

# KONSOLIDOVANÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB SKYLINK TMT

## Podmínky poskytování služeb T-Mobile Televize

(dále jen „Podmínky“)

Canal+ Luxembourg S.à.r.l., se sídlem 4, Rue Albert Borschette, L-1246 Luxembourg, Lucemburské velkovévodství, registrací číslo B 87905

### 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- Vzhledem k tomu, že s účinností od 1. 12. 2014 došlo k převzetí Účastnických smluv, na základě kterých společnost T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „T-Mobile“) poskytovala služby T-Mobile Televize, společnosti Canal+ Luxembourg S. a r.l. (dále jen „Poskytovatel“), vydává Poskytovatel tyto konsolidované podmínky poskytování Služeb Skylink TMT, které upravují stejná práva a povinnosti, jaké upraveny Podmínky poskytování služeb T-Mobile Televize.
- Tyto Podmínky závazně upravují práva a povinnosti, za nichž Poskytovatel poskytuje Služby Skylink TMT.
- Tyto Podmínky jsou uveřejněny na internetových stránkách [www.skylink.cz](http://www.skylink.cz). Podmínky či jejich část mohou být dále komunikovány dalšími prostředky (např. tiskovou inzercí, plakáty atd.), v případě rozporu mezi zněním Podmínek uveřejněným na internetových stránkách a zněním Podmínek uveřejněným jiným způsobem je vždy rozhodující znění uveřejněné na shora uvedených internetových stránkách.

### 2. DEFINICE

- Podmínkami** se rozumí tyto Podmínky, které upravují poskytování Služeb Skylink TMT.
- Účastnickou smlouvou** nebo Smlouvou se rozumí Účastnická smlouva uzavřená mezi Účastníkem a Poskytovatelem, na základě které jsou Účastníkovi poskytovány Služby Skylink TMT. Obsah Účastnické smlouvy je dán Objednávkou, těmito Podmínkami, Ceníkem Služby a případně dalšími podmínkami, jsou-li mezi stranami sjednány.
- Službou** či **Službami** Skylink TMT se rozumí služby Skylink TMT spočívající v šíření rozhlasového a televizního vysílání prostřednictvím družice Účastníkům, a to v rozsahu dohodnutém v Účastnické smlouvě a v obvyklé kvalitě.
- Zájcemcem** se rozumí kterýkoliv subjekt mající zájem o uzavření Účastnické smlouvy. Je-li Zájcemcem fyzická osoba, musí být starší 18 let.
- Účastníkem** se rozumí Zájcemce, který se společností T-Mobile uzavřel Účastnickou smlouvou.
- Objednávkou** se rozumí návrh na uzavření Účastnické smlouvy, ve kterém je blíže specifikován zejména rozsah poskytované Služby (zejména požadovaný Tarif či Balíček) a případně související plnění (například koupě některého Zařízení či poskytnutí Základní instalace).
- TV kartou** se rozumí dekódovací karta poskytnutá Účastníkovi Poskytovatelem, která po své Aktivaci umožňuje ve spojení s potřebným Zařízením využívat Služby v rozsahu a za podmínek dle Účastnické smlouvy.
- Programy** se rozumí televizní či rozhlasové programy uvedené v Ceníku služeb Skylink TMT (dále jen „Ceník Služby“), pro jejichž příjem má být TV karta v souladu s Účastnickou smlouvou aktivována. Pro účely nabízení a poskytování

Služby jsou jednotlivé Programy sdružené v tarifech (dále jen „Tarif“ nebo „Tarify“) a doplňkové služby balíčcích (dále jen „Balíček“ či „Balíčky“). Účastníkům jsou nabízeny a poskytovány pouze Tarify a Balíčky, nikoliv jednotlivé Programy. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit Programy nabízené v jednotlivých Tarifech či Balíčcích a měnit Tarify a Balíčky. Pro Tarify může být v běžné komunikaci užíván rovněž pojem „Programová nabídka“.

