

Společnost Canal+ Luxembourg S. à r.l. se sídlem Rue Albert Borschette 4, L-1246 Luxembourg, Lucemburské velkovévodství, zapsané v lucemburském obchodním rejstříku Registre de Commerce et des Sociétés, pod č. B 87.905 (dále jen „Poskytovatel“)

1. UŽIVATEL A POSKYTOVATEL – KDO JE KDO?

Tyto Všeobecné podmínky definují vaše práva a povinnosti jako uživatele služeb přístupu k balíku televizních a rozhlasových kanálů dostupných prostřednictvím podmíněného přístupu přes satelit, s využitím přenosové a satelitní kapacity třetích stran (dále jen „Služba“). Služba je veřejně dostupnou službou elektronických komunikací dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (dále jen „zákon o elektronických komunikacích“). Uživatelem může být fyzická nebo právnická osoba. Spotřebitelem dle těchto Všeobecných podmínek se rozumí fyzická osoba, která mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání s námi uzavírá nebo uzavřela Smlouvu. Canal+ Luxembourg S. à r.l. je Poskytovatel těchto Služeb. Odkazy v této smlouvě na „vás“ a „vaše“ znamenají odkazy na vás jako uživatele a odkazy na „nás“ znamenají odkazy na Poskytovatele.

Naše kontaktní údaje:

Poštovní adresa: Satelitní televize Skylink, P. O. BOX 4, 709 00 Ostrava 9,
Zákaznické centrum: +420 222 999 900, Internetové stránky: www.freesat.cz

2. SMLOUVA

2.1. Smlouva

Služby vám poskytujeme na základě smlouvy uzavřené mezi vámi a námi (dále jen „Smlouva“). Vaše a naše smluvní práva a povinnosti se nacházejí v těchto dokumentech, které jsou vždy nedílnou součástí Smlouvy:

- Souhrn smluvních podmínek,
- Všeobecné podmínky,
- Ceník,
- Další smluvní dokumenty, z jejichž charakteru jasně vyplývá, že jsou součástí smluvního vztahu mezi vámi a námi (např. podmínky kampaně).

2.2. Kdy dojde k uzavření Smlouvy?

Služby si můžete objednat telefonicky, prostřednictvím webového formuláře nebo u našich obchodních partnerů. Smlouva se považuje za uzavřenou v okamžiku, kdy si vzájemně odsouhlasíme podstatné náležitosti Smlouvy.

2.3. Jaké jsou podmínky pro uzavření Smlouvy?

Smlouvu s vámi uzavřeme, pokud nám poskytnete veškeré údaje potřebné k určení vaší totožnosti (3.1.). Můžeme také požadovat, abyste dokázali své právo používat místo instalace, např. předložením svých zaplacených účtů za elektřinu. To platí také pro pozdější změnu instalační adresy. Pokud s námi uzavíráte Smlouvu jako právnická osoba, je nutné předložit výpis z obchodního rejstříku a DIČ, pokud vám bylo přiděleno. V následujících případech jsme oprávněni odmítnout uzavření Smlouvy:

- pokud není poskytování Služeb technicky možné,
- pokud máte u Poskytovatele dluh nebo máte neuhrazené dluhy vůči jiným společnostem,
- pokud nesouhlasíte se Smlouvou včetně těchto Všeobecných podmínek nebo ceníku,
- v případě neposkytnutí informací dle odst. 3.1. těchto Všeobecných podmínek.

2.4. Co dělat, pokud chcete změnit Služby

Pokud si přejete změnit rozsah využívaných Služeb, např. objednat další Službu, nebo přestat používat část stávající Služby (dále jen „Změna Služeb“), kontaktujte nás prostřednictvím našich internetových stránek, telefonicky nebo písemně. Pro vaši vlastní bezpečnost jsme oprávněni vždy zkontrolovat vaše osobní údaje, zejména když nás kontaktujete telefonicky (kontrolou vašeho jména, adresy, data narození atd.). Požadovanou Změnu Služeb provedeme neprodleně, nejpozději však do 15 dnů, nebo ode dne dohodnutého s vámi, ale před podáním žádosti se ujistěte, že neporušujete závazek užívat Služby po dohodnutou dobu (viz odst. 5.4.2.), pokud vám běží. Rozsah poskytovaných Služeb se změní v okamžiku, kdy provedeme vámi požadovanou změnu. Pokud v důsledku Změny služeb již nebudete potřebovat k dalšímu užívání Služeb počet nebo typ satelitních přijímačů či smart karet, které jsme vám dříve poskytli, máte povinnost nám je vrátit; na postup vrácení se analogicky uplatní ustanovení odst. 7.4. včetně našeho práva naúčtovat vám smluvní pokutu v případě jeho nevrácení nebo pozdního vrácení.

2.5. Za jakých podmínek můžeme změnit Smlouvu?

2.5.1. Důvodem pro změnu podmínek Smlouvy z naší strany může být inflace, zavedení nových Služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitňování Služeb, vývoj nových technologií, či změna jiných technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek v naší společnosti.

2.5.2. Pokud změníme smluvní podmínky (např. Všeobecné podmínky, ceník nebo rozsah námi poskytovaných Služeb), budete o tom informováni prostřednictvím našich internetových stránek, písemně, elektronicky, nebo jiným vhodným způsobem jeden měsíc před nabytím účinnosti změny.

