

Spoločnosť Canal+ Luxembourg S. à r.l., so sídlom Rue Albert Borschette 4, L-1246 Luxembourg, Luxemburské veľkovoľvodstvo, registrovaná v registri Registre de Commerce et des Sociétés, Luxemburg, pod číslom B 87.905 (ďalej ako „Poskytovateľ“)

1. UŽÍVATEĽ A POSKYTOVATEĽ – KTO JE KTO

Tieto Všeobecné podmienky definujú vaše práva a povinnosti ako užívateľa služieb prístupu k balíčku televíznych a rozhlasových kanálov dostupných s podmieneným prístupom cez satelit, využívajúcich uplink a satelitné kapacity tretích strán (ďalej ako „Služby“). Služba je verejne dostupnou službou elektronických komunikácií podľa zákona č. 452/2021 Z. z., o elektronických komunikáciách, v znení neskorších predpisov (ďalej ako „zákon o elektronických komunikáciách“). Užívateľom môže byť fyzická alebo právnická osoba. Spotrebiteľom sa podľa týchto Všeobecných podmienok rozumie fyzická osoba, ktorá mimo rámca svojej podnikateľskej činnosti alebo mimo rámca samostatného výkonu svojho povolania s nami uzatvára alebo uzatvorila Zmluvu. Canal+ Luxembourg S. à r.l. je poskytovateľ Služieb. Výrazy použité v tomto dokumente ako „vy“, a „vás“ vo všetkých gramatických tvaroch predstavujú odkazy na vás, ako užívateľa, a výrazy „my“ a „nás“ vo všetkých gramatických tvaroch znamenajú odkazy na Poskytovateľa.

Naše kontaktné údaje:

Poštová adresa: Satelitná televízia Skylink, P. O. BOX 11, 022 04 Čadca 4
Zákaznícke centrum: 02/ 217 22 222 Internetové stránky: www.freesat.sk

2. ZMLUVA

2.1. Zmluva

Služby vám poskytujeme na základe zmluvy uzatvorenej medzi vami a nami (ďalej ako „Zmluva“). Vaše a naše zmluvné práva a povinnosti sa nachádzajú v týchto dokumentoch, ktoré sú vždy neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy:

- Súhrn zmluvných podmienok
- Všeobecné podmienky
- Cenník

– Ďalšie zmluvné dokumenty, z ktorých charakteru jednoznačne vyplýva, že sú súčasťou zmluvného vzťahu medzi vami a nami (napr. podmienky kampane).

2.2. Kedy sa Zmluva považuje za uzatvorenú?

Služby si môžete objednať telefonicky, prostredníctvom formulára zverejneného na internetovej stránke alebo u našich obchodných partnerov (predajcov). Zmluva sa považuje za uzatvorenú v okamihu, keď si vzájomne odsúhlasíme podstatné náležitosti Zmluvy.

2.3. Aké sú podmienky pre uzatvorenie Zmluvy?

Zmluvu s vami uzatvoríme vtedy, ak nám poskytnete všetky údaje potrebné na vašu identifikáciu (3.1). Môžeme tiež požadovať, aby ste preukázali vaše právo užívať miesto inštalácie, a to napríklad tým, že nám predložíte kópiu zaplatených účtov za elektrinu a pod. Táto podmienka platí aj pre neskoršie zmeny adresy inštalácie. V prípade, že s nami uzatvárate Zmluvu ako právnická osoba, je nutné, aby ste nám poskytli originál výpisu z obchodného registra a IČ DPH, ak vám bolo pridelené.

Zmluvu s vami nemusíme uzatvoriť, ak

- je poskytovanie Služieb technicky nemožné,
- máte dlh voči Poskytovateľovi alebo nejaké nesplatené dlhy voči ďalším spoločnostiam,
- nesúhlasíte so Zmluvou, vrátane týchto Všeobecných podmienok alebo cenníka,
- v prípade neposkytnutia informácií podľa bodu 3.1. týchto Všeobecných podmienok.

2.4. Ako si môžete zmeniť Služby?

Ak chcete zmeniť rozsah využívaných Služieb, napr. objednať si ďalšie Služby alebo zrušiť využívanie niektorých Služieb (ďalej ako „Zmena Služieb“), kontaktujte nás telefonicky, písomne alebo prostredníctvom našej internetovej stránky. Pre vašu vlastnú bezpečnosť máme vždy právo overiť si vaše osobné údaje, a to najmä v prípade, keď nás kontaktujete telefonicky, pričom si môžeme preveriť vaše meno, adresu, dátum narodenia a podobne). Požadovanú Zmenu Služieb vykonáme okamžite, avšak najneskôr do 15 dní, pokiaľ sme sa s vami nedohodli inak. Pred požiadaním o zmenu sa však ubezpečte, že tým neporušíte dobu viazanosti (pozrite bod 5.4.2), ak bola dohodnutá. Rozsah vašich Služieb sa zmení od okamihu, kedy zrealizujeme vašu požiadavku.

Ak v dôsledku Zmeny Služieb už nebudete potrebovať k ďalšiemu užívaniu Služieb počet alebo typ satelitných prijímačov či smart kariet, ktoré sme vám predtým poskytli, máte povinnosť nám ich vrátiť; na postup vrátenia sa analogicky uplatnia ustanovenia bodu 7.4., vrátane nášho práva náúčtovať vám zmluvnú pokutu v prípade ich nevrátenia alebo vrátenia po uplynutí lehoty špecifikovaných v bode 7.4.

Za akých podmienok môžeme zmeniť Zmluvu?

2.5.1. Dôvodom pre zmenu podmienok Zmluvy z našej strany môže byť inflácia, uvedenie nových Služieb, zmena podmienok na trhu elektronických komunikácií, skvalitňovanie Služieb, vývoj nových technológií, či zmena iných technických, prevádzkových, obchodných alebo organizačných podmienok v našej spoločnosti.