- Aktivací** se rozumí takové nastavení parametrů kódovacího systému, v důsledku kterého lze prostřednictvím TV karty po dobu trvání Účastnické smlouvy užívat Služby v rozsahu dle Účastnické smlouvy.
- Zařízením** se rozumí zařízení Účastníka nezbytná pro užívání Služby, zejména Přijímač, parabolická anténa s LNB, jakož i související zařízení nezbytná pro užívání Služby (např. příslušná kabeláž). TV karta není považována za součást Zařízení. Specifikace Zařízení, které Účastníkovi dodala společnost T-Mobile, je uvedena v Objednávce. Není-li stanoveno jinak, vztahuje se na Zařízení a provedené práce standardní záruční lhůta. Nepožije-li Účastník Zařízení od Poskytovatele, je povinen si je poříditi sám na vlastní náklady a odpovědnost.
- Přijímačem** se rozumí set-top-box vybavený licencovaným dekodérem Irdeco PI-sys, schváleným pro použití TV karty.
- Místem instalace** se rozumí místo používání TV karty, které Účastník oznámil Poskytovateli, přičemž Místem instalace může být pouze místo na území České republiky a nesmí jím být veřejně přístupné místo (viz zejména odst. 7.4 Podmínek).
- Tarifem TV Start** se rozumí Tarif, který (není-li zvolen žádný doplňkový Balíček či služba TV karta Duo) není spojen se žádnými pravidelnými měsíčními úhradami Účastníka vůči Poskytovateli.
- Instalačním partnerem** se rozumí subjekt, který zajišťuje Základní instalaci u Účastníků. Není-li v Objednávce nebo Ceníku Služby stanoveno jinak, se má pro potřeby Tarifů jiných než Tarif TV Start za to, že Instalační partner poskytl Základní instalaci jménem a na účet společnosti T-Mobile, resp. Poskytovatele, k této činnosti je vybaven od společnosti T-Mobile, resp. Poskytovatele příslušnou plnou mocí, která ho rovněž opravňuje podepisovat za T-Mobile, resp. Poskytovatele, instalační protokol. Pro potřeby Tarifu TV Start se má za to, že Poskytovatel Základní instalaci Účastníkům neposkytuje, ale zprostředkuje Účastníkovi kontakt na Instalačního partnera (především kontakt či zabezpečí kontakt s Instalačním partnerem), který Účastníkovi instalaci poskytne vlastním jménem a na vlastní účet za podmínek, které si sjednají.
- Základní instalací** se rozumí provedení úkonů, které dostačují ke zprovoznění Zařízení a zahájení poskytování Služby u většiny Účastníků, a to včetně potřebného spotřebního materiálu. Přesný rozsah Základní instalace a její cena jsou obsaženy v Ceníku Služby. Veškerou instalaci nad rámec Základní instalace si zajišťuje Účastník sám, a využije-li Instalačního partnera, má se

za to, že Instalační partner poskytuje tuto instalaci svým jménem a na svou odpovědnost.

- Aktivním centrem** se rozumí zákaznické centrum Poskytovatele dostupné na telefonním čísle +420 595 694 310.
- TV karta Duo** se rozumí TV karta, kterou může Účastník získat za zvyhodněných podmínek ke své stávající TV kartě (mateřská TV karta). TV karta Duo může být užívána pouze pro osobní potřebu Účastníka s mateřskou TV kartou a pro potřebu členů jeho domácnosti, a to pouze v Místě instalace mateřské TV karty. Ke každé mateřské TV kartě je možné získat pouze jednu TV kartu Duo. TV karta Duo obsahuje stejnou programovou nabídku jako mateřská TV karta, přičemž řádné užívání mateřské TV karty je podmínkou možnosti užívat TV kartu Duo. Není-li v Objednávce Služeb, těchto Podmínek nebo Ceníku Služby stanoveno jinak, vztahují se na TV kartu Duo stejné podmínky, jaké jsou stanoveny pro TV kartu. Blíží podmínky TV karty Duo jsou stanoveny v Objednávce, Ceníku Služby či jiných podmínkách, jsou-li mezi stranami sjednány.

### 3. ÚČASTNICKÁ SMLOUVA

- Není-li v těchto Podmínkách stanoveno jinak, je postup uzavření, změny a zániku Účastnické smlouvy, jakož i případný převod práv a povinností souvisejících s Účastnickou smlouvou popsán zde:
  - Uzavření Smlouvy: Máte-li zájem o uzavření Smlouvy, řádně vyplňte a podepište formulář označený Poskytovatelem „Účastnická smlouva“ a předložte jej Poskytovateli společně s dokumenty potřebnými k ověření vaší totožnosti. Jsou-li splněny podmínky nutné pro uzavření Smlouvy (např. souhlasí-li vaše totožnost s údaji na formuláři či složí jste zálohu, je-li požadována), Poskytovatel vámi předložený návrh přijme a Smlouvu s vámi uzavře. S ohledem na počet zákazníků vás Poskytovatel výslovně upozorní, že jakékoliv vámi provedené (byť nepodstatné) změny ve Smlouvě (s výjimkou údajů, jejichž vyplnění z vaší strany se předpokládá) tímto prohlášením Poskytovatel automaticky odmítá. Smlouva je uzavřena připojením podpisu Poskytovatele na Smlouvu nebo jiným právním jednáním Poskytovatele, ze kterého jednoznačně vyplývá přijetí vámi předloženého návrhu (například aktivací karty či Služby). Toto potvrzení nemá charakter potvrzujícího obchodního dopisu a stejně tak vás Poskytovatel upozorní, že nebude příližet k žádnému vašemu potvrzení, které byste mu zaslal o uzavření Smlouvy, tj. takové potvrzení nemá vliv na obsah Smlouvy. Kvůli případnému pozdějšímu prokázání vaší identifikace při uzavření Smlouvy udeľujete Poskytovateli souhlas s tím, aby si z vašich předložených dokumentů kopíroval nebo opisoval údaje nutné k vaší identifikaci a tyto údaje archivoval. Obdobně platí v případě, že dokládáte změnu těchto údajů.
  - Změna Smlouvy: Návrh na změnu Smlouvy jste oprávněn předložit prostřednictvím kteréhokoliv kontaktního místa Poskytovatele. Budou-li splněny všechny podmínky pro provedení změny,