2.5.3. Zároveň vás informujeme o Vašem právu vypovědět závazek ze Smlouvy bez sankcí (to neplatí, pokud jsou změny výhradně ve Váš prospěch nebo jsou výhradně administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo vyplývají ze změny právní úpravy nebo změny Smlouvy na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu). Pokud nebudete souhlasit se změnou, můžete závazek ze Smlouvy vypovědět ke dni, kdy se mají změnit smluvní podmínky, a to nejpozději do jednoho měsíce od oznámení této změny.

2.5.4. Pokud závazek ze Smlouvy ve stanovené lhůtě nevypovíte, bude se mít za změněnou dnem účinnosti změny.

2.6. Na jak dlouho se Smlouva uzavírá?

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Můžete se s námi dohodnout na závazku užívat Služby po dohodnutou dobu, po kterou budete mít nárok na slevu (5.4.). Po uplynutí této doby dojde ke změně doby trvání Smlouvy na dobu neurčitou, tj. do jejího ukončení (2.7.).

2.7. Jak Smlouvu ukončit?

Na ukončení Smlouvy se můžeme vzájemně dohodnout. Smlouvu je také možné ukončit jednostranně výpovědí nebo odstoupením. Všechny způsoby jsou popsány níže. Pokud nebude stanoveno jinak, Smlouvu je možné ukončit některým z následujících způsobů:

- písemně,
- vyplněním webového formuláře na našich internetových stránkách, nebo
- telefonicky prostřednictvím našeho zákaznického centra.

Nezávisle na způsobu ukončení, musí vaše výpověď či odstoupení obsahovat údaje o vás a vaší Smlouvě (vaše jméno a adresu, případně identifikační údaje právnické osoby/podnikatele, číslo smlouvy nebo variabilní symbol) a tyto údaje se musejí shodovat s údaji v našich systémech.

2.7.1. Výpověď Smlouvy

Smlouvu můžete vypovědět bez udání důvodu s třicetidenní výpovědní lhůtou, která začíná plynout ode dne doručení výpovědi. Prosím přečtěte si také bod 5.4.2., abyste se seznámili s důsledky vypovězení Smlouvy po dobu vázanosti. My jsme oprávněni Smlouvu ukončit se stejnou výpovědní lhůtou zasláním výpovědi vám rovněž bez uvedení důvodů.

Dále jste oprávněni vypovědět Smlouvu, pokud:

- Nesouhlasíte se změnou těchto podmínek a současně máte právo vypovědět Smlouvu bez sankce (2.5.3.), přičemž jste oprávněni vypovědět Smlouvu nejpozději do jednoho měsíce po doručení oznámení změny těchto podmínek. Právní účinky takovéto výpovědi nastávají dnem, kdy změna těchto podmínek a/nebo ceníku nabude účinnosti;

- Služba nebyla poskytnuta v rozsahu, standardu a kvalitě, jak je stanoveno ve Smlouvě a/nebo těchto podmínkách, a to ani po opakované uznané reklamaci. Smlouva je ukončena okamžikem, kdy je projev vůle oprávněné strany ukončit Smlouvu doručen druhé straně. Toto právo zaniká uplynutím jednoho měsíce ode dne doručení oznámení o uznání opakované stížnosti uživatele, a to i v případě, že porušení povinností stále trvá;

- Nebudete informováni o výsledku šetření reklamace ve stanovené lhůtě. Smlouva zaniká okamžikem, kdy je projev vůle oprávněné strany doručen druhé smluvní straně. Toto právo zaniká jeden měsíc ode dne uplynutí lhůty pro oznámení výsledku reklamace.

2.7.2. Odstoupení od Smlouvy

2.7.2.1. Smlouvu lze také ukončit odstoupením od Smlouvy. Okamžikem odstoupení je Smlouva zrušena.

2.7.2.2. Pokud jste uzavřeli Smlouvu jako spotřebitel prostředky komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání, máte právo odstoupit od Smlouvy ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy. Dané právo platí rovněž pro Změnu Služeb dle odst. 2.4. Všeobecných podmínek. Pro účely uplatnění práva na odstoupení od smlouvy nás musíte o svém odstoupení od Smlouvy informovat formou jednostranného právního jednání (například dopisem

zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo e-mailem). Můžete použít přiložený vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, není to však vaší povinností. Odstoupit takto od Smlouvy můžete bez jakékoliv sankce. Veškeré náklady související s navrácením satelitního přijímače v tomto případě nesete vy. Satelitní přijímač nám vraťte způsobem dle našich pokynů, a to nejpozději do 14 dnů ode dne odstoupení od Smlouvy. My vám následně ve lhůtě 30 dnů vrátíme peněžní prostředky zaplacené za naše Služby, přičemž jsme oprávněni odečíst poměrnou část sjednané ceny za Služby poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy. Pokud jste za Služby ještě nezaplatili, máme právo vás požádat o úhradu poměrné části sjednané ceny za Služby poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy. Nejsme však povinni vám vrátit přijaté peněžní prostředky dříve, než nám předáte satelitní přijímač (7.4). Přijaté peněžní prostředky vám vrátíme stejným způsobem, jakým jsme je přijali, jiným způsobem jen tehdy, pokud s tím budete souhlasit a pokud vám tím nevzniknou další náklady. V případě poškození satelitního přijímače, nebo tehdy bude-li satelitní přijímač vrácen nekompletní, vám můžeme naúčtovat smluvní pokutu dle ceníku. Nárok na úhradu této smluvní pokuty jsme oprávněni jednostranně započíst proti vašemu nároku na vrácení zaplacené ceny za Služby, o čemž budete informováni.

