

3.3. Služba je šírenie prevzatého televízneho a rozhlasového vysielania v nezmenenej podobe, za účelom zaistenia prístupu Účastníka k obsahu prevzatého televízneho a rozhlasového vysielania umožňuje Účastníkovi za stálu mesačnú cenu sledovanie určitého počtu Programov podľa predplatenj 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 Účastníkovi prevedené dodatočne. Cena poplatku je uvedená v Cenníku služieb.

3.5. Ponúkaná Programová ponuka vrátane cenových relácií je zverejnená na Internetovej adrese Poskytovateľa [www.elkvant.sk](http://www.elkvant.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. Účastník 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 Účastníka. VAS - Skratka „Value Added Services“, zahrňujúca služby s pridanou hodnotou, prevádzkovaných na MW: 1) nPVR 2) TimeShift

TV 3) Pause TV - možnosť Účastníka zastaviť dané vysielanie televízneho programu v čase a po uplynutí určitého času ho znovu pustiť od zastaveného bodu v programe. Prípadné ďalšie služby budú Účastníkovi ponúknuté podľa technickej spôsobilosti siete prevádzkovať nové služby a možnosti Poskytovateľa tieto služby Účastníkovi 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 Účastníkovi účtované podľa aktuálneho Cenníka platného ku dňu využitia doplnkových služieb. Účastník berie na vedomie, že za Cenník možno považovať aj zobrazenie ceny v rámci menu pripojeného zariadenia s prístupom k jednotlivej službe, kde je daná cena služby Účastníkovi zobrazená v reálnom čase, a táto cena bude Účastníkovi vyúčtovaná v rámci pravidelného vyúčtovania poskytovaných služieb Poskytovateľom.

3.9. Účastník 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. Účastník ohlasuje poruchu Služby Poskytovateľovi: • **Telefonicky: 054/2861212** • **e-mailom: info@elkvant.sk**.

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

4.3. Hlásenie o poruche musí obsahovať: a) identifikáciu Účastníka (meno a priezvisko, resp. obchodné meno), b) meno a priezvisko kontaktnej osoby konajúcej v mene Účastníka, c) telefonický kontakt na Účastníka alebo kontaktnú osobu, elektronickú emailovú 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 Účastníka písomné potvrdenie ohlásenia poruchy a poskytnutie súčinnosti za účelom odstránenia poruchy.

4.5. Poskytovateľ má právo účtovať Účastníkovi vynaložené náklady spojené so zaistením a odstraňovaním poruchy v prípade, že po oznámení poruchy Účastníkom objektívne zistí, že porucha nie je na strane Poskytovateľa alebo že poruchu zaviniel Účastník, prípadne že porucha vôbec nenastala.

4.6. Poskytovateľ má právo overiť u Účastníka, či porucha nie je na STB Účastníka alebo na televíznom prijímači. Účastník 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, ak 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 vo vlastníctve Účastníka, alebo tretej strany, ktorú Účastník využíva k pripojení k Službe.

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

4.10. Účastník uplatňuje reklamáciu písomnou formou u Poskytovateľa. Informácie týkajúce sa nejasností vo vyúčtovaní telekomunikačnej služby, rozsahu poskytovanej služby a ďalšie informácie sú zodpovedané na prevádzke Poskytovateľa osobne alebo na tel.: 054/2861212 prípadne elektronicky na e-mailovej adrese info@elkvant.sk

4.11. Poskytovateľ je povinný vybaviť reklamáciu do tridsiatich dní odo dňa doručenia reklamácie. Uplatnenie reklamácie nemá odkladný účinok na zaplatenie faktúry a Účastník je povinný zaplatiť účtovanú čiastku do dátumu splatnosti.

4.12. V prípade, že sa preukáže neoprávnenosť vyúčtovanej ceny, je Poskytovateľ povinný vrátiť Účastníkovi 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. Účastník 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. Účastník 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. Účastník nesmie kopírovať, meniť, mazať či inak upravovať nastavenia STB, ani umožniť tieto neoprávnené zásahy tretím osobám. V prípade možných, domnelých či skutočných zmien nastavenia STB je Účastník povinný informovať o týchto skutočnostiach bezodkladne Poskytovateľova.

5.5. Účastník 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 tretej osobe, popr. Zariadenie inak zneužil v rozpore so Zmluvou alebo Všeobecnými obchodnými podmienkami, má Poskytovateľ právo deaktivovať STB bez predchádzajúceho upovedomenia Účastníka. Pri uplatnení náhrady škody a zmluvnej pokuty sa postupuje podľa Všeobecných podmienok.

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

5.8. Účastník nesmie neoprávnene využívať dáta, systémy a komunikačné prostredie Siete alebo neoprávnene skúšať, skúmať či testovať zraniteľnosť systému alebo Siete.

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

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

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

5.12. Účastník je povinný dňom ukončenia poskytovanej Služby umožniť Poskytovateľovi odbornú demontáž jeho zariadenia, pokiaľ je namontované. Účastník je povinný do 14 kalendárnych dní od ukončenia služby odovzdať zariadenia (aj STB), ktoré sú majetkom Poskytovateľa, na najbližšom obchodnom mieste Poskytovateľa alebo odoslať na vlastné náklady a bezpečne na adresu Poskytovateľa. V prípade nedodržania tohto záväzku je Účastník povinný zaplatiť sankciu podľa cenníka. Právo na náhradu ďalšej škody týmto nie je dotknuté.

5.13. Po ukončení poskytnutej Služby je Účastník povinný do 14 dní vrátiť Poskytovateľovi všetky STB, ktoré boli v jeho držaní.

5.14. Účastník je povinný zaistiť súčinnosť s Poskytovateľom pri zriadení, zmene, ukončení, dohľade či servise Služby a umožniť Poskytovateľovi prístup k zariadeniam Poskytovateľa.

5.15. Účastník 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 zabezpečiť osobu poverenú Účastníkom 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 trasových napájacích bodov), môže byť poskytovanie Služby dočasne obmedzené alebo prerušené. Poskytovateľ nebude za toto obdobie nedostupnosti Služby Účastníkovi 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 Účastníkovi účtovať cenu za poskytnutie Služby v prípade, že táto doba presiahne 24 hodín.

6.3. V prípade, že Účastník 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 Účastníka nijak informovať.

## **7. Záverečné ustanovenie**

7.1. Tento Prevádzkový poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o dodávke služby. Podpisom zmluvy Účastník 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 Účastník 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.elkvant.sk](http://www.elkvant.sk) a na kontaktnom mieste Poskytovateľa v tlačenej forme.

Tento Prevádzkový poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1.1.2016.