- Poskytovatel změnu provede, bude-li to technicky a procesně možné, nejpozději k počátku zúčtovacího období nejbližší následujícího po okamžiku, kdy obdržel váš návrh na změnu. Nebudou-li splněny všechny podmínky pro provedení změny, informuje vás Poskytovatel o podmínkách, za kterých návrh na změnu může přijmout, nebo váš návrh na provedení změny odmítne (například z důvodu vašeho dluhu vůči Poskytovateli, při suspendaci, v průběhu výpovědní doby apod.). O změně svých údajů uvedených ve Smlouvě musíte Poskytovatele informovat vždy do 7 dnů ode dne, kdy taková změna nastala, a současně ji doložit dokladem, který změnu dosvědčuje.
- 3.3. Ukončení Smlouvy: Smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran, uplynutím sjednané doby jejího trvání nebo, v případech stanovených ve Smlouvě nebo v zákoně, odstoupením od Smlouvy, výpovědí Smlouvy nebo na základě jakéhokoli jiného aktu nebo právní skutečnosti, se kterými platné právní předpisy nebo ujednání ve Smlouvě spojují její ukončení.
- 3.4. Výpovědní lhůta je pro obě smluvní strany stejná.
- 3.5. Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu, pokud nemůže nadále Službu poskytovat v dohodnutém rozsahu nebo v dohodnuté kvalitě nebo pokud další poskytování Služby není technicky uskutečnitelné. Výpovědní lhůta je jeden měsíc a začíná plynout první den kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena Účastníkovi.
- 3.6. Účastník je oprávněn Smlouvu, která je uzavřena na dobu neurčitou, písemně vypovědět i bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta je v tomto případě jeden měsíc a začíná plynout první den kalendářního měsíce následujícího po měsíci, kdy byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně. V případě výpovědi smluvního vztahu ze strany Účastníka se již uhrazené poplatky a předplatné nevracejí. Účastník nemá toto právo v případě, že využije speciální nabídky Poskytovatele, která je spojena se závazkem odebrat Službu po určité době sjednanou ve Smlouvě, nebo v případě Smlouvy uzavřené na dobu určitou.
- 3.7. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna od Smlouvy odstoupit s účinností ode dne doručení odstoupení druhé smluvní straně, pokud druhá smluvní strana porušuje tuto Smlouvu podstatným způsobem anebo opakovaně.
- 3.8. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy, pokud:
- 3.8.1. Účastník opakovaně neoprávněně zasahuje do zařízení Poskytovatele nebo do zařízení či jiných prvků veřejné sítě, prostřednictvím které je Služba dle Smlouvy poskytována, nebo pokud Účastník takový zásah umožní třetí osobě, a to i z nedbalosti;
- 3.8.2. Účastník v rozporu se Smlouvou nezaplatí předplatné nebo poplatky ani do 45 dnů od data jejich splatnosti;
- 3.8.3. Účastník přijíjí k veřejné síti, prostřednictvím které je poskytována Služba dle Smlouvy, zařízení, které nespĺňuje požadavky dle příslušných obecně závazných předpisů, nebo takové zařízení používá v rozporu se schválenými podmínkami a ani na vyzýv Poskytovatele takové zařízení neodpojí;
- 3.8.4. Účastník opakovaně (tj. min. dvakrát) poruší smluvní povinnosti vyplývající ze Smlouvy (za povinnosti vyplývající ze Smlouvy se považují i povinnosti vyplývající z těchto Podmínek) nebo nezastaví své pokračující jednání v rozporu se Smlouvou po tak dlouhou dobu, že takové pokračující porušení Smlouvy dosáhne intenzity srovnatelné s opakovaným porušením podmínek Smlouvy, nebo pokud podstatně poruší podmínky Smlouvy, přičemž podstatným porušením podmínek Smlouvy je zneužití Služby tím, že umožní užívání Služby v rozporu s jejím určením, nebo tím, že překoná nebo se pokusí překonat prostředky používané ke kontrole přijetí Služby oprávněnými subjekty;
- 3.8.5. Účastník opakovaně (tj. nejméně dvakrát) využije Službu způsobem, který znemožňuje Poskytovateli kontrolu využívání Služby, přičemž nemožnost kontroly využívání Služby nastává i v případě, že Účastník uvede nepravdivé nebo nezáplně identifikační údaje související s poskytováním Služby.
- 3.9. V případě uzavření Smlouvy prostředky komunikace na dálku nebo mimo provozovny prodejce může Účastník od Smlouvy písemně bez uvedení důvodů odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření. Lhůta je zachována, pokud Účastník v jejím průběhu odesle Poskytovateli oznámení, že od Smlouvy odstoupje. Poskytovatel je však oprávněn odpočítat od ceny zaplacené za Službu poměrnou část ceny za Službu poskytnutou do okamžiku odstoupení od Smlouvy.
- 3.10. Účastník je oprávněn Smlouvu vypovědět, pokud:
- 3.10.1. nesouhlasí se změnou těchto podmínek a současně má právo vypovědět Smlouvu bez sankce, přičemž je oprávněn vypovědět Smlouvu nejpozději do jednoho měsíce po doručení oznámení změny těchto Podmínek. Právní účinky takovéto výpovědi nastávají dnem, kdy změna těchto podmínek a/nebo Ceniku nabude účinnosti;
- 3.10.2. Poskytovatel neposkytne Službu v rozsahu, standardu a kvalitě, jak je stanoveno ve Smlouvě a/nebo těchto Podmínkách, a to ani po opakovaně 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 opakovaně stížnosti Účastníka, a to i v případě, že porušení povinností stále trvá;
- 3.10.3. Poskytovatel neinformuje Účastníka o výsledkušetření 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.
- 3.11. V oznámení o odstoupení, případně výpovědi, je Účastník povinen uvést své jméno, příjmení a číslo karty. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností v případě odstoupení od Smlouvy Poskytovatelem se za jeho doručení Účastníkovi bude považovat moment deaktivace Služby.
- 3.12. V případě úmrtí Účastníka se bude Smlouva považovat za ukončenou dnem úmrtí. Pokud však dojde ke zpožděnému oznámení o úmrtí, je Poskytovatel oprávněn účtovat poplatky a předplatné za poskytování Služby ve stejné výši, jako by byly účtovány Účastníkovi.
- 3.13. Společná ustanovení
- I po ukončení Smlouvy nadále přetrvávají práva a povinnosti, u nichž je zřejmé, že nemají ukončením Smlouvy zaniknout, například povinnost zaplatit dlužné částky, smluvní pokuty a úhrady či ujednání o volbě práva a rozhodování sporů. Ukončením Smlouvy zaniká a smlouva o poskytování platebních služeb. Při ukončení Smlouvy jste povinen vrátit bez zbytečného prodlení Poskytovateli vše, co je jeho vlastnictvím.
- 3.14. Pro potřeby Tarifu TV Start se užívají ustanovení platná pro předplacenou službu s výjimkou ustanovení, které se pro potřeby Služby Skylink TMT neuzijí (viz odst. 2.13 těchto Podmínek). Je-li Účastník využívající Tarif TV Start zároveň uživatelem jiné služby poskytované mu ze strany Poskytovatele v režimu tarifu s vyúčtováním, uplatní se pro tohoto Účastníka i ustanovení pro tarifní zákazníky s vyúčtováním v plném rozsahu. V případě změny Tarifu TV Start na Tarif s vyúčtováním (či aktivace některého Balíčku nebo služby TV karta Duo) může být pro Účastníkovi požadováno uzavření Smlouvy v písemné podobě.
- 3.15. Doba trvání Smlouvy: Smlouva se uzavírá na dobu, kterou si s Poskytovatelem sjednáte. Tato doba je zpravidla uvedena ve formuláři „Účastnická smlouva“ ve znění uzavřených dodatků. Nedáte-li nám vědět 20 dnů předem, že chcete ukončit Smlouvu k datu, kdy uplyne sjednaná doba jejího trvání, automaticky se změni na Smlouvu na dobu neurčitou.
- 3.16. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel je oprávněn ukončit kteroukoliv Účastnickou smlouvu (uzavřenou na dobu určitou i neurčitou) písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů ode dne jejího doručení na adresu Účastníka v případě, že se rozhodne z ekonomických, technických či obchodních důvodů ukončit či omezit poskytování Služby Skylink TMT. Smluvní strany se rovněž dohodly, že Účastnická smlouva Tarifu TV Start zaniká i marným uplynutím lhůty pro Aktivaci TV karty (tj. není-li Aktivace TV karty v uvedené lhůtě provedena), která činí 3 roky od data uhrazení ceny Aktivace.
- 3.17. Zvyhodněnou cenou Zařízení a/nebo Aktivace TV karty a/nebo Základní instalace poskytne Poskytovatel pouze tehdy, pokud v době uzavření Smlouvy takovou výhodu nabízí, a to Účastníkům, kteří s Poskytovatelem uzavřou písemnou Účastnickou smlouvu se závazkem Účastníka užívat Tarif TV Standard po dobu 24 měsíců od data Aktivace a rovněž se závazkem Účastníka k minimálnímu měsíčnímu plnění ve výši uvedené v příslušném dokumentu (zejména Objednávce) za podmínek stanovených v aktuálním znění „Podmínek minimálního měsíčního plnění“ a za podmínek uvedených v Ceniku Služby. Pro potřeby Služby Skylink TMT se s tím, že minimální měsíční plnění sjednané v souvislosti se Službami Skylink TMT musí být ze strany Účastníka plněno výlučně objemem služeb poskytovaných v rámci Služby Skylink TMT (pro který plnění závazku se tedy nezapočítávají objemy jiných služeb).
- 3.18. Poskytovatel upozorňuje Účastníka, že by-la-li Účastnická smlouva uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku, má Účastník právo od Účastnické smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoli sankce do 14 dnů od převzetí plnění. Smluvní strany se dohodly, že okamžik provedení Aktivace TV karty