2.5.2. Ak zmeníme zmluvné podmienky (napr. Všeobecné podmienky, cenník alebo rozsah nami poskytovaných Služieb), budeme vás o tejto zmene informovať prostredníctvom našej internetovej stránky, časti „Zákaznícky servis“, písomne, elektronicky, prípadne budete o tejto skutočnosti informovaní iným vhodným spôsobom a to, najmenej jeden mesiac pred nadobudnutím účinnosti tejto zmeny.

2.5.3. Zároveň vás informujeme o práve odstúpiť od Zmluvy, a to v lehote do jedného mesiaca odo dňa oznámenia zmeny Zmluvy, bez sankcií (to neplatí, ak ide o zmeny, ktoré sú výhradne v prospech užívateľa, sú výlučne administratívneho charakteru, nemajú negatívny vplyv na užívateľa, alebo vyplývajú z osobitného predpisu). Ak nebudete s takouto zmenou Zmluvy súhlasiť, môžete od Zmluvy odstúpiť ku dňu, kedy má zmena zmluvných podmienok nadobudnúť účinnosť, najneskôr však do jedného mesiaca od oznámenia tejto zmeny.

2.5.4 Ak ste od Zmluvy neodstúpili vo vyššie uvedenej lehote, bude Zmluva považovaná za zmenenú k dátumu nadobudnutia účinnosti zmeny zmluvných podmienok.

2.7. Ako ukončiť Zmluvu?

Môžeme sa dohodnúť na vzájomnom ukončení Zmluvy alebo je tiež možné Zmluvu ukončiť jednostranne výpoveďou alebo v niektorých prípadoch odstúpením od Zmluvy. Všetky spôsoby sú popísané nižšie. Pokiaľ nie je uvedené inak, je možné ukončiť Zmluvu niektorou z nasledovných foriem:

- písomne,
- vyplnením formulára na našej internetovej stránke,
- telefonátom na naše zákaznícke centrum.

Bez ohľadu na spôsob ukončenia Zmluvy, musí vaša výpoveď alebo odstúpenie obsahovať údaje o vás a Vašej Zmluve (vaše meno a adresu, prípadne identifikačné údaje právnickej osoby/podnikateľa, číslo Zmluvy alebo variaibilný symbol) a tieto údaje sa musia zhodovať s údajmi v našich systémoch.

2.7.1. Výpoveď Zmluvy

Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú môžete kedykoľvek vypovedať z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu, a to s 30-dňovou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť dňom doručenia vašej výpovede. My môžeme vypovedať Zmluvu s rovnakou výpovednou lehotou, a to tým, že vám zašleme našu výpoveď.

2.7.2. Odstúpenie od Zmluvy

2.7.2.1. Zmluva môže byť ukončená aj odstúpením od Zmluvy. Okamihom odstúpenia je Zmluva zrušená.

2.7.2.2. Vy môžete odstúpiť od Zmluvy bez sankcií za porušenie doby viazanosti, ak sme porušili Zmluvu tým, že sme vám nedodávali Služby viac ako 15 dní a takéto neposkytovanie Služieb je zdokladované, napr. prostredníctvom vašej sťažnosti podanej na začiatku tohto obdobia, pričom ste ho nezaprípínili vy, alebo z dôvodu stanoveného zákonom v prípade chybného plnenia.

2.7.2.3. Ak ste uzavreli Zmluvu ako spotrebiteľ prostriedkami komunikácie na diaľku alebo mimo priestorov obvyklých na podnikanie, máte právo odstúpiť od Zmluvy v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia Zmluvy. Dané právo platí rovnako pre Zmenu Služieb podľa ods. 2.4. Všeobecných podmienok. Na účely uplatnenia práva na odstúpenie od Zmluvy nás musíte o svojom odstúpení od Zmluvy informovať formou jednostranného právneho úkonu (napríklad listom, e-mailom alebo akýmkoľvek jednoznačne formulovaným vyhlásením vyjadrujúcim vašu vôľu odstúpiť od Zmluvy) alebo prostredníctvom vzorového formuláru na odstúpenie od Zmluvy nachádzajúcim sa na našej internetovej stránke. Odstúpiť od Zmluvy môžete bez akejkolvek sankcie. Všetky náklady súvisiace s vrátením satelitného

prijímača v tomto prípade nesiete vy. Satelitný prijímač nám vráťte spôsobom podľa našich pokynov, a to najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od Zmluvy. My vám v lehote 30 dní vrátime peňažné prostriedky zaplatené za naše Služby, pričom sme oprávnení odpočítať pomernú časť dohodnutej ceny za Služby poskytnuté do okamihu odstúpenia od Zmluvy. Ak ste za Služby ešte nezaplatili, máme právo požiadať vás o úhradu pomernej časti dohodnutej ceny za Služby poskytnuté do okamihu odstúpenia od Zmluvy. Nie sme však povinní vám vrátiť prijaté peňažné prostriedky skôr, ako nám odovzdáte satelitný prijímač (7.4). Prijaté peňažné prostriedky vám vrátime rovnakým spôsobom, akým sme ich prijali, iným spôsobom len vtedy, ak s tým budete súhlasiť a ak vám tým nevzniknú ďalšie náklady. V prípade poškodenia satelitného prijímača alebo ak bude satelitný prijímač vrátený nekompletný, vám môžeme náúčtovať zmluvnú pokutu podľa cenníka. Nárok na úhradu takejto zmluvnej pokuty sme oprávnení jednostranne započítať proti vášmu nároku na vrátenie zaplatenej ceny za Služby, o čom budete informovaný.

2.7.3. Zrušenie výpovede alebo odstúpenia od Zmluvy

Vašu výpoveď alebo odstúpenie od Zmluvy môžete vziať späť tým, že nám nepriamo telefonicky, prostredníctvom formulára na internetovej stránke alebo písomne oznámite, že máte aj naďalej záujem o poskytovanie našich Služieb a trvanie Zmluvy bude pokračovať, ako keby výpoveď alebo odstúpenie od Zmluvy neboli vôbec podané. Je však potrebné, aby ste nás informovali pred skončením trvania Zmluvy.