2.7.2.3. My jsme oprávněni od Smlouvy odstoupit:

- pokud po upozornění soustavně opožděně platíte nebo soustavně neplatíte. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích faktur po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených faktur – více podrobností viz odstavec 4.7.2.,
- pokud jste nám poskytli nepravdivou informaci, která je podmínkou pro uzavření Smlouvy (3.1.),
- pokud jste nám nebo našim partnerům neposkytli potřebnou spolupráci ke splnění Smlouvy, např. při instalaci nebo výměně satelitního přijímače,
- pokud Služby využívá další osoba bez našeho souhlasu (4.4.1.),
- pokud ohrožujete bezpečnost Služeb, např. sdílením smart karty (4.4.2.c),
- pokud existují technické důvody na naší straně, které nám znemožní plnění Smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dní, a nedohodneme se jinak.

2.7.3. Odvolání výpovědi nebo odstoupení od Smlouvy

Svou výpověď nebo odstoupení od Smlouvy můžete jednoduše odvolat telefonicky, prostřednictvím formuláře nebo písemně tak, že nám oznámíte své přání pokračovat v odeírání našich Služeb, a Smlouva bude pokračovat, jako kdybyste výpověď nebo odstoupení vůbec nepodali. Je však potřebné informovat nás před skončením platnosti Smlouvy.

2.8. Smlouvu budeme považovat za ukončenou rovněž okamžikem úmrtí uživatele jako jedné smluvní strany Smlouvy. Pokud nám však dědicové uživatele oznámí úmrtí uživatele po nepřiměřeném prodloužení (např. několika měsících), jsme oprávněni jim vyúčtovat poplatky za Služby ve stejné výši, v jaké bychom je účtovali uživateli.

2.9. Jak převést Smlouvu na jinou osobu

Na převodu vaší Smlouvy na třetí osobu se můžeme s vámi a touto třetí osobou dohodnout v případě, že se stěhuje ze svých současných prostor, pokud tato třetí osoba převezme veškerá práva a povinnosti ohledně vás na základě Smlouvy a pokud splňuje veškerá kritéria pro uzavření nové Smlouvy a uzavře s námi Smlouvu. My jsme oprávněni účtovat této třetí osobě poplatek za aktivaci Služby dle platného ceníku.

Uzavřením Smlouvy souhlasíte také s tím, že i my jsme oprávněni převést veškerá svá práva a povinnosti ze Smlouvy na jinou třetí osobu.

2.10. Jak nás můžete kontaktovat?

Pro komunikaci s námi využívejte výhradně naše zákaznické centrum. Se zákaznickým centrem se můžete spojit telefonicky, dopisem nebo prostřednictvím formuláře – viz kontakty uvedené v článku 1. Pokud ve Smlouvě nebo Všeobecných podmínkách uvádíme, že je nezbytná písemná forma pro určitý úkon, myslíme tím podepsaný dopis, ale i vyplněný formulář na našich internetových stránkách, pokud obsahuje veškeré příslušné podrobnosti o vás (jméno a adresu, číslo Smlouvy nebo variabilní symbol) a tyto podrobnosti odpovídají našim údajům.

2.11. Jak vás můžeme kontaktovat

Pro komunikaci s vámi budeme přednostně používat e-mailové adresy, které jste nám poskytli, a rovněž kontaktní adresy a telefon, které jste nám poskytli, abychom vás mohli kontaktovat osobně nebo prostřednictvím SMS. Jinak použijeme adresu instalace Služby. Pokud ve vašich kontaktních údajích nastane změna, o které nás nebudete informovat (3.2.), budeme sdělení zasílat na původní kontaktní adresu. Vezměte, prosím, na vědomí, že takto zasláná sdělení budeme považovat za doručená. Dále upozorňujeme, že pokud si nevyzvednete nebo odmítnete převzít doporučenou poštovní zásilku, tato zásilka bude rovněž považována za doručenou, protože se dostala do sféry vašeho vlivu.

jích nastane změna, o které nás nebudete informovat (3.2.), budeme sdělení zasílat na původní kontaktní adresu. Vezměte, prosím, na vědomí, že takto zasláná sdělení budeme považovat za doručená. Dále upozorňujeme, že pokud si nevyzvednete nebo odmítnete převzít doporučenou poštovní zásilku, tato zásilka bude rovněž považována za doručenou, protože se dostala do sféry vašeho vlivu.

3. INFORMACE O VÁS A OCHRANA VAŠICH OSOBNÍCH ÚDAJŮ

3.1. Informace nezbytné pro uzavření Smlouvy

Abychom s vámi mohli uzavřít Smlouvu, potřebujeme znát následující osobní údaje: jméno a příjmení, bydliště, adresu místa instalace, pokud se liší od místa bydliště, a datum narození. Bez těchto údajů s vámi Smlouvu nemůžeme uzavřít. Další osobní data nám poskytnete dobrovolně. V případě, že Smlouvu uzavíráte jako právnická osoba, potřebujeme také vědět obvyklé identifikační údaje právnických osob.

3.2. Změna vašich údajů

Pokud dojde ke změně některých informací uvedených ve Smlouvě, je nutno tuto změnu oznámit našemu zákaznickému centru co nejdříve, nejpozději však 15 dní od příslušné změny. To se týká rovněž kontaktní adresy, na kterou vám posíláme všechny písemné dokumenty. Pokud nás budete o těchto změnách informovat později, nejsme povinni znovu vystavit žádnou předchozí fakturu.

