

Specifikace služeb Poskytovatele – společnosti NOEL, s.r.o. a FixPro, z.s.

Televizní 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 FM2 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	Televizní služby jsou dostupné 24 hodin denně, celý rok. Poskytovatel neodpovídá za dostupnost jednotlivých programů v případě, že je přerušeno jejich vysílání ze strany TV stanice (programové společnosti) nebo je porucha na distribuční trase, která není pod kontrolou Poskytovatele. Uživatel bere na vědomí skutečnost, že při použití FixPro TV může být Přijímací zařízení připojeno prostřednictvím domácí WIFI sítě což výrazným způsobem 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 nebo digitálního přenosu. 90% za období kalendářního měsíce (platí pro přenosovou síť pod kontrolou Poskytovatele) při použití 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	Poskytovatel se zavazuje provádět opravy tak, aby porucha (přerušování 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 a dekódovací karta (dodá Poskytovatel), 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.
Informace	Podrobné informace k Televizní službě jsou na www stránkách Poskytovatele, kde jsou také informace, jak je možné nahlásit poruchy služby nebo snížení její kvality.

Specifikace služeb Poskytovatele – společnosti NOEL, s.r.o.

Služba přístupu k síti Internet	
Popis služby	Internetová služba spočívá v umožnění Uživateli přístup k síti Internetu prostřednictvím sítě tkrnet společnosti NOEL, s.r.o.
Dostupnost služby	Internetové služby jsou dostupné 24 hodin denně, celý rok. Poskytovatel neodpovídá za dostupnost Internetové služby, pokud vznikne porucha na distribučních trasách, technologických centrech či sítích, které nejsou pod kontrolou Poskytovatele.
Inzerovaná rychlost	Inzerovaná rychlost je rychlost používaná v komerčních sděleních, včetně inzerátů a marketingu v souvislosti s propagací nabídek služeb k internetu. Pokud není u údaje o rychlosti připojení jednoznačně uvedeno o jakou rychlost se jedná, jde pak o rychlost inzerovanou. Pokud není uvedeno jinak, je inzerovaná rychlost totožná s maximální rychlostí (platí pro přenosovou síť pod kontrolou Poskytovatele). Při poskytování služby může docházet k odchylkám od inzerované rychlosti, pokud ovšem služba dosahuje maximální rychlost, běžně dostupnou rychlost a minimální rychlost, nejedná se o vadu služby. Uživatel měl možnost odchylky od inzerované rychlosti zohlednit při výběru služby a zvolit si takovou službu, při které povolená odchylka od inzerované rychlosti nebude představovat překážku při využívání a poskytování aplikací a služeb prostřednictvím služby.
Maximální rychlost	Maximální rychlost je rychlost, kterou může uživatel očekávat, že ji bude mít k dispozici při přístupu ke službě minimálně jednou denně a to v čase 00:00 -24:00 hodin
Běžně dostupná rychlost	Běžně dostupná rychlost je rychlost, kterou bude mít uživatel k dispozici na úrovni minimálně 90 % z maximální rychlosti po dobu minimálně 90% z každého souvislého 4-hodinového intervalu (platí pro přenosovou síť pod kontrolou Poskytovatele).
Minimální rychlost	Minimální rychlost je rychlost, kterou bude mít uživatel k dispozici – 20 % z maximální rychlosti
Důsledky omezení služby	Poskytování služeb bude obnoveno v přiměřené lhůtě, jakmile skončí důvod, který byl příčinou omezení nebo přerušení služeb. Po dobu omezení nebo přerušení služeb z důvodů uvedených v části "Omezení služby odst. 1. až 3., bude vyžadována platba v plné výši. Za opětovné zprovoznění může být požadována úhrada poplatku dle platného ceníku. V případě, že byly služby omezeny nebo přerušeny z důvodů uvedených v „Omezení služby“ odst. 1. až 3., může Poskytovatel účtovat Uživateli plnou částku ceny i v případě, že Uživatel má smluvní slevu na poskytnuté služby.
Přijímací zařízení	Poskytovatel není schopen garantovat plnou kompatibilitu jiných přijímacích zařízení (kabelových modemů, optických modemů), 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.
Rychlost	Rychlost přenosu dat je určena typem služby, kterou má uživatel předplacenou. Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel není schopen ovlivnit přenosové parametry distribučních tras, které jsou mimo jeho kontrolu, z čehož vyplývá, že Poskytovatel není schopen garantovat kvalitu Internetové služby v rámci celosvětového internetu.
Doplňující informace	S ohledem na strukturu sítě internet není Poskytovatel schopen garantovat specifické parametry přístupu ke všem objektům v síti internet jako je poskytování internetových služeb třetími stranami, přístup k webovským stránkám, FTP serverům a podobně. Používání tohoto typu služeb vyžaduje spojení obou koncových bodů (Uživatel – server) napříč sítí internet a je tedy mimo kontrolu Poskytovatele.
Bezpečnostní informace	Poskytovatel neodpovídá za obsah informací přenášených v rámci Internetové služby, ani za případné porušení práv třetích osob informacemi přenášenými v rámci Internetové služby, není-li zákonem stanoveno jinak. Uživatel bere na vědomí skutečnost, že Poskytovatel je povinen provádět monitoring Internetové služby v rozsahu, který mu nařizuje platná legislativa.
Informace	Podrobné informace k Internetovým službám jsou na www stránkách Poskytovatele, kde jsou také informace, jak je možné nahlásit poruchy služby nebo snížení její kvality.

V Hodoníně dne 21. listopadu 2017