2.8. Zmluvu budeme považovať za ukončenú aj od okamihu úmrtia užívateľa ako jednej zo zmluvných strán. Ak nás však dedičia užívateľa informujú o jeho úmrtí oneskorene (napr. po niekoľkých mesiacoch), môžeme im účtovať poplatky za Služby v rovnakej výške, ako by sme ich účtovali užívateľovi.

2.9. Ako previesť Zmluvu (tj. práva a povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy) na inú osobu?

V prípade, že sa sťahujete zo súčasných priestorov, môžeme sa s vami a s treťou osobou dohodnúť na postúpení práv a prevzatí záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy na túto tretiu osobu pod podmienkou, že táto tretia osoba spĺňa všetky kritériá potrebné na uzatvorenie a uzatvorí s nami novú Zmluvu. My sme oprávnení účtovať tejto tretej osobe poplatok za aktiváciu Služby podľa cenníku.

Uzatvorením Zmluvy súhlasíte s tým, že môžeme previesť svoje práva a povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy na akúkoľvek tretiu stranu.

2.10. Ako nás môžete kontaktovať?

Na komunikáciu s nami využite, prosím, výhradne naše zákaznicke centrum. Naše zákaznicke centrum môžete kontaktovať prostredníctvom telefónu, listom alebo prostredníctvom formulára na internetovej stránke – pozrite kontaktné údaje v článku 1. Ak je v texte Zmluvy alebo Všeobecných podmienok uvedené, že pre daný úkon je potrebná písomná forma, myslíme tým podpísaný list, pričom to môže byť tiež vyplnený formulár uverejnený na našej internetovej stránke za podmienky, že obsahuje všetky príslušné informácie o vás (meno a adresa, číslo Zmluvy alebo variabilný symbol) a tieto údaje sa zhodujú s údajmi vedenými v našej databáze.

2.11. Ako vás môžeme kontaktovať?

Na komunikáciu s vami budeme prednostne využívať e-mailovú adresu, ktorú ste nám poskytli. Na komunikáciu s vami budeme tiež používať kontaktnú adresu a telefónne číslo, ktoré ste nám poskytli, a to za účelom možnosti kontaktovať vás osobne alebo prostredníctvom SMS. Inak budeme používať adresu miesta inštalácie Služieb. Ak dôjde k zmene vo vašich kontaktných údajoch a nebudete nás o tejto zmene informovať (3.2), budeme naďalej posilať oznámenia na pôvodne poskytnutú kontaktnú adresu. Vezmite prosím na vedomie, že takto zaslané oznámenia budeme považovať za doručené. Vezmite tiež prosím, na vedomie, že ak si nevyzdvihnete alebo odmietnete prevziať doporučenú zásielku, bude takáto zásielka tiež považovaná za doručenú, pretože ste o nej boli informovaní.

3. ÚDAJE O VÁS A OCHRANA VAŠICH OSOBNÝCH ÚDAJOV

3.1. Údaje potrebné na uzatvorenie Zmluvy

Aby sme s vami mohli uzatvoriť Zmluvu, potrebujeme poznať vaše nasledovné osobné údaje: meno a priezvisko, bydlisko, adresu inštalácie, ak je iná ako adresa bydliska, a dátum narodenia. Bez týchto údajov s vami Zmluvu nemôžeme uzatvoriť. Vaše ďalšie osobné údaje nám môžete poskytnúť dobrovoľne. V prípade, že Zmluvu uzatvárate ako právnická osoba, potrebu-

jeme tiež vedieť zvyčajné identifikačné údaje právnických osôb, tj. obchodné meno, adresa sídla zapísaného v obchodnom registri alebo inej evidencii, identifikačné číslo.

3.2. Zmena vašich údajov

Ak sa ktorýkoľvek z údajov uvedených v Zmluve zmení, je nutné, aby ste naše zákaznicke centrum informovali o takejto zmene čo najskôr, najneskôr však do 15 dní od danej zmeny. Platí to aj v prípade kontaktnej adresy, na ktorú vám budeme zasielať všetky písomné dokumenty. Ak nás budete informovať o týchto zmenách neskôr, nie sme povinní nanovo vystaviť žiadnu predchádzajúcu faktúru.

3.3. Zásady ochrany vašich osobných údajov

Podrobnejšie informácie o tom, akým spôsobom spracovávame vaše osobné údaje, ako ich chránime, či aké máte v tomto ohľade práva, nájdete v Zásadách ochrany osobných údajov, ktoré sa nachádzajú na našej internetovej stránke.

4. SLUŽBY

4.1. Aké Služby vám poskytujeme a ktoré kanály máte dostupné?

Poskytujeme vám tie Služby, ktoré sú uvedené v Súhrne zmluvných podmienok alebo inak dohodnuté s vami. Aktuálny zoznam kanálov príslušných Služieb nájdete na našej internetovej stránke. Zoznam kanálov netvorí formálnu súčasť Zmluvy. Máme právo pridávať nové kanály, nahradiť alebo ukončiť prístup ku kanálom, ktoré sú súčasťou balíčkov, alebo presúvať kanály z jedného balíčka do druhého zmenou zoznamu kanálov uverejneného na internetovej stránke, pričom nie sme povinní poskytnúť žiadne predchádzajúce oznámenia. V prípade podstatného zníženia počtu dostupných kanálov alebo vyradenia niektorých z najsledovanejších kanálov v rámci balíku, ktorý ste si objednali, vás však budeme vopred informovať tak, ako je uvedené v bode 2.5.2.

4.2. Od kedy vám poskytujeme Služby?

Služby poskytujeme odo dňa ich aktivácie, čo je deň uzatvorenia Zmluvy, pokiaľ sme sa s vami nedohodli inak. V súlade s cenníkom vám môže byť účtovaný aktivačný poplatok. Ak uzatvára Zmluvu spotrebiteľ prostriedkami komunikácie na diaľku alebo mimo priestorov obvyklých na podnikanie, súhlasí s poskytnutím Služieb pred uplynutím lehoty 14 dní na odstúpenie od Zmluvy podľa bodu 2.7.2.3. všeobecných podmienok.