3.3. Zásady ochrany vašich osobních údajů

Podrobné informace např. o tom, jak nakládáme s vašimi osobními údaji, jak je chráníme nebo jaká jsou vaše práva ohledně vašich osobních údajů, naleznete v Zásadách ochrany osobních údajů, které jsou k dispozici na našich internetových stránkách.

4. SLUŽBY

4.1. Jaké Služby vám poskytujeme a které kanály máte dostupné?

Poskytujeme vám ty Služby, které jsou uvedeny v Souhrnu smluvních podmínek nebo jinak s vámi dohodnuté. Aktuální seznam kanálů příslušných Služeb naleznete na našich internetových stránkách. Seznam kanálů není formální částí Smlouvy. Můžeme přidávat nové, nahrazovat nebo ukončovat kanály v balících, nebo je přesouvat z jednoho balíku do druhého změnou seznamu kanálů na internetových stránkách a není k tomu potřeba předchozí oznámení. Pokud dojde k významnému snížení počtu televizních kanálů nebo vyřazení některých nejsledovanějších kanálů v balíku, který máte předplacený, dodržíme předchozí oznámení podle odstavce 2.5.2.

4.2. Od kdy vám poskytujeme Služby?

Služby vám poskytujeme ode dne aktivace, který je dnem uzavření Smlouvy, pokud s vámi nebudeme dohodnuto jinak. Můžeme vám naúčtovat aktivací poplatek podle ceníku. Uzavírá-li Smlouvu spotřebitel prostředky komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání, souhlasí s poskytnutím Služeb před uplynutím lhůty 14 dnů na odstoupení od Smlouvy dle odst. 2.7.2.3. Všeobecných podmínek.

4.3. Instalace parabolické antény a satelitního přijímače

Instalaci si můžete zařídit sami nebo si ji objednat u našich partnerů, jejichž seznam najdete na našich internetových stránkách. Upozorňujeme, že veškeré právní a finanční aspekty instalace (včetně dodání předmětů, jako jsou satelitní anténa, LNB či kabely) jsou výhradně záležitostí mezi vámi a instalační firmou, my instalaci nerealizujeme a nejsme za ni odpovědní. Bez omezení výše uvedených ustanovení, za účelem ochrany vašich zájmů, se s instalačními firmami uvedenými na našich internetových stránkách můžeme dohodnout na doporučené ceně instalace. Pokud bydlíte v domě s více byty, doporučujeme vám zkontrolovat před podpisem Smlouvy váš domovní řád, zda smíte nainstalovat parabolickou anténu na vnější zeď nebo na balkon.

4.4. Užívání Služeb

4.4.1. Kdo může užívat Služby?

Služby můžete užívat vy jako uživatel nebo osoby nacházející se ve vašich domácích prostorách. Jakékoliv jiné komerční nebo nekomerční užívání Služeb je možné pouze s naším předchozím souhlasem. Pokud tento zákaz porušíte, můžeme vám naúčtovat smluvní pokutu za jeho porušení podle ceníku.

4.4.2. Jak můžete užívat Služby?

Při užívání našich Služeb:

- nezasahujte do satelitního přijímače;
- užívejte Služby v souladu s jejich specifikací, Všeobecnými podmínkami,

právními předpisy a pouze na adrese registrované u nás;

– neohrožujete bezpečnost Služeb, zejména je zakázáno tzv. sdílení smart karty. Pokud tento zákaz porušíte, můžeme vám naučtovat smluvní pokutu za jeho porušení podle ceníku a zároveň požadovat náhradu škody a Smlouvu ukončit za podmínek uvedených v těchto Všeobecných podmínkách.

4.5. Co dělat, když nastane závada na Službách?

V případě technické poruchy anebo výpadku poskytovaných Služeb je nutné, abyste tuto událost bez zbytečného odkladu, a to nejpozději do 5 dnů, nahlásili zákaznickému centru a my se pokusíme tento problém vyřešit co nejdříve. Pokud po komunikaci s klientským centrem vznikne podezření na závadu satelitního přijímače (včetně dálkového ovládání), zákaznické centrum se s vámi dohodne na výměně satelitního přijímače prostřednictvím přepravní společnosti (o tom, co je považováno za satelitní přijímač, pojednává odst. 7.1.). Následné kroky závisí na stavu satelitního přijímače zjištěném po jeho kontrole:

– Bude potvrzena funkční závada, která brání užívání Služeb: výměnu budete mít zdarma.

– Bude zjištěno mechanické poškození: můžeme vám naučtovat smluvní pokutu stanovenou v ceníku, zejména pokud k mechanickému poškození nedošlo v důsledku běžného opotřebení.

– Satelitní přijímač řádně funguje: můžeme vám účtovat poplatek za výměnu podle ceníku.

Ve výše uvedených případech satelitní přijímač vyměníme za stejný model (pokud je k dispozici) nebo podobný model (bude zvolen dle našeho uvážení). V případě vady satelitního přijímače provedeme výměnu nejpozději do pěti pracovních dní od doručení vaší žádosti; pokud tuto lhůtu nedodržíme, můžete nás zažádat o slevu (6.3.).