nebo okamžik podpisu instalačního protokolu Účastníkem (podle toho, co nastane dříve) se považován za souhlas Účastníka s poskytováním Služeb a jejich plněním před uplynutím výše uvedených 14denní lhůty, a Účastník tedy k tomuto okamžiku možnost odstoupení od Účastnické smlouvy ztrácí.

3.19. Účastník souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn převést jako postupitel svá práva a povinnosti z Účastnické smlouvy na třetí osobu. Uplatnění § 1899 občanského zákoníku se omezuje pouze na dobu prvních třech měsíců následujících po oznámení postoupení Účastnické smlouvy.

3.20. Poskytovatel upozorňuje Účastníka, že byla-li Účastnická smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání Poskytovatele, může Účastník od Smlouvy písemně odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření, a nedošlo-li dosud ke splnění dodávky zboží či služeb dodavatelem, může od Smlouvy odstoupit bez uvedení důvodů a bez jakékoliv sankce do 1 měsíce. Uvedený postup však netze využít u Účastnických smluv, u nichž si Účastník výslovně sjednal návštěvu Instalačního partnera za účelem provedení instalace Služby (Základní i nadstandardní instalace).

#### 4. IDENTIFIKACE (REGISTRACE)

4.1. Každý Účastník využívající Službu je povinen se identifikovat (včetně Účastníků využívajících Tarifu TV Start). Identifikace je nezbytnou podmínkou Aktivace TV karty. Za účelem identifikace předá Účastník Poskytovateli alespoň následující údaje: jméno a příjmení (fyzická osoba), resp. název a IČ (právníká osoba či fyzická osoba podnikatel), jakož i (pro obě skupiny Účastníků) telefonní číslo nebo kontaktní e-mail a kompletní adresu Místa instalace (ulice, č. p., město, PSČ). Společně s výše uvedenými údaji uvede Účastník číslo TV karty. Účastník souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn údaje zpracovávat k účelům a v rozsahu uvedeném v Podmínkách zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků (dále jen „PZOÚ“) a v uvedeném rozsahu je rovněž oprávněna zasílat Účastníkovi obchodní sdělení. Účastník rovněž výslovně souhlasí s tím, že je Poskytovatel oprávněn předat Instalačnímu partnerovi kontaktní údaje Účastníka (telefonní číslo nebo e-mail), které spravuje v souvislosti s poskytováním kterékoli jeho Služby, a to za účelem kontaktování Účastníka ve věci provedení nezbytných prací a dodávek potřebných pro řádné zprovoznění, opravy a údržbu Zařízení a poskytování Služby. Společnost T-Mobile, resp. Poskytovatel, je rovněž oprávněna předat dodavateli či potenciálnímu dodavateli Služby kontaktní údaje Účastníka (jméno, příjmení, adresu a telefonní číslo / e-mail a číslo TV karty), a to za účelem přípravy, poskytování a kontaktování Účastníka v souvislosti s poskytováním Služby. Uvedený souhlas je Účastník oprávněn odvolat v souladu s PZOÚ.

4.2. U Účastníků s Tarifem TV Start je identifikace prováděna (až do oznámení změny) pouze prostřednictvím telefonického rozhovoru Účastníka s Aktivačním centrem, který může být ze strany Poskytovatele nahráván, s čímž výslovně Účastník souhlas. U Účastníků s jiným Tarifem, než je Tarif TV Start, je identifikace provedena úplným a pravdivým vyplněním příslušných údajů

Účastníka do Objednávky a jejím doručením Poskytovateli.