4.3. Inštalácia parabolickej antény a satelitného prijímača

Môžeme sa dohodnúť na samo inštalácii, prípadne si môžete inštaláciu objednať u našich partnerov, ktorých zoznam je uverejnený na našej internetovej stránke. Môžeme vám pri ich výbere poskytnúť potrebnú súčinnosť. Vezmite však prosím na vedomie, že v každom prípade všetky právne a finančné aspekty inštalácie (vrátane dodania vecí ako satelitná anténa, LNB či káble) sú výlučne záležitosťou medzi vami a osobou zabezpečujúcou inštaláciu, a teda nie sme za inštaláciu zodpovední ani ju nerealizujeme. Bez ohľadu na vyššie uvedené, s cieľom chrániť váš záujem, sa môžeme dohodnúť s osobami zabezpečujúcimi inštaláciu, ktoré sú uvedené na našej internetovej stránke, na odporúčaných cenách za inštaláciu. Ak žijete v bytovom dome, odporúčame vám pred podpisom Zmluvy preveriť si pravidlá týkajúce sa vášho bytového domu, či môžete inštalovať parabolu na vonkajšiu stenu alebo na stenu balkóna vášho bytu.

4.4. Využívanie Služieb

4.4.1. Kto môže využívať Služby

Služby môžete využívať vy ako užívateľ alebo osoby nachádzajúce sa vo vašich domácich priestoroch. Akékoľvek iné komerčné či nekomerčné využívanie našich Služieb je povolené iba s našim predchádzajúcim súhlasom. V prípade porušenia tejto podmienky vám môžeme účtovať zmluvnú pokutu v súlade s cenníkom

4.4.2. Ako môžete využívať Služby?

Keď využívate naše Služby,

- nemanipulujte so satelitným prijímačom,
- využívajte Služby v súlade so špecifikáciami, Všeobecnými podmienkami a zákonmi a iba na adrese zaregistrovanej v našej databáze,
- neohrozujte bezpečnosť Služieb, napr. predovšetkým je zakázané tzv. zdieľanie smart karty. V prípade porušenia tohto zákazu vám môžeme účtovať zmluvnú pokutu v súlade s cenníkom a zároveň od vás požadovať náhradu vzniknutej škody a ukončiť Zmluvu za podmienok uvedených v týchto Všeobecných podmienkach.

4.5. Čo robiť, ak sa vyskytne porucha Služieb?

V prípade technickej poruchy alebo výpadku poskytovaných Služieb je nutné, aby ste túto skutočnosť nahlásili bez zbytočného odkladu, a to najneskôr do 5 dní od danej udalosti zákazníkemu centru, a my sa budeme snažiť tento problém vyriešiť čo najskôr. Ak na základe vašej komunikácie so zákazníckym centrom existuje podozrenie, že satelitný prijímač (napr. zahŕňajúc aj diaľkové ovládanie) môže byť chybný, naše zákaznícke centrum sa s vami dohodne na výmene vášho satelitného prijímača, ktorý vám doručí tretia strana (pozrite bod 7.1, ktorý definuje satelitný prijímač). Ďalšie kroky závisia na stave satelitného prijímača zistenom po jeho kontrole:

- potvrdí sa porucha, ktorá bráni využívať Služby: satelitný prijímač vám vymeníme zdarma,
- zistí sa mechanické poškodenie: môžeme vám účtovať zmluvnú pokutu stanovenú v cenníku, a to najmä v prípade, že mechanické poškodenie nie je dôsledkom bežného opotrebovania,
- zistí sa, že satelitný prijímač riadne funguje: môžeme vám účtovať poplatok za výmenu stanovený na základe cenníka.

Vo vyššie uvedených prípadoch vám vymeníme satelitný prijímač za rovnaký model (ak je k dispozícii) alebo za podobný model (zvolený na základe nášho vlastného uváženia). V prípade poruchy satelitného prijímača vykonáme jeho výmenu najneskôr do 5 pracovných dní od doručenia vašej žiadosti; ak nedodržíme túto lehotu, môžete nás požiadať o zľavu (6.3).

Poplatok za výmenu stanovený v cenníku vám môžeme účtovať aj v prípade, že požadujete nahradiť fungujúci satelitný prijímač, napr. preto, že chcete novší model, pokiaľ výmena nie je súčasťou navýšenia Služieb.

4.6. Krádež, strata, požiar a záplavy

V prípade, že bol satelitný prijímač odcudzený, stratený alebo poškodený v dôsledku požiaru či záplavy vo vašej oblasti, vymeníme vám satelitný prijímač zdarma pod podmienkou, že nám poskytnete písomné dôkazy o týchto skutočnostiach (napr. predloženie policajnej správy, dokladu od poisťovne o nároku na odškodného a pod.).

4.7. Pozastavenie a obmedzenie poskytovania Služieb

4.7.1. Zo všeobecných dôvodov

Poskytovanie Služieb vám môžeme pozastaviť, obmedziť alebo prerušiť na nevyhnutnú dobu a v potrebnom rozsahu bez toho, aby sa takéto prerušenie alebo obmedzenie považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy a týchto všeobecných podmienok, a to najmä z prevádzkových alebo technických dôvodov (napr. z dôvodu technickej údržby alebo podobných dôvodov na strane našich partnerov – poskytovateľov satelitného vysielania), v prípade narušenia bezpečnosti alebo integrity siete, na základe rozhodnutia štátneho orgánu, v priebehu krízovej situácie alebo z dôvodu nejakého iného dôležitého verejného záujmu a tiež za účelom výkonu prác potrebných k prevádzke, údržbe a opravám zariadení, prostredníctvom ktorých sú Služby poskytované, alebo prác potrebných na zabránenie vzniku väd v týchto zariadeniach alebo z dôvodu vyššej moci. Pod pojmom „vyššia moc“ sa rozumie akákoľvek prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej zmluvnej strany a bráni jej v splnení povinností stanovených Zmluvou a týmito všeobecnými podmienkami, ak nemožno rozumne predpokladať, že by strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala alebo by v čase vzniku záväzku takúto prekážku predvídala; vyššou mocou sú napr. vojenské udalosti, sabotáž, teroristický útok, povstanie, prírodná katastrofa, závažné problémy v zásobovaní energií, porucha družice, opatrenia či obmedzenia štátu registrácie vysielateľa pri vysielaní programov a pod. Prerúšením alebo obmedzením poskytovania Služieb podľa tohto bodu nebudeme v omeškani ani inak neporušíme svoje povinnosti voči vám. O závažnom pozastavení alebo obmedzení Služieb vás budeme informovať na našej internetovej stránke a ak to bude možné, urobíme tak v predstihu.