Poplatek za výměnu uvedený v ceníku vám také můžeme naučtovat v případě, že požadujete výměnu funkčního satelitního přijímače, např. kvůli tomu, že chcete jiný model, pokud výměna není součástí navýšení Služeb (např. na balík HD).

4.6. Případy krádeže, ztráty, požárů a povodní

V případě krádeže či ztráty satelitního přijímače, jeho poškození ohněm nebo povodní ve vaší oblasti vám vyměníme satelitní přijímač zdarma, pokud nám o těchto skutečnostech poskytnete písemné důkazy (např. podané hlášení na policii, pojistný nárok atd.).

4.7. Pozastavení a omezení Služeb

4.7.1. Z obecných důvodů

Na nezbytnou dobu vám můžeme pozastavit nebo omezit poskytování našich Služeb z provozních nebo technických důvodů (např. technická údržba nebo podobné zásahy prováděné našimi partnery – satelitními poskytovateli), v případě narušení bezpečnosti nebo integrity sítě, na základě rozhodnutí státního úřadu, v krizové situaci, z důvodu jiného důležitého veřejného zájmu a také za účelem provedení prací nezbytných pro provoz, údržbu a opravy zařízení, jejichž prostřednictvím jsou Služby poskytovány, nebo z důvodu konání prací nezbytných k předcházení závadám na těchto zařízeních, nebo z důvodů vyšší moci. Pod pojmem „vyšší moc“ se rozumí jakákoli překážka, která vznikla nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění jejích povinností vyplývajících ze Smlouvy, pokud nelze rozumně předpokládat, že by strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala, anebo že by takovou překážku v době vzniku závazku předvídala; za vyšší moc se považují např. vojenské události, sabotáž, teroristický útok, povstání, přírodní katastrofa, vážné problémy s dodávkou elektrické energie, porucha satelitu, atd. Přerušením nebo omezením poskytování služeb podle tohoto článku se nedostaneme do prodlení ani jinak neporušíme své povinnosti vůči vám.

4.7.2. Z důvodu pozdních plateb

Pokud budete v prodlení s jakoukoliv platbou vůči nám, upozorníme vás na to vhodným způsobem, např. upomínkou. Upomínkou se rozumí i faktura, která obsahuje upozornění o nezaplacení předešlé faktury, a můžeme vám za ni účtovat poplatek podle ceníku. Pokud vaše platba nebude uhrazena na náš účet ani po dodatečně poskytnuté přiměřené lhůtě (ne kratší než jeden týden), můžeme vám Služby (I) omezit na několik kanálů, ale budete povinni uhradit cenu za tento omezený přístup podle ceníku, (II) úplně přerušit nebo (III) omezit a následně úplně přerušit. Pokud zaplatíte nejméně 2 po sobě jdoucí faktury po lhůtě splatnosti nebo máte nejméně 3 nezaplacené faktury, máme právo po prokazatelném upozornění Smlouvu ukončit nebo od ní odstoupit a dle okolností vás požádat o úhradu za předčasné ukončení Smlouvy (5.4.2.).

Služby můžeme omezit nebo pozastavit také neprodleně v případě, že neuhradíte administrativní poplatek související s balíčkem freeSAT karta. Alternativně k výše uvedenému postupu můžeme převést Služby, které vám poskytujeme, na nižší balík Služeb a pozastavit vaši žádost o navýšení na přiměřenou dobu.

Pokud ještě nedošlo k ukončení vaší Smlouvy z důvodu pozdních plateb, Služby reaktivujeme po úspěšném provedení pozdních plateb, případně dalších poplatků splatných podle ceníku (např. poplatek za reaktivaci).

4.7.3. Na vaši žádost

Máte právo pozastavit Služby jednou za dvanáct měsíců na dobu maximálně tří měsíců. Pokud jste podali výpověď, nemáte nárok na pozastavení. Pokud požádáte o pozastavení během závazku užívat Služby po dohodnutou dobu, závazek bude automaticky prodloužen o dobu pozastavení. Jsme oprávněni vám účtovat poplatek za reaktivaci Služeb podle ceníku.

4.7.4. Z jiných důvodů na vaši straně

Poskytování Služeb jsme rovněž oprávněni omezit nebo pozastavit, neprodleně a bez předchozího oznámení, pokud:

- máme důvodné podezření, že vy nebo jiná osoba zneužíváte Služby, které jsou vám poskytovány;
- ohrožujete bezpečnost Služeb (4.4.2.).

4.8. Změna pozice družice

Prostřednictvím našich partnerů jsme oprávněni změnit zdroj signálu poskytovaných Služeb změnou z družice, přes kterou je Služba dostupná, na družici na jiné poloze. Oznámíme vám to předem a zkoordinujeme postup k vaší spokojenosti. V průběhu této změny zajistíme pokud možno nepřerušované poskytování Služeb.

4.9. Odpovědnost za škody

V případě nedostupnosti Služeb vám poskytneme odškodnění ve formě a rozsahu poměrné slevy z vašeho měsíčního poplatku (podrobnosti viz odst. 6.3.). Nejsme však povinni vás jako uživatele ani jiné uživatele Služeb odškodnit za případné další škody vzniklé v důsledku přerušení Služeb nebo vadného poskytování Služeb, zejména za ušlý zisk. Zároveň neodpovídáme za škody způsobené neposkytnutím nebo vadným poskytnutím Služeb v důsledku událostí, které jsou podle platných právních předpisů považovány za okolnosti vylučující odpovědnost za škodu (vyšší moc).

