

Specifikace služeb Poskytovatele KABEL servis Praha spol. s r. o. a FixPro,z.s.

Služba Kabelové televize Televize Kabel v lokalitě Praha

verze . 21.01.01

Parametry služby	
Popis služby	Televizní služby jsou služby, které umožňují Uživateli sledovat televizní a rozhlasové vysílání distribuované v televizních programových balíčcích, které má Uživatel předplacené. Televizní a rozhlasové programy jsou přenášeny analogově a digitálně. Pro digitální přenos je použitý primárně standard DVB-C. Pro analogový přenos televize standard PAL B/G, D/K a u rozhlasu standard CCIR VKV. Pokud Uživatel využívá možnost sledovat v rámci Odběrného místa televizní služby na dalších obrazovkách, kde je jako Přijímací zařízení použitý mobil, tablet, počítač, smartTV apod., je pro přenos použita metoda streamingu (obchodní označení FixProTV).
Dostupnost služby a vlivy snižující kvalitu služby	Televizní služby jsou dostupné 24 hodin denně, celý rok. Poskytovatel neodpovídá za dostupnost jednotlivých programů nebo pořadů, pokud je přerušeno jejich vysílání ze strany TV stanice (programové společnosti), neboť nejsou ošetřena práva pro ČR, nebo je porucha na distribuční trase, která není pod kontrolou Poskytovatele. Poskytovatel garantuje kvalitu televizní služby do účastnické TV/R zásuvky v Odběrném místě. Rozvod signálů za účastnickou zásuvkou k jednotlivým přijímacím zařízením je záležitostí Uživatele a mají podstatný vliv na kvalitu televizní služby. Při použití koaxiálních kabelů, rozbočovačů či konektorů s nedostatečným stíněním může vznikat kostičkování či výpadky obrazu. Při použití služby FixProTV je přijímací zařízení připojeno prostřednictvím internetové sítě (případně i domácí WIFI sítě) což může ovlivnit kvalitu a dostupnost této služby.
Minimální zaručená úroveň kvality	90 % za období kalendářního měsíce (platí pro přenosovou síť pod kontrolou Poskytovatele) při použití analogového přenosu, digitálního přenosu či metody streamingu (FixProTV).
Minimální nabízená úroveň kvality	90 % za období kalendářního měsíce (platí pro přenosovou síť pod kontrolou Poskytovatele) při použití analogového nebo digitálního přenosu. 90 % za období kalendářního měsíce (platí pro přenosovou síť pod kontrolou Poskytovatele) při použití metody streamingu (FixProTV).
Servis služby	V případě televizní Služby není možné provádět sledování kvality Služby formou vzdáleného monitoringu v Odběrném místě. Pokud Uživatel zjistí pokles kvality Služby nebo poruchu (výpadek) Služby, je třeba o této skutečnosti informovat Poskytovatele, aby tento mohl zahájit servisní práce. Poskytovatel se zavazuje provádět opravy tak, aby porucha (přerušeni dodávky) Televizních služeb v jednotlivých případech nebyla delší než 72 hodin.
Omezení služby	Poskytovatel si vyhrazuje právo přerušit poskytování Televizních služeb na nezbytně nutnou dobu při provádění opravných, udržovacích a servisních prací. Doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet úrovně kvality.
Přijímací zařízení	Poskytovatel není schopen garantovat úplnou kompatibilitu digitálního televizního signálu s jinými přijímacími zařízeními (SET-TOP-BOXy, CA moduly apod.), než které sám nabízí. Může nastat situace, že Přijímací zařízení jiných Poskytovatelů nebo prodejců připojené na síť Poskytovatele nebude plně funkční. Za tento stav není Poskytovatel schopen převzít odpovědnost. Při použití metody streamingu (FixProTV) je seznam vhodných Přijímacích zařízení dostupný prostřednictvím www.fixpro.cz/fixprotv .
Podmíněný přístup (kódování)	Podmíněný přístup (kódování) je postup, který zajišťuje, aby Uživateli televizní služby byl přístupný pouze ten programový balíček, který si předplatil. Poskytovatel používá kódování CONAX CAS7. Pro sledování kódovaných programů je potřeba dekodér Conax – CAM modul (nutno zakoupit Uživatelem na www.dvb-c-shop.cz/produkty/kabel-servis.htm) a dekódovací karta (zapůjčí Poskytovatel a je spárována v balení s CAM modulem Conax), vhodný televizor s DVB-C tunerem a CI+ slotem nebo SET-TOP-BOX. V případě metody streamování (FixProTV) je Poskytovatel oprávněn použít ochranu obsahu televizního vysílání kódováním (DRM). Další informace jsou na www.fixpro.cz/fixprotv .
Doplňující informace	Pokud je dekódovací karta aktivována poprvé, jsou Uživateli dostupné v rámci promotion režimu po dobu 10 dnů všechny kódované programy Televizní služby s výjimkou programů s věkovým omezením. Poskytovatel si vyhrazuje právo pro programy s věkovým omezením použít zabezpečení s použitím PIN, kdy sledování takto zabezpečených programů bude možné až po vložení příslušného PIN. Uživatel vyjadřuje souhlas se změnou dekódovací karty v případě nutnosti. Poskytovatel si v nutném případě vyhrazuje právo k deaktivaci kódovací karty, pokud bude existovat důvodné podezření, že je ohrožena bezpečnost kódování programů. Poskytovatel dodá Uživateli novou kartu v nejbližším možném termínu. Poskytovatel nemá v tomto případě povinnost uspokojovat žádné nároky Uživatele související s přechodnou nemožností využití Televizních služeb. Opětovnou aktivaci odběrného místa (např. z důvodu pozdní úhrady nebo nedoplatku) provede Poskytovatel v termínu dohodnutém na kontaktním místě Poskytovatele, nejpozději však do 14 dnů.
Způsob kompenzace při oprávněné reklamaci služby	V případě oprávněné reklamace služby zajistí Poskytovatel v nejbližším možném období kompenzaci náhradním způsobem – umožní sledovat Uživateli televizní programy z některé z vyšších programových nabídek, než které má Uživatel nasmlouvané, na dobu minimálně ve stejné délce a počtu, ve kterých byla služba vadně dodávána, nebo zahrne do následujícího vyúčtovacího období slevu na službě ve výši odpovídající délce a rozsahu vadně dodané služby.
Informace, poruchová služba	Podrobné informace k poskytovaným Službám jsou na www.stránkách Poskytovatele. Výpadek Služby, snížení kvality Služby nebo reklamaci Služby je možné podat na www.kabelservis.cz/cs/kontakt .