4.7.2. Z dôvodu oneskorenej úhrady

Ak meškáte s úhradou niektorej z našich faktúr, upozorníme vás na to vhodným spôsobom, napr. upomienkou. Upomienkou sa rozumie aj faktúra, ktoré obsahuje upozornenie o nezaplatení predchádzajúcej faktúry, a môžeme vám za ňu naúčtovať poplatok v súlade s cenníkom. Ak nezaplatíte danú sumu na náš účet ani v dodatočnej primeranej lehote (nie kratšej ako jeden týždeň), môžeme vám Služby (I) obmedziť na niekoľko kanálov, pričom budete povinní zaplatiť za takýto obmedzený prístup cenu stanovenú v cenníku, (II) pozastaviť alebo (III) obmedziť a následne pozastaviť. Ak nezaplatíte cenu za poskytnutú Službu ani do 45 dní po dni splatnosti, môžeme od Zmluvy odstúpiť

piť (pozrite bod 2.7.2.4.) a žiadať od vás zaplatenie zodpovedajúcej zmluvnej pokuty (5.4.2.).

Poskytovanie Služieb vám môžeme pozastaviť alebo obmedziť okamžite, ak neuhradíte administratívny poplatok súvisiaci s balíkom freeSAT karta. Okrem vyššie opísaného postupu môžeme zmeniť Služby, ktoré vám poskytujeme, a to na nižší balík Služieb a pozastaviť vašu požiadavku na navýšenie Služieb na primeranú dobu.

Ak Zmluva s vami ešte nebola ukončená z dôvodu vašich neskorých úhrad, po úspešnom vykonaní oneskorených platieb a prípadných ďalších poplatkov splatných v súlade s cenníkom (napr. poplatok za opätovnú aktiváciu) vám Služby opätovne aktivujeme.

4.7.3. Na vašu vlastnú žiadosť

Jeden krát počas 12 mesiacov máte právo požiadať o pozastavenie poskytovania Služieb, najdlhšie však na dobu 3 mesiacov. Nie ste oprávnení požiadať o pozastavenie, ak ste podali výpoveď Zmluvy. Ak ste požiadali o pozastavenie počas doby viazanosti, táto doba viazanosti sa automaticky predĺži o rovnaké obdobie. Môžeme vám účtovať poplatok za opätovnú aktiváciu Služieb stanovený v cenníku.

4.7.4. Z iných dôvodov na vašej strane

Poskytovanie Služieb vám môžeme pozastaviť alebo obmedziť okamžite a bez predchádzajúceho upozornenia, ak:

- máme dôvodné podozrenie, že vy alebo iná osoba zneužíva Služby, ktoré sú vám poskytované,
- ohrozujete bezpečnosť Služieb (4.4.2.).

4.8. Zmena polohy satelitu

Prostredníctvom našich partnerov môžeme zmeniť zdroj signálu poskytovaných Služieb zmenou satelitu, z ktorého sú Služby dostupné, na satelit na inej polohe. O tejto zmene vás budeme vopred informovať a jej realizáciu budeme koordinovať k vašej spokojnosti. Ak to bude možné, zabezpečíme počas takejto zmeny nepretržité poskytovanie Služieb.

4.9. Zodpovednosť za škody

V prípade nedostupnosti Služieb vám poskytneme odškodnenie vo forme zľavy v pomernej výške k cene vášho aktuálneho mesačného poplatku (pre podrobnosti pozrite ustanovenie bodu 6.3). Nenesieme však žiadnu zodpovednosť za škodu a nemáme povinnosť nahradiť vám, ako užívateľovi Služieb, ani žiadnym iným oprávneným užívateľom Služieb akúkoľvek škodu, ktorá vznikla v dôsledku prerušenia Služieb alebo chybného poskytovania Služieb, najmä nie za ušlý zisk. Zároveň nezodpovedáme za škodu spôsobenú neposkytnutím alebo chybným poskytnutím Služieb v dôsledku udalostí, ktoré sú posudzované ako okolnosti vylučujúce zodpovednosť za škodu podľa platných právnych predpisov (vyššia moc).

5. CENA ZA SLUŽBY

5.1. Odkedy začnete platiť a koľko?

Cena za Služby, ktoré sú vám poskytované, bude účtovaná odo dňa aktivácie (4.2). Cena účtovaná za Služby je uvedená v Zmluve (cenníku alebo podmienkach príslušnej kampane).

5.2. Kedy a ako vám pošleme faktúru?

Naše štandardné fakturačné obdobie za poskytovanie Služieb je jeden mesiac. Vašu faktúru vám budeme zasielať elektronicky na kontaktnú adresu, ktorú uvediete pre zasielanie elektronickej pošty alebo inou elektronicou formou, ak ste si nezvolili zasielanie faktúr v papierovej forme. Poskytovanie faktúr v papierovej forme môžeme spoplatniť.

Ak ste právnickou osobou, ktorá nám poskytla IČ DPH, budeme vystavovať faktúry mesačne. Ostatné ustanovenia týchto Všeobecných podmienok s odkazom na vystavovanie faktúr sa primerane vzťahujú aj na vás, vrátane ustanovení o tom, že nevystavujeme faktúry so spätnou platnosťou v prípade, že ste nás neinformovali o zmenách identifikačných údajov vašej právnickej osoby.