5. CENA SLUŽEB

5.1. Od kdy platíte a kolik?

Cena za Služby vám bude účtována ode dne aktivace (4.2.). Cena účtovaná za Služby je uvedena ve Smlouvě (ceníku nebo podmínkách příslušné kampaně).

5.2. Kdy a jak vám posíláme faktury?

Naše standardní fakturační období Služeb je měsíční. Vaši fakturu vám zašleme elektronicky na kontaktní adresu, kterou jste uvedli pro zasílání e-mailů, nebo jiným elektronickým způsobem, pokud jste si nezvolili zasílání písemných faktur. Poskytování faktur v písemné formě můžeme zpoplatnit. Pokud jste právnická osoba, která nám poskytla DIČ platné pro EU, budeme vám vystavovat měsíční faktury. Další ustanovení těchto Všeobecných podmínek ohledně fakturace platí příslušně i pro vás, např. nebudeme vám znovu vystavovat předchozí faktury, pokud jste nás neinformovali o změnách identifikačních údajů své právnické osoby.

5.3. Kdy a jak platíte?

Datum splatnosti ceny Služeb je uvedeno přímo ve faktuře. Způsob platby je dohodnut ve vaší Smlouvě. Platbu ve výši uvedené ve faktuře provádějte na náš bankovní účet uvedený v našem prohlášení. Je důležité, abyste při provádění platby na náš bankovní účet vždy uvedli správný variabilní symbol, který je rovněž uveden ve faktuře. Váš variabilní symbol je jedinečný identifikátor, který nám umožní rozeznat, že jste platbu provedli, a zajistí, abychom vám neposílali zbytečné upomínky.

5.4. Sleva

5.4.1. Výše slevy

Můžeme vám poskytnout slevy z ceníkových cen. Slevu lze poskytnout jako opakovanou slevu z ceny Služeb nebo jako jednorázovou slevu z aktivního poplatku nebo jinou slevu, na které se dohodneme. Částka konkrétní slevy bude vypočtena jako rozdíl mezi cenou uvedenou v ceníku v době dohodnutí slevy a zlevněnou cenou. Někdy můžeme mít v nabídce možnost, že pokud se s námi dohodnete na odebrání určitého balíku se závazkem

užívat Služby po dohodnutou dobu, zařídíme pro vás slevu, kterou vám poskytneme instalací firma z ceny instalace.

5.4.2. Podmínky slevy

Můžeme se s vámi dohodnout na poskytnutí slevy z běžné ceny výměnou za to, že přijmete závazek užívat Služby po dohodnutou dobu s tím, že budeme mít právo vám naúčtovat dohodnutou úhradu za předčasné ukončení Smlouvy (nebo části Smlouvy), pokud dobu závazku nedodržíte. Tyto podmínky můžeme potvrdit v podmínkách kampaně, ale i ústně po telefonu, např. v případě navýšení Služeb nebo obnovy závazku užívat Služby po dohodnutou dobu.

Pokud jste způsobili porušení podmínek svého závazku užívat Služby po dohodnutou dobu (podmínek kampaně), např. pokud jste v této době vypověděli Smlouvu, nebo jsme Smlouvu ukončili my z důvodů, které jste zapříčinili (2.7.2.4.), nebo pozastavili či omezili Služby nebo převedli Služby na úroveň nižšího balíku z důvodů uvedených v odstavcích 4.7.2. a 4.7.4., jsme oprávněni vám naúčtovat úhradu za předčasné ukončení Smlouvy (nebo části Smlouvy) ve výši, kterou jsme s vámi již dříve dohodli. Pokud jsme pro vás zařídili slevu poskytovanou instalační firmou (5.4.1.), můžeme vám naúčtovat i tuto částku ve výši uvedené slevy.

5.5. Pokud nezaplatíte za Služby

Pokud nezaplatíte poplatky za Služby řádně nebo včas, pak se budeme řídit postupem pro pozastavení nebo omezení Služeb, popsáním v odstavci 4.7.2.

5.6. Informace o platbě

Na vaši žádost vám poskytneme informace o provedených platbách a vašem aktuálním zůstatku prostřednictvím našeho zákaznického centra, včetně automatického systému při volání do zákaznického centra, případně internetové stránky.

5.7. Záloha

Můžeme vás rovněž požádat o úhradu zálohy na námi poskytnutý satelitní přijímač. Výše zálohy je uvedena v ceníku. Jsme oprávněni tuto zálohu započíst oproti platbám po splatnosti po ukončení Smlouvy, i když satelitní přijímač vrátíte. Na vaši žádost vás budeme informovat o zápočtu prostřednictvím zákaznického centra. Zůstatek zálohy po započtení, vám vrátíme do 60 dnů od ukončení Smlouvy nebo od vyrovnání všech povinností (včetně vrácení satelitního přijímače), podle toho, ke které z obou uvedených událostí dojde později.

5.8. Charakter jednorázových plateb a ukončení Smlouvy

Roční administrativní poplatek související s balíčkem freeSat karta vám při dřívějším ukončení Smlouvy nevrátíme. Pokud přejdete z balíčku freeSAT karta na vyšší balík Služeb, připsíme vám kredit za veškerá nevyužitá čtvrtletní období.

6. REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ

6.1. Jak podat reklamaci?

Reklamací lze podat písemně, vyplněním formuláře na našich stránkách nebo telefonicky prostřednictvím našeho zákaznického centra. Reklamací faktury můžete podat do dvou měsíců od jejího doručení, není-li faktura dodávána, do dvou měsíců ode dne poskytnutí Služby, a reklamaci kvality Služby můžete podat bez zbytečného odkladu od zjištění problému se Službou, nejpozději do 2 měsíců od reklamované události. Také upozorňujeme, že neneseme odpovědnost za instalaci a jakékoliv výpadky nebo problémy související s instalací (např. vadná parabolická anténa) musíte řešit s instalační firmou, která u vás instalaci prováděla.

6.2. Nespokojenost s účtovanou cenou

Pokud máte výhrady s výší ceny účtované za Služby, můžete podat reklamaci své faktury. Podání reklamace nemá odkladný účinek splatnosti dané faktury a je nutné, abyste účtovanou částku uhradili. Máte právo požádat ČTÚ o odložení povinnosti uhradit vyúčtovanou částku. O této žádosti rozhoduje ČTÚ rozhodnutím, kterým může v důvodných případech odklad splatnosti přiznat.

6.3. Nespokojenost s poskytnutými Službami

Pokud nesouhlasíte s kvalitou poskytovaných Služeb, můžete podat reklamaci. Neodpovídáme však za příležitostné ztráty Služeb nebo několika kanálů ve Službě způsobených počasím, např. v místě uplinku (vysílače na družici) nebo ve vaší oblasti příjmu signálu, proto vás za tyto výpadky nedáme moci odškodnit. Na druhé straně, v případě naprosté nedostupnosti našich Služeb z důvodů, za které neneseme odpovědnost (např. vadný sate-

litní přijímač), po dobu delší než pět pracovních dnů od vašeho nahlášení nás můžete požádat o slevu ve výši poměrné částky ze svého aktuálního měsíčního poplatku za každý den prodlení nad pět pracovních dnů. Toto právo jste však povinni uplatnit nejpozději do tří měsíců od obnovení služby.

6.4. Jak a do kdy zpracujeme vaši reklamaci?

Pokusíme se vyřídit vaši reklamaci co nejdříve, maximálně do 30 dnů od okamžiku, kdy jste nám ji doručili. Pokud je šetření stížnosti obzvláště složité a důkladné prošetření nelze objektivně zajistit ve třicetidenní lhůtě nebo z jiných důvodů uvedených v právních předpisech, jsme povinni vás o výsledku šetření informovat do šedesáti dnů ode dne, kdy jsme stížnost platně obdrželi. Pokud zjistíme, že vaše reklamace týkající se fakturace byla oprávněná, odečteme vám částku, kterou jsme vám za služby doúčtovali. Pokud zjistíme, že vaše stížnost na kvalitu Služeb byla oprávněná, poskytneme vám slevu z ceny Služeb nebo závadu odstraníme. Pokud vadu nelze odstranit, máte právo odstoupit od Smlouvy nebo požadovat snížení ceny Služeb. Pokud vada nebude odstraněna ve výše uvedené lhůtě a vy jste Smlouvu uzavřeli jako spotřebitel, máte právo od Smlouvy odstoupit. Vezměte prosím na vědomí, že faktura za další měsíc již mohla být zpracována, a proto mohou být náhrady poskytnuty až v následujících fakturách. Ve smyslu zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, jste oprávněni se v případě sporu z této Smlouvy obrátit na Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz) ve sporech vztahujících se k poskytovaným službám elektronických komunikací a na Českou obchodní inspekci (www.coi.cz) v ostatních sporech vyplývajících ze Smlouvy nebo podat návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu dle ustanovení § 20n zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

Pokud vás písemně neinformujeme o výsledku šetření stížnosti do třiceti dnů, případně do šedesáti dnů od data přijetí stížnosti, považuje se stížnost za oprávněnou. V takovém případě máte právo odstoupit od Smlouvy do jednoho měsíce ode dne uplynutí lhůty pro oznámení výsledku stížnosti.

7. SATELITNÍ PŘIJÍMAČE

7.1. Co je satelitní přijímač?

Satelitní přijímač (set-top box a příslušenství jako kabely a dálkové ovládání, případně včetně připojené smart karty nebo smart karta samotná) je zařízení, které vám umožní užívat vaše Služby. V závislosti na typu satelitního přijímače vám jej buď pronajmeme, nebo zdarma vypůjčíme. Můžete použít i vlastní set-top box, ale doporučujeme vám zkontrolovat si na našich internetových stránkách nebo u svého instalatéra či prodejce jeho kompatibilitu s našimi smart kartami. Vezměte prosím na vědomí, že neodpovídáme za možnou nefunkčnost kombinace vašeho set-top boxu se smart kartou. Smart kartu musíme vždy poskytnout my. Pokud tyto Všeobecné podmínky odkazují na termín „satelitní přijímač“, znamená to vždy odkaz na zařízení, které jsme vám poskytli my, není to odkaz na váš vlastní set-top box nebo jiné zařízení. Satelitní přijímače jsou vlastnictvím naší sesterské společnosti a jejich vlastnictví nepřechází na vás ani na nás.

7.2. Pronájem satelitního přijímače

U některých modelů satelitních přijímačů vám můžeme účtovat pravidelný měsíční poplatek za pronájem ve výši stanovené ceníkem. Účtování a platba poplatků za pronájem satelitního přijímače probíhá stejným způsobem jako účtování za Služby.

7.3. Vypůjčka satelitního přijímače

Pokud není v ceníku za satelitní přijímač, který vám byl poskytnut, uveden žádný poplatek, je vám vypůjčen zdarma.

