

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

CHARAKTER SLUŽBY

Poskytování satelitní a internetové televize Skylink prostřednictvím programových balíčků sestavovaných Poskytovatelem na základě smluv s vysílateli nebo jinými osobami majícími právo disponovat s programovými službami jejich vysílatelů a osobami oprávněnými poskytovat služby elektronických komunikací.

Cena služby a všechny poplatky a náklady jsou uvedené v Ceníku zveřejněném [zde](#).

PLATEBNÍ PODMÍNKY:

Chcete-li aktivovat satelitní kartu, anebo zákaznický účet pro internetovou televizi pro příjem vybraných služeb Skylink po zvolené aktivační období, 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 80cm s dvojitým konvertorem LNB);
- satelitní přijímač (optimálně s označením Skylink READY) nebo dekódovací modul CAM.

Veškerá zařízení lze zakoupit v obchodech s elektronickými nebo satelitními zařízeními, které jsou uvedeny na internetových stránkách Poskytovatele.

Pro fungování karty Skylink je nezbytná registrace služby Skylink. Registrační formulář je možno vyplnit přímo na internetové stránce www.skylink.cz nebo u prodejců nebo je možné vytisknout a podepsaný formulář zaslat Poskytovateli poštou.

Registrace karty je předpokladem pro objednání programového balíčku z nabídky Poskytovatele. Objednávka musí být provedena na internetových stránkách www.skylink.cz nebo u prodejce. Po zaplacení předplatného Poskytovatel aktivuje kartu pro Uživatelem zvolený balíček.

Pro příjem internetové televize je potřebné jedno z následujících zařízení:

mobilní telefon, tablet nebo jiné zařízení s operačním systémem Android, iOS, PC, satelitní přijímač umožňující příjem služby Skylink Live TV formou webového prohlížeče nebo aplikace.

Veškeré vybavení lze zakoupit v prodejnách s elektrotechnikou nebo satelitní technikou uvedených na internetových stránkách Poskytovatele.

Aby služba Skylink Live TV fungovala, musí být Uživatel přihlášen ke svému aktivovanému účtu Skylink.

Po akceptaci Všeobecných obchodních podmínek a zaplacení ceny za programový balíček dojde k aktivaci služby, ke které má Uživatel přístup.

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.

Poskytovatel je povinen reklamaci prošetřit a písemně oznámit Uživateli výsledek šetření do 30 dnů ode dne obdržení reklamacie; v případě zmeškání této lhůty ze strany Poskytovatele se reklamacie považuje za přijatou. Ve složitých případech může Poskytovatel lhůtu pro vyřízení reklamacie prodloužit maximálně o 30 dnů, o čemž je povinen Uživatele 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 Uživatele, pokud Uživatel informuje Zákaznický servis písemně, telefonicky nebo elektronicky; to neplatí pro vady přijímacího zařízení Uživatele nebo vady způsobené nesprávným nastavením tohoto přijímacího zařízení.

DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY

Smlouva se zpravidla uzavírá na dobu neurčitou.

Smlouva může být ukončena písemnou dohodou stran, uplynutím sjednané doby jejího trvání, ukončením smlouvy, odstoupením od smlouvy, úmrtím Uživatele 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.

Poskytovatel neúčtuje další poplatky za ukončení. V případě ukončení před koncem aktivačního období se zaplacené poplatky a předplatné nevrací.

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

PRÁVO NA ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

V případě uzavření Smlouvy prostřednictvím komunikace na dálku nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele může Uživatel od smlouvy písemně odstoupit, a to 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 na internetových stránkách www.skylink.cz. Za tímto účelem je možné 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 Poskytovateli cenu za skutečně poskytnuté plnění ke dni, 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 14 dnů ode dne obdržení oznámení o odstoupení od smlouvy. Vrácení platby bude provedeno stejným způsobem, jaký byl použit pro platbu, pokud Uživatel nesouhlasí s jiným způsobem vrácení platby.

INFORMACE O FUNKČNOSTI, VČETNĚ POUŽITELNÝCH TECHNICKÝCH OCHRANNÝCH OPATŘENÍ

Satelitní televize Skylink

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

Internetová televize Skylink

Služba Skylink Live TV je poskytována prostřednictvím aplikace, kterou si musí Uživatel nainstalovat do svého zařízení. Aby služba fungovala, musí být Uživatel přihlášen ke svému aktivovanému účtu Skylink. Uživatel je zodpovědný za skrytí přihlašovacích údajů. Aplikace není kompatibilní se všemi typy zařízení a operačními systémy. Zařízení a operační systémy kompatibilní s aplikací jsou uvedeny na webových stránkách Skylinku. Uživatel bere na vědomí, že pro přehrávání obsahu je vyžadováno připojení k internetu a že toto připojení není součástí služby Skylink Live TV.

INFORMACE O KOMPATIBILITĚ ELEKTRONICKÉHO OBSAHU S HARDWAREM A SOFTWAREM

Satelitní televize Skylink

Příjem služeb je podmíněn přímou viditelností na družici vysílající satelitní signál (směrování na jih, poloha 23,5 stupně východně) a kombinací správného vybavení (satelitní přijímač nebo dekódovací modul s označením Skylink READY při použití dekódovací karty Irdeto a satelitní přijímače s vestavěnou dekódovací kartou Nagravision nebo Viaccess Orca).

Internetová televize Skylink

Příjem služby Skylink Live TV je podmíněn kvalitním a stabilním internetovým připojením (minimálně 10 Mbps), které není poskytováno Poskytovatelem, a kombinací správného vybavení. Podrobný popis a seznam podporovaných zařízení je k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele v sekci „Ke stažení“ – [zde](#).

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 KREDITU

V případě ukončení smlouvy vrátí Poskytovatel nevyužitý kredit v hodnotě, kterou měl v době ukončení smlouvy, s přihlédnutím k případnému dorovnání 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.