5.3. Kedy a ako budete platiť?

Splatnosť ceny za Služby je uvedená priamo vo faktúre. Spôsob, akým budete uhrádzať faktúry je dohodnutý v Zmluve. Mali by ste vykonať platbu sumy uvedenej vo faktúre na náš bankový účet, ktorý je rovnako uvedený vo faktúre. Je dôležité, aby ste vždy pri realizácii platby na náš bankový účet uviedli správny variabilný symbol, ktorý je tiež uvedený vo faktúre. Váš variabilný symbol je jedinečný identifikátor, ktorý nám umožní rozpoznať, že platba bola vykonaná vami a zabezpečiť, aby sme vám neposielali zbytočné upomienky.

5.4. Zľava

5.4.1. Výška zľavy

Môžeme vám poskytnúť zľavu z ceny uvedenej v cenníku. Zľava môže byť poskytnutá buď ako opakovaná zľava z ceny Služieb alebo ako jednorazová zľava na aktivačný poplatok, prípadne to môže byť iná zľava, na ktorej sa dohodneme. Výška konkrétnej zľavy sa vypočíta ako rozdiel medzi cenou uvedenou v cenníku v čase, kedy sa daná zľava dohodla, a konečnou zľavnenou cenou. V ponuke môžeme mať aj možnosť, že v prípade objednávky špecifického balíka Služieb spolu s dobou viazanosti pre vás zabezpečíme zľavu, ktorú vám poskytne osoba vykonávajúca inštaláciu, a to z poplatku za inštaláciu.

5.4.2. Podmienky pre získanie zľavy

Môžeme sa s vami dohodnúť, že vám poskytneme zľavu z bežnej ceny ak akceptujete, že vám budú Služby poskytované počas dohodnutej doby viazanosti a naše právo účtovať vám dohodnutú úhradu aj v prípade predčasného ukončenia Zmluvy (alebo časti Zmluvy), ak dobu viazanosti nedodržíte. Tieto podmienky môžeme potvrdiť aj v podmienkach kampaní alebo ústne – telefonicky, napríklad v prípade navýšenia Služieb alebo obnovenia doby viazanosti. Ak ste porušili podmienky týkajúce sa doby viazanosti (podmienky kampane), t.j. ak ste v dobe viazanosti odstúpili od Zmluvy alebo sme Zmluvu ukončili my z dôvodov, ktoré ste zapríčinili (2.7.2.4.), alebo vám bolo poskytovanie Služieb pozastavené alebo znížené na iný balík Služieb z dôvodov uvedených v ustanoveniach bodov 4.7.2. a 4.7.4., sme v týchto prípadoch predčasného ukončenia Zmluvy (alebo časti Zmluvy) oprávnení účtovať vám úhradu vo výške, na ktorej sme sa vopred dohodli. Ak sme pre vás dohodli zľavu poskytnutú osobou zabezpečujúcou inštaláciu zariadenia (5.4.1.), môžeme vám tiež účtovať čiastku rovnajúcu sa takejto zľave.

5.5. Ak neuhradíte poplatok za Služby

Ak neuhradíte poplatky za Služby riadne alebo včas, budeme dodržiavať postup týkajúci sa pozastavenia alebo obmedzenia Služieb, ako je opísaný v bode 4.7.2.

5.6. Informácie o úhrade

Na základe vašej žiadosti vám poskytneme informácie o vykonaných platbách a aktuálnom zostatku, a to prostredníctvom zákaznickeho centra, kde je možné dané informácie taktiež zistiť vďaka automatickému systému, prípadne prostredníctvom našej internetovej stránky a zákaznickej zóny.

5.7. Záloha

Môžeme od vás taktiež požadovať zaplatenie zálohy za vám poskytnutý satelitný prijímač. Výška zálohy je stanovená v cenníku. Po ukončení Zmluvy sme oprávnení započítať túto zálohu voči ktorejkoľvek z vašich neuhradených platieb, a to aj vtedy, ak satelitný prijímač vrátite. O zápočte vás budeme na požiadanie informovať prostredníctvom zákaznickeho centra. Zostatok zálohy po započítaní vám vrátíme v lehote 60 dní od ukončenia Zmluvy alebo od vyrovnania všetkých záväzkov (vrátane vrátenia satelitného prijímača), podľa toho, čo nastane neskôr.

5.8. Charakter jednorazovej platby a ukončenie Zmluvy

Ročný administratívny poplatok súvisiaci s balíkom freeSAT karta vám v prípade skoršieho ukončenia Zmluvy nevrátíme. V prípade ak prejdete z balíka freeSAT karta na vyšší balík Služieb, pripíšeme vám kredit za každý nevyužitý štvrtrok.

5.9. Osobitné ustanovenia o SEPA inkase

Ak si zvolíte úhradu poplatku za Služby prostredníctvom SEPA inkasa, oznámime vám na faktúre výšku a splatnosť poplatku v lehote 7 kalendárnych dní pred dátumom odpísania peňažnej čiastky z vášho bankového účtu v prospech nášho bankového účtu (notifikácia). V prípade, že nie je možné opakovanne zrealizovať odpísanie peňažnej čiastky z vášho bankového účtu prostredníctvom SEPA inkasa, sme oprávnení jednostranne zmeniť váš spôsob platby a sme povinní vás o tom informovať.

V prípade, že požiadate príslušnú banku o vrátenie zrealizovanej úhrady poplatku prostredníctvom SEPA inkaso, táto vám bude z nášho účtu vrátená a vám tak vznikne dlh voči nám, čo môžeme považovať za neuhradenie poplatku za Služby. Ak o takéto vrátenie požiadate opakovanne, môžeme jednostranne zmeniť váš spôsob platby a sme povinní vás o tom informovať.

6. POSTUP PRI RIEŠENÍ REKLAMÁCIÍ

6.1. Ako podať reklamáciu?

Reklamácia môže byť podaná písomne, vyplnením formulára na našej internetovej stránke, alebo telefonicky na číse nášho zákaznickeho centra.

