

## Poskytovatel

**Canal+ Luxembourg S. à r.l., se sídlem 4, Rue Albert Borschette,  
L-1246 Lucemburk, Lucemburské velkovévodství**

Zákaznický servis: Satelitní televize Skylink,  
P. O. BOX 4, 709 00 Ostrava 9, Česká republika, tel.: +420 595 694 310,  
kontaktní formulář na [www.skylink.cz](http://www.skylink.cz)

## CHARAKTER SLUŽBY

Poskytování zařízení pro příjem družicového vysílání, poskytování družicového vysílání Skylink a internetové televize prostřednictvím programových balíčků vypracovaných Poskytovatelem na základě smluv s provozovateli vysílání nebo jinými osobami, které mají právo na programové služby svého provozovatele vysílání, a osob oprávněných poskytovat služby elektronických komunikací.

**Cena služby** a veškeré poplatky a náklady a jsou uvedeny [zde](#) nebo v Ceníku zveřejněném [zde](#).

## PLATEBNÍ PODMÍNKY

Pro aktivaci speciální nabídky „Instalace a zařízení – 1 Kč“ a pro získání vybraných služeb Skylink na smluvní dobu je nutné zaplatit poplatky nebo předplatné, které lze hradit následujícími způsoby:

- online platbou v Zákaznické zóně;
- SIPO / Inkasem z účtu;
- trvalým příkazem;
- u prodejce satelitní techniky;
- jednorázovým převodem;
- hotovostí v bance;
- poštovní poukázkou na účet.

## DODACÍ PODMÍNKY

Pro příjem satelitní televize jsou vyžadována následující zařízení:

- dekódovací karta Skylink,
- parabola (optimální je 80 cm s dvojitým konvertorem LNB),
- satelitní přijímač nebo dekódovací modul CAM.

Veškeré zařízení (satelitní anténa, LNB konvertor, přijímač nebo CA modul, dekódovací karta) včetně odborné instalace a zprovoznění televizním technikem je součástí speciální nabídky „Instalace a vybavení – 1 Kč“.

Nabídku lze využít se základními programovými balíčky Smart, Multi, Kombi+, Kombi+ Apple TV+, Premium, a Komplet a nelze ji kombinovat s jinými akcemi. Podmínkou je uzavření Smlouvy na 24 měsíců.

První platba zahrnuje platbu vybraného programového balíčku po dobu nejméně prvních 3 měsíců. Následující platby musí být provedeny nejméně 5 dní před datem splatnosti uvedeným ve Smlouvě.

Po uzavření Smlouvy a zaplacení předplatného na vybranou službu po dobu minimálně prvních 3 měsíců v hotovosti při instalaci zařízení bude služba aktivována.

## INFORMACE O POSTUPECH PŘI UPLATŇOVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ, STÍŽNOSTÍ A PODNĚTŮ SPOTŘEBITELŮ

Uživatel může reklamaci uplatnit u Poskytovatele písemně, telefonicky nebo elektronicky prostřednictvím elektronického formuláře na internetových stránkách [www.skylink.cz](http://www.skylink.cz).

Poskytovatel je povinen reklamaci prošetřit a písemně oznámit Uživateli výsledek šetření do 30 dnů ode dne

obdržení reklamace; v případě zmeškání této lhůty ze strany Poskytovatele se reklamace považuje za přijatou. Ve složitých případech může Poskytovatel lhůtu pro vyřízení reklamace prodloužit maximálně o 30 dnů, o čemž je povinen Uživatelé písemně informovat s uvedením důvodů před uplynutím původní, 30denní lhůty.

Uživatel je oprávněn uplatnit nárok za neposkytnutí služby Skylink způsobené poskytovatelem a požadovat vrácení části ceny za službu Skylink za dobu neposkytnutí služby. Uživatel je oprávněn uplatnit právo na vrácení části ceny za dobu neposkytnutí služby u Poskytovatele nejpozději do tří měsíců ode dne obnovení poskytování služby; v opačném případě toto právo zaniká.

### **ODPOVĚDNOST ZA VADY**

Poskytovatel je odpovědný za bezplatné a včasné odstranění vad vzniklých na straně Poskytovatele při poskytování služby Skylink bez zavinění Uživatelé, pokud Uživatel informuje Zákaznický servis písemně, telefonicky nebo elektronicky; to neplatí pro vady přijímacího zařízení Uživatelé nebo vady způsobené nesprávným nastavením tohoto přijímacího zařízení.

### **DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY**

Smlouva se zpravidla uzavírá na dobu neurčitou se závazkem na 24 měsíců. Poskytovatel informuje Uživatelé o datu uplynutí závazkového období a o způsobu, jakým může být smlouva ukončena. Informace dle předchozí věty doručí Poskytovatel Uživatelé nejpozději šest týdnů před uplynutím závazkového období, a to na trvalém nosiči. Současně s těmito informacemi sdělí Poskytovatel Uživatelé také informace o nejvýhodnějších tarifech za služby jim poskytované. Informace dle předchozí věty podá poskytovatel Uživatelé nejméně jednou ročně.

Smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran, uplynutím sjednané doby jejího trvání, ukončením smlouvy, odstoupením od smlouvy, úmrtím Uživatelé nebo prohlášením za mrtvého nebo na základě jakéhokoli jiného aktu nebo právní skutečnosti, se kterými platné právní předpisy nebo ujednání ve smlouvě spojují její ukončení.

V případě ukončení smlouvy před uplynutím závazkové doby je Uživatel dle smlouvy povinen uhradit Poskytovatelé dodatečné poplatky.

Podrobnosti o ukončení smluvního vztahu jsou uvedeny v článku 9 Všeobecných obchodních podmínek.

### **PRÁVO NA ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY**

Uživatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy před uplynutím závazkového období, a to z důvodů stanovených zákonem nebo Všeobecnými obchodními podmínkami s účinností v budoucnu (ode dne doručení oznámení o odstoupení Poskytovatelé a od finančního vyrovnání nákladů spojených s předčasným ukončením závazku).

V případě uzavření Smlouvy prostřednictvím komunikace na dálku nebo mimo obchodní prostory může Uživatel od Smlouvy odstoupit písemně bez udání důvodu do 14 dnů od okamžiku aktivace satelitního příjmu programů.

Odstoupení od smlouvy musí být zasláno písemně na adresu zákaznického servisu nebo prostřednictvím kontaktního formuláře dostupného na [www.skylink.cz](http://www.skylink.cz). Za tímto účelem lze použít vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy. Lhůta pro odstoupení od smlouvy je zachována, pokud je oznámení o uplatnění práva na odstoupení od smlouvy zasláno před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy.

Uživatel je povinen uhradit Poskytovatelé cenu za skutečně poskytnuté plnění až do dne, kdy oznámil rozhodnutí o odstoupení od smlouvy, pokud dal souhlas se zahájením poskytování služby před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy.

Cena převyšující cenu za skutečně poskytnuté plnění bude vrácena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů ode dne doručení oznámení o odstoupení od smlouvy. Platba za zařízení bude provedena až

po doručení vráceného zařízení zpět na adresu poskytovatele nebo po předložení dokladu prokazujícího, že zboží bylo odesláno zpět, podle toho, co nastane dříve. Vrácení platby bude provedeno stejným způsobem, jaký byl použit pro platbu za službu, pokud Uživatel nesouhlasí s jiným způsobem vrácení platby.

Zařízení musí být odesláno Poskytovateli nejpozději do 14 dnů ode dne uplatnění práva na odstoupení od Smlouvy. Lhůta se považuje za zachovanou, pokud je zařízení odesláno zpět před uplynutím lhůty 14 dnů. Přímé náklady na vrácení zařízení nese uživatel.

Uživatel odpovídá za jakékoli snížení hodnoty zařízení v důsledku manipulace s ním jiným způsobem, než je nezbytné pro určení povahy, vlastností a funkčnosti zařízení.

### **INFORMACE O FUNKČNOSTI, VČETNĚ POUŽITELNÝCH TECHNICKÝCH OCHRANNÝCH OPATŘENÍ**

Systém kódování podmíněného přístupu – Nagravision, Viaccess Orca, Irdeto.

### **INFORMACE O KOMPATIBILITĚ ELEKTRONICKÉHO OBSAHU S HARDWAREM A SOFTWAREM**

Příjem služeb je podmíněn přímou viditelností na družici vysílající satelitní signál (směrování na jih, poloha 23,5 stupně východně) a kombinací správného vybavení – satelitního přijímače nebo dekódovacího modulu s vestavěnou dekódovací kartou typu Nagravision nebo Viaccess Orca.

### **MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ**

Pokud Uživatel po reklamačním řízení nesouhlasí s výsledkem reklamace nebo se způsobem jejího vyřízení nebo pokud se domnívá, že Poskytovatel porušil jeho práva, má možnost obrátit se na Poskytovatele se žádostí o nápravu. Pokud Poskytovatel na tuto žádost odpoví záporně nebo na ni neodpoví do 30 dnů ode dne jejího odeslání, má Uživatel právo podat návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu dle ustanovení § 20n zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

### **MINIMÁLNÍ ÚROVEŇ KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB**

Poskytovatel negarantuje minimální úroveň kvality poskytované služby.

### **INFORMACE O PRÁVU SPOTŘEBITELE NA VRÁCENÍ ZBÝVAJÍCÍHO ÚVĚRU**

V případě ukončení smlouvy vrátí Poskytovatel nevyužitý kredit v hodnotě, kterou měl v době ukončení smlouvy, s přihlédnutím k případnému dorovnaní čerpání a snížený o případné nároky Poskytovatele vůči Uživateli, a to do 60 dnů ode dne obdržení žádosti Uživatele o vrácení nevyužitého kreditu Poskytovatelem. Právo Uživatele na vrácení nevyužitého kreditu zaniká do jednoho roku ode dne ukončení smlouvy.