7.4. Vrácení satelitního přijímače

Pokud jsme se dříve nedohodli jinak, jste povinni kontaktovat naše zákaznické centrum do sedmi dnů od ukončení Smlouvy ohledně vrácení satelitního přijímače. Naše zákaznické centrum vám sdělí adresu, na kterou satelitní přijímač na vlastní náklady zašlete, a to nejpozději do 15 dnů od ukončení vaší Smlouvy. Pokud satelitní přijímač (včetně smart karty) vrátíte po lhůtě 15 dnů, nevrátíte vůbec nebo jej vrátíte poškozený či nekompletní (chybějící kabely, dálkové ovládání), můžeme vám naúčtovat smluvní pokutu podle ceníku. Pokud nám omylem vrátíte vlastní zařízení (např. svůj set-top box), můžete nás požádat o jeho vrácení na vaše náklady ve lhůtě 60 dnů, poté můžeme toto zařízení zlikvidovat.

7.5. Ochrana satelitního přijímače

Očekává se, že budete satelitní přijímač chránit před poškozením, ztrátou

a krádeží. Přijímač nám musíte vrátit nejen včas (7.4.), ale i ve stavu odpovídajícím smluvnímu ujednání mezi námi a s přihlédnutím k obvyklému opotřebení při řádném užívání přijímače. Postup v případě krádeže, poškození ohněm nebo povodní je uveden také v odst. 4.6.

7.6. Co se stane, pokud vrátíte satelitní přijímač před ukončením Smlouvy?

Pokud vrátíte satelitní přijímač bez ukončení Smlouvy s námi, nemá to vliv na trvání Smlouvy a neneseme zodpovědnost za nedostupnost Služeb. Upozorňujeme, že v těchto případech Smlouva trvá a vy máte povinnost stále hradit poplatky za Služby.

8. ŘEŠENÍ SPORŮ

Veškeré spory, které mezi námi vzniknou v souvislosti se Smlouvou budou přednostně řešeny mimosoudní cestou na základě vzájemné dohody. Pokud se spor nepodaří vyřešit mimosoudní cestou jsou smluvní strany oprávněny se v případě vzniklého sporu z této Smlouvy a v souvislosti s ní obrátit na věcně příslušný subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, a to za účelem mimosoudního řešení spotřebitelského sporu ve smyslu zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů. Ve sporech vztahujících se k poskytování služeb elektronických komunikací, je takovým subjektem mimosoudního řešení sporu ČTÚ (www.ctu.cz). V ostatních sporech vyplývajících ze Smlouvy je subjektem mimosoudního řešení sporu Česká obchodní inspekce www.coi.cz. Uživatel je oprávněn využít rovněž platformy ODR dostupné na ec.europa.eu. Zahájením mimosoudního řešení spotřebitelského sporu není dotčeno právo stran sporu domáhat se ochrany svých práv a oprávněných zájmů soudní cestou.

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

9.1. Tato Smlouva se řídí českým právem, zejména zákonem č. 89/2012 Sb. Pokud bude shledána některá část Smlouvy neplatnou, platnost zbývajících ustanovení tím nebude dotčena.

9.2. Uzavřením Smlouvy souhlasíte se zněním všech jejích součástí a stvrzujete, že jste se s její podmínkami seznámili. V případě rozporu mezi těmito Všeobecnými podmínkami a Smlouvou platí znění Smlouvy.

9.3. Tato Smlouva je uzavírána v jazyce českém a my zabezpečíme její archivování v elektronické nebo písemné podobě s umožněním přístupu pro vás po splnění případných podmínek

9.4. Jednotlivé technické kroky vedoucí k uzavření Smlouvy jsou patrné z procesu uzavírání smlouvy popsané v odst. 2.2. těchto Všeobecných podmínek a z procesu objednávání dle webového formuláře.

9.5. Berete na vědomí, že spory vzniklé z této Smlouvy mohou být řešeny mimosoudně prostřednictvím našich smluvních partnerů. Nad dodržováním zákona o ochraně spotřebitele dohlíží Česká obchodní inspekce, nad dodržováním ochrany osobních údajů Úřad pro ochranu osobních údajů, nad řádným poskytováním Služeb pak Český telekomunikační úřad. Těmto orgánům jste oprávněni podávat k vyřízení vaše stížnosti.

9.6. Tyto Všeobecné podmínky byly vydány dne 1. 10. 2024 a vztahují se na všechny Smlouvy uzavřené po tomto datu. Na Smlouvy uzavřené před tímto datem se tyto podmínky vztahují od 30. 5. 2022. Aktuální znění Všeobecných podmínek naleznete na našich internetových stránkách.

Příloha – VZOR

Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

(pro případ odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy)

(vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy)

Oznámení o odstoupení od smlouvy

- Adresát: Satelitní televize Skylink, P. O. BOX 4, 709 00 Ostrava 9
- Oznamuji / oznamujeme (*), že tímto odstupuji / odstupujeme (*) od smlouvy o poskytnutí těchto služeb (*)
- Datum objednání (*) / datum obdržení (*)
- Jméno a příjmení spotřebitele / spotřebitelů
- Adresa spotřebitele / spotřebitelů
- Podpis spotřebitele / spotřebitelů (pouze pokud je tento formulář zasílán v listinné podobě)
- Datum

(*) Nehodící se škrtněte nebo údaje doplňte.