Reklamáciu faktúry môžete podať v lehote 2 mesiacov odo dňa doručenia faktúry, ak nie je faktúra zasielaná, do dvoch mesiacov odo dňa poskytnutia Služby, a reklamáciu kvality Služby môžete podať bez zbytočného odkladu od zistenia problému so Službou, najneskôr do 2 mesiacov od udalosti, ktorá je predmetom reklamácie. Vezmite tiež, prosím, na vedomie, že nie sme zodpovední za inštaláciu a akékoľvek chyby či problémy s ňou súvisiace (napr. chybná parabolická anténa), tieto záležitosti musíte riešiť s osobou, ktorá vám inštaláciu realizovala.

6.2. Nespokojnosť s výškou účtovaného poplatku

Ak máte výhrady k výške ceny účtovanej za Služby, môžete podať reklamáciu týkajúcu sa vašej faktúry. Podanie reklamácie nemá odkladný účinok splatnosti danej faktúry a je nutné, aby ste účtovanú sumu zaplatili. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich 6 mesiacov, umožníme vám odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich 6 mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania alebo vám umožníme zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby v najmenej troch mesačných splátkach. Voľbu medzi odkladom zaplatenia časti sumy a zaplatením časti sumy v splátkach uskutočnite pri podaní reklamácie a túto voľbu nie je možné následne zmeniť; ak by bola vaša voľba nejasná, voľbu uskutočnime my. Ak je využívanie Služby kratšie ako 6 mesiacov, ale dlhšie ako 1 mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie jej využívania.

6.3. Nespokojnosť s poskytovanými Službami

Ak nie ste spokojní s kvalitou poskytovaných Služieb, môžete podať reklamáciu. Vezmite však, prosím, na vedomie, že nie sme zodpovední za občasné výpadky Služieb alebo niektorých kanálov v rámci Služieb spôsobené poveternostnými podmienkami alebo výkyvmi počasia, napr. na mieste uplinku (vysielača na družicu) alebo v oblasti vášho príjmu, a preto vám neposkytneme v prípade takýchto výpadkov žiadne odškodnenie. Na druhej strane, v prípade úplnej nedostupnosti našich Služieb z dôvodov, ktoré sme nezapríčinili (napr. chybný satelitný prijímač), po dobu dlhšiu ako 5 pracovných dní od nahlásenia nedostupnosti Služieb, nás môžete žiadať o zľavu v pomernej výške vášho aktuálneho mesačného poplatku za každý deň omeškania presahujúci lehotu 5 pracovných dní. Ste však povinní uplatniť si toto právo najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby.

6.4. Ako a do kedy vybavíme vašu reklamáciu?

Budeme sa snažiť vybaviť vašu reklamáciu čo najskôr, najneskôr však do 30 dní od jej doručenia. V prípade, že prešetrovanie reklamácie je obzvlášť zložité a jej dôkladné prešetrovanie nie je v tridsaťdňovej lehote objektívne možné zabezpečiť, prípadne z iných dôvodov uvedených v právnych predpisoch, sme povinní oznámiť vám výsledok šetrenia do šesťdesiatich dní odo dňa, kedy nám bola reklamácia platne doručená. Ak zistíme, že vaša reklamácia týkajúca sa faktúry bola odôvodnená, odpočítame vám príslušnú čiastku za Služby, ktorú sme vám záúčtovali navyše. Ak zistíme, že vaša reklamácia týkajúca sa kvality Služieb bola odôvodnená, poskytneme vám zľavu z poplatku za Služby alebo vadu odstránime. Ak nebude možné vadu odstrániť, máte právo od Zmluvy odstúpiť alebo požadovať zľavu z ceny Služieb. Ak nebude vada odstránená v uvedenej lehote a Zmluvu ste uzavreli ako spotrebiteľ, máte právo na odstúpenie od Zmluvy. Prosím berte na vedomie, že faktúra na ďalší mesiac už môže byť spracovaná, a preto sa môže stať, že kompenzácie budú poskytnuté až v ďalších faktúrach. Ak nie ste spokojný s tým, ako bola vaša reklamácia vybavená, môžete sa obrátiť na Európske spotrebiteľské centrum v SR (Mlynské nivy 44/a, 827 15 Bratislava, Slovenská republika; alebo na: <http://www.esc-sr.sk>) alebo na Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, so žiadosťou o mimosúdne riešenie sporu.

Ak vám písomne neoznámime výsledok prešetrovania reklamácie do tridsiatich dní, resp. šesťdesiatich dní, od dátumu jej doručenia, reklamácia sa považuje za opodstatnenú. V takomto prípade máte právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.

7. SATELITNÝ PRIJÍMAČ

7.1. Čo je satelitný prijímač?

Satelitný prijímač (set-top box a jeho príslušenstvo, ako sú káble a diaľkové ovládanie, prípadne, prislúchajúca smart karta, alebo samostatná smart karta) je zariadenie, ktoré vám umožní využívať naše Služby. V závislosti od

typu satelitného prijímača vám ho buď prenajmeme alebo zapožičiame zdarma. Môžete používať aj váš vlastný set-top box, ale odporúčame vám skontrolovať si na našej internetovej stránke alebo u vášho inštalatéra či predajcu jeho kompatibilitu s našimi smart kartami. Prosím zoberte však na vedomie, že nezodpovedáme za možnú nekompatibilitu vášho set-top boxu so smart kartou. Smart kartu musíte mať vždy od nás. Ak sa v týchto Všeobecných podmienkach nachádza odkaz na „satelitný prijímač“, znamená to vždy zariadenie, ktoré vám poskytneme my a nie je odkazom na váš vlastný set-top box alebo iné zariadenie. Satelitný prijímač je vlastníctvom našej sesterskej spoločnosti a toto vlastníctvo nebude prevedené ani na vás, ani na nás.

7.2. Prenájom satelitného prijímača

Za niektoré modely satelitných prijímačov vám môže byť účtovaný pravidelný mesačný poplatok za prenájom vo výške stanovenej v cenníku. Vyúčtovanie a úhrada poplatkov za prenájom satelitného prijímača sa realizuje rovnakým spôsobom ako v prípade vyúčtovania Služieb.

7.3. Zapožičanie satelitného prijímača

Ak nie je v cenníku uvedený žiaden poplatok za satelitný prijímač, ktorý vám bol poskytnutý, je vám zapožičaný zdarma.

7.4. Vrátenie satelitného prijímača alebo Smart karty

Pokiaľ nebolo vopred dohodnuté inak, ste v súvislosti s vrátením satelitného prijímača povinný do 7 dní od ukončenia vašej Zmluvy kontaktovať naše zákaznícke centrum. Naše zákaznícke centrum vás informuje o adrese, na ktorú ste povinní satelitný prijímač poslať, a to najneskôr do 15 dní od ukončenia vašej Zmluvy. Pokiaľ satelitný prijímač (vrátane smart karty) vrátite po lehote 15 dní, nevrátite vôbec alebo ho vrátite poškodený či nekompletný (chýbajúce káble, diaľkové ovládanie), môžeme vám náúčtovať zmluvnú pokutu podľa cenníka. Ak ste nám omylom vrátili vaše vlastné zariadenie (napr. váš set-top box), môžete požiadať o jeho vrátenie na vaše vlastné náklady do 60 dní, inak takéto zariadenie môžeme zlikvidovať.

7.5. Ochrana satelitného prijímača

Očakávame, že budete chrániť satelitný prijímač pred poškodením, rovnako ako aj pred stratou či odcudzením. Ste povinný vrátiť nám satelitný prijímač nielen v dohodnutej lehote (7.4), ale aj v stave zodpovedajúcom zmluvnému dojednaniu medzi nami a s prihliadnutím na obvyklé opotrebovanie pri jeho riadnom používaní. Pre prípad krádeže alebo poškodenia požiarom či povodňami pozrite tiež ustanovenia bodu 4.6.

7.6. Čo sa stane, ak vrátite satelitný prijímač pred ukončením Zmluvy?

Ak vrátite satelitný prijímač bez toho, aby ste s nami ukončili Zmluvu, nemá to žiaden vplyv na pokračovanie Zmluvy, pričom vy sami ste zodpovední za to, že vám naše Služby nebudú naďalej k dispozícii. Vezmite prosím na vedomie, že v takýchto prípadoch Zmluva pokračuje, a je potrebné, aby ste aj naďalej platili poplatky za Služby.

8. RIEŠENIE SPOROV

Všetky prípadné spory, ktoré medzi nami vzniknú v súvislosti so Zmluvou sa budeme snažiť prednostne riešiť mimosúdnu cestou, a to vzájomnou dohodou; v prípade, ak ste spotrebiteľom, ste oprávnení obrátiť sa na vecne príslušné subjekty spotrebiteľského riešenia sporov uvedené v bode 6.4 týchto Všeobecných podmienok. V prípade, ak nedôjde k vyriešeniu sporu mimosúdnu cestou, budeme oprávnení riešiť spor v zmysle príslušných platných právnych predpisov Slovenskej republiky, pričom žalobca je oprávnený obrátiť sa s návrhom na začatie konania na príslušný všeobecný súd Slovenskej republiky podľa zákona č. 160/2015 Z. z. Civilného sporového poriadku v znení neskorších predpisov.

8.1. Ak po reklamačnom konaní nesúhlasíte s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia alebo ak sa domnievate, že sme porušili vaše práva, máte možnosť sa na nás obrátiť so žiadosťou o nápravu. Ak na túto žiadosť odpovíme zamietavo alebo na ňu neodpovíme do 30 dní odo dňa jej doručenia, máte právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov.

8.2. Subjektom príslušným na alternatívne riešenie sporov je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb SR, www.teleoff.gov.sk, alebo iná príslušná právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky dostupnom na www.mhsr.sk. Spor máte právo riešiť aj prostredníctvom Európskej platformy na riešenie sporov online (RSO), dostupnej na ec.europa.eu. Máte právo zvoliť si na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obrátite.

9. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

9.1. Zmluva sa riadi zákonmi platnými v Slovenskej republike, predovšetkým Občianskym zákonníkom a zákonom o ochrane spotrebiteľa. Ak sa niektorá časť Zmluvy stane neplatnou, nebude to mať vplyv na platnosť ostatných ustanovení.

9.2. Uzavretím Zmluvy súhlasíte so znením všetkých jej častí a potvrdzujete, že ste sa s jej podmienkami oboznámili. V prípade rozporu medzi týmito Všeobecnými podmienkami a Zmluvou platí znenie Zmluvy.

9.3. Tieto Všeobecné podmienky boli vydané dňa 1. 10. 2024 a vzťahujú sa na všetky Zmluvy uzavreté po tomto dátume. Na Zmluvy uzavreté pred týmto dátumom sa vzťahujú tieto podmienky od 1. 10. 2022. Aktuálne znenie Všeobecných podmienok nájdete na našej internetovej stránke.

Príloha – VZOR

Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy

(pre prípad odstúpenia od zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo mimo obchodných priestorov v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy)

(vyplňte tento formulár a pošlite ho späť len v prípade, že si želáte odstúpiť od zmluvy)

Oznámenie o odstúpení od zmluvy

- Adresát: Satelitná televízia Skylink, P. O. BOX 11, 022 04 Čadca 4
- Týmto oznamujem / oznamujeme (*), že odstupujem / odstupujeme (*) od zmluvy o poskytnutí týchto služieb (*)
- Dátum objednania (*) / dátum prijatia (*)
- Meno a priezvisko spotrebiteľa / spotrebiteľov
- Adresa spotrebiteľa / spotrebiteľov
- Podpis spotrebiteľa / spotrebiteľov (iba ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe)
- Dátum

(*) Nehodiace sa prečiarknite alebo údaje doplňte.