#### 5. AKTIVACE A DEAKTIVACE

5.1. Bez zbytečného odkladu po řádném splnění podmínek pro užívání Služby ze strany Účastníka (včetně přesné, úplné a pravdivé provedení identifikace) provede Poskytovatel Aktivaci TV karty pro příslušné Služby.

5.2. V případě Účastníků, kterým není poskytována Základní instalace ze strany společnosti T-Mobile, res. Poskytovatele, je Aktivace TV karty provedena (jsou-li Účastníkem řádně splněny všechny podmínky) bez zbytečného odkladu po provedení identifikace, a je-li TV karta nebo Zařízení zasíláno Účastníkovi, pak bez zbytečného odkladu po převzetí TV karty nebo Zařízení Účastníkem.

5.3. V případě Účastníků, kteří využili Základní instalaci ze strany Poskytovatele (prostřednictvím Instalačního partnera), je Aktivace TV karty provedena (jsou-li Účastníkem řádně splněny všechny podmínky) bez zbytečného odkladu, nejdříve však 30 dnů poté, co je ze strany Účastníka podepsán instalační protokol.

5.4. Bez zbytečného odkladu po řádném splnění podmínek pro užívání doplňkového Balíčku ze strany Účastníka provede Poskytovatel Aktivaci TV karty pro Účastníkem požadovaný doplňkový Balíček, avšak pouze za podmínky, že má Účastník s Poskytovatelem uzavřenu Účastnickou smlouvu a využívá některý z Tarifů. Zrušení (deaktivace) kteréhokoliv doplňkového Balíčku bude provedeno bez zbytečného odkladu po doručení zápisů Účastníka Poskytovateli, nejdříve však uplynutím 30. dne poté, co došlo k Aktivaci TV karty pro příslušný Balíček (minimální doba užívání kteréhokoliv doplňkového Balíčku je tedy 30 dnů).

5.5. V případě, že Účastník řádně neplní své povinnosti stanovené mu Účastnickou smlouvou, anebo v případě, že v souvislosti s užíváním Služby poruší platný právní řád, je Poskytovatel oprávněn bezodkladně omezit či přerušit poskytování Služby Účastníkovi a deaktivovat TV kartu.

5.6. O výměnu TV karty může Účastník požádat za podmínek stanovených Poskytovatelem v zákaznickém centru Skylinku. Nejde-li o výměnu TV karty z důvodu Poskytovatelem uznané vady TV karty v rámci záruční lhůty, je výměna TV karty vždy zpoplatněna dle Ceníku Služby. Vyměňování TV kartu je Účastník povinen vrátit Poskytovateli.

#### 6. INSTALACE ZAŘÍZENÍ A SLUŽBY

6.1. Zájemce je povinen posoudit před objednaním Služby, zda konkrétní podmínky umístění Zařízení (zejména parabolické antény) v Místě instalace vyhovují poskytování Služby, zejména že ve směru jihovýchod od plánovaného umístění parabolické antény nebrání příjmu signálu družic touto anténou žádná překážka. Za účelem jednoznačného posouzení této podmínky je Zájemce oprávněn využít grafickou aplikaci umístěnou na stránkách www.skylink.cz. Objednáním Služby Zájemce potvrzuje, že výše uvedené posouzení proběhlo a Místo instalace je vyhovující.

6.2. Neprovádí-li Účastník instalaci sám (samoinstalace), zavazuje se Účastník poskytnout Poskytovateli a Instalačnímu partnerovi součinnost

potřebnou pro řádné provedení Základní instalace a případně dalších nezbytných prací a dodávek potřebných pro řádné zprovoznění, opravy a údržbu Zařízení a poskytování Služby.

6.3. Účastník výslovně prohlašuje, že zajistí souhlas vlastníka nemovitosti a zajistí rovněž veškerá povolení či souhlas veřejnoprávních orgánů a případně i soukromých osob, jejichž práva jsou případně dotčena, v rozsahu potřebném pro instalaci či opravu a údržbu Zařízení potřebných pro řádné zprovoznění a poskytování Služby. V případě nesplnění této povinnosti odpovídá Účastník za škodu, která tímto vznikne.

6.4. Základní instalace za zvýhodněnou cenu se poskytuje pouze Účastníkům, kteří splnili podmínky pro její získání a požadovali při uzavření Účastnické smlouvy Základní instalaci (tj. vyplnili příslušný údaj do Objednávky). V případě pozdější žádosti o Základní instalaci je Účastník povinen uhradit plnou cenu instalace.

#### 7. UŽÍVÁNÍ SLUŽBY

7.1. Poskytovatel poskytuje Službu na celém území České republiky, a to v závislosti na možnostech Místa instalace, svých technických možnostech a podmínkách územního omezení jednotlivých dodavatelů (zejména dodavatelů Programů).

7.2. Účastník se zavazuje využívat Službu pouze prostřednictvím Přijímače vybavených licenovaným dekodérem Irredo Pt-sys. Přijímače nabízené a poskytované prostřednictvím Poskytovatele Účastníkům jsou považovány za Přijímače vhodné pro užívání Služby.

7.3. Účastník je oprávněn užívat TV kartu a Službu (zejména tedy sledovat Programy) pouze pro svoji osobní potřebu a pro potřebu členů své domácnosti. V případě právnické osoby je Účastník oprávněn užívat TV kartu a Službu (zejména tedy sledovat Programy) pouze pro individuální potřebu konkrétní fyzické osoby, která je v pracovním vztahu k této právnické osobě nebo je členem statutárního, případně jiného orgánu této právnické osoby. Účastník nemožno a zakazuje používání TV karty jinou osobou či k jiným účelům, než jsou výše uvedené, a rovněž jejímu užívání mimo území České republiky.

7.4. Účastník není oprávněn využít TV kartu ani Službu (není tedy zejména oprávněn umožnit sledování Programů) pro komerční účely nebo pro jiná použití a účely spojené s obchodními aktivitami ani pro distribuci Programů do veřejně přístupných míst, jako jsou zejména restaurace, bary, hotely, kluby, obchody a nákupní střediska, haly, sportoviště, úřady, otevřená prostranství apod., a to zejména za účelem obchodního zisku.

7.5. Účastník není oprávněn užívat Službu ke kopírování, záznamu a dalšímu využití Programů pro jinou než osobní potřebu Účastníka a členů jeho domácnosti (resp. u právnických osob v rozsahu dle odst. 3 tohoto článku Podmínek), zejména není oprávněn užít Službu pro jakýkoliv opakovaný přenos (retransmisí) Programů prostřednictvím internetu či jiných veřejně i neveřejně přístupných sítí, rozvodů STA (společných televizních antén) a TKR (televizních kabelových rozvodů).

7.6. Účastník musí být osoba starší 18 let. Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že Služba může obsahovat Programy s obsahem, který je určen pouze pro osoby starší 18 let a může

ohrozit fyzický, psychický nebo mravní vývoj dětí a mladistvých (Programy pro dospělé). Účastník je povinen zajistit, aby Programy pro dospělé nesledovaly osoby nezpůsobilé (zejména nezletilé), přičemž každý Účastník vybavený příslušným Přijímačem má možnost prostřednictvím technické funkce Přijímače zamezit příjmu předemných programů nepovolvanými osobami (tzv. funkce dětského zámku). Poskytovatel neodpovídá za obsah informací, údajů a dat přenášených k uživateli prostřednictvím sjednaných Programů.

7.7. Poskytovatel upozorňuje, že je povinen respektovat požadavek dodavatelů některých částí Služby (zejména Programů) na územní omezení její distribuce. Z tohoto důvodu Poskytovatel upozorňuje Účastníky, že některé Programy mohou být dostupné nebo mohou být dle smluvních podmínek používány pouze v konkrétním státě. Územní omezení je zřejmé z Ceníku Služby nebo z údajů na [www.skylink.cz](http://www.skylink.cz), případně se jej Účastník dozví v zákaznickém centru Skylinku. Účastník je povinen územní omezení respektovat a Programy určené pro území jiných států neužívat.

7.8. Účastník není oprávněn umožnit používat TV kartu třetím osobám bez písemného souhlasu Poskytovatele. Podmínky převodu Účastnické smlouvy jsou uvedeny v těchto Podmínkách (viz odst. 3.1.2).

7.9. Poskytovatel je oprávněn na nezbytnou dobu v potřebném rozsahu přerušit či omezit poskytnutí Služeb, a to zejména z důvodu veřejného pořádku nebo jiného veřejného zájmu, z rozhodnutí příslušného orgánu, ze závažných organizačních, technických nebo provozních důvodů nebo za krizových situací a také za účelem výkonu prací potřebných k provozu, údržbě a opravám technických zařízení používaných pro provoz Služby nebo prací potřebných ve snaze zabránit chybám v technických zařízeních používaných pro provoz Služby nebo v případě vyšší moci.

7.10. Vzhledem k tomu, že Poskytovatel sám neprovozuje síť, prostřednictvím které jsou poskytovány Služby Skylink TMT, má se za to, že Poskytovatel zajistí plnění povinností ve vztahu k síti prostřednictvím třetí osoby. Nepokrytí některých částí území České republiky signálem není vadou plnění na straně Poskytovatele a nezakládá vaše právo na odstoupení od Smlouvy.

7.11. Platební podmínky, sankční ustanovení (smluvní pokuty) a povinnosti k úhradám jsou pro Službu následovně:

7.11.1. Cena a platební podmínky

7.11.1.1. Ceny, účtování Služeb

Ceny za poskytnuté Služby vám Poskytovatel účtuje dle platného Ceníku a vy jste je povinen řádně a včas hradit. Ceny za Služby vám Poskytovatel začne účtovat dnem Aktivace zvolené Služby. Ceny za Služby třetích stran vám Poskytovatel účtuje dle podmínek stanovených pro příslušnou Službu třetí strany.

7.11.1.2. Vyúčtování Služeb a jeho úhrada

Vždy po skončení zúčtovacího období vám Poskytovatel vystaví vyúčtování s náležitostmi daňového dokladu (v textu také jen „Vyúčtování“ či „Faktura“), které obsahuje cenu poskytnutých Služeb a jiné částky, na které má Poskytovatel nárok (např. smluvní pokuty). Pokud se s Poskytovatelem nedohodnete jinak, vystaví vám

Vyúčtování v elektronické podobě. Vystavení tištěného Vyúčtování může být zpoplatněno dle Ceníku. Vyúčtování vám Poskytovatel doručí do 15 dnů ode dne ukončení předemného zúčtovacího období. V případě, že bude z data odeslání Vyúčtování zřejmé, že vám bude Vyúčtování doručeno během posledních 3 dnů uvedené lhůty, Poskytovatel vám přiměřeně prodlouží lhůtu jeho splatnosti. Vyúčtované částky musíte uhradit na bankovní účet Poskytovatele uvedený ve Vyúčtování, a to (není-li ve Vyúčtování jiná lhůta) do 18 dnů od vystavení Vyúčtování. Vyúčtovaná částka je uhrazena okamžikem připsání platby označené variabilním symbolem uvedeným v Vyúčtování na bankovní účet Poskytovatele. Neoznačíte-li platbu řádně variabilním symbolem uvedeným ve Vyúčtování, pak může-li Poskytovatel platbu identifikovat jiným způsobem, použijí se pravidla pro pořadí různých pohledávek dle odst. 7.11.1.3 níže. Poskytovatel vás upozorní v případě, že neuhradíte Vyúčtování řádně a včas, a stanoví vám náhradní lhůtu k úhradě Vyúčtování, přičemž za prokazatelně opožděný či nezaplacený cený je považována také SMS nebo e-mail. Za dobu přerušování poskytování Služeb a omezení poskytování Služeb s převodem na předplacené Služby vám nebudou Vyúčtovány za služby elektronických komunikací vystavována. Pokud některou z poskytnutých Služeb není možno vyúčtovat ve Vyúčtování za zúčtovací období, v němž byla Služba poskytnuta, vyúčtuje vám ji Poskytovatel v nejbližším možném následujícím Vyúčtování. Pokud jste nedostal Vyúčtování ani po více než 40 dnech od dodání posledního Vyúčtování nebo ode dne Aktivace Služby, musíte tuto skutečnost neprodleně ohlásit kontaktním místu Poskytovatele. Nedoručení Vyúčtování nemá vliv na vaši povinnost řádně a včas uhradit ceny za poskytnuté Služby. Podrobný výpis skutečně vyčerpaných Služeb vám na základě vaší žádosti vyhotoví Poskytovatel za úplatu, pokud jej má mít dle zákona k dispozici.

7.11.1.3. Započtení a pořadí úhrady pohledávek

Poskytovatel použije uhrazenou částku nejprve na úhradu nejstaršího splatného dluhu, a to nejprve na úhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávek, poté na úhradu Služeb třetích stran, dále na úhradu sjednaných splátek, následně smluvních pokut a poté na úhradu zbytku vašeho nejstaršího splatného dluhu vůči Poskytovateli, a to vždy nejprve na úhradu jistiny, pokud neurčíte jinak. Stejným způsobem je Poskytovatel oprávněn použít vámi složenou zálohu, váš přeplatek nebo jakoukoliv jinou finanční částku. Není-li třeba tuto částku takto použít, vrátí vám Poskytovatel takovou finanční částku snížením částky k úhradě v následujícím Vyúčtování. Poskytovatel je oprávněn požadovat po vás náhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávek a zmocnit třetí osoby k vymáhání pohledávek po splatnosti.

7.11.2. Smluvní pokuty a jiné úhrady

7.11.2.1. V případě, že budete v prodlení s úhradou Vyúčtování 1 den, jsme vám oprávněni účtovat smluvní pokutu ve výši 150 Kč. V případě, že budete v prodlení s úhradou Vyúčtování 21 dnů, jsme vám oprávněni účtovat smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč.

7.11.2.2. Nezaplatíte-li řádně a včas tři po sobě jdoucí Vyúčtování nebo budete-li v prodlení

s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého dluhu vůči Poskytovateli déle než 90 dnů, jste povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 20 % součtu měsíčních tarifů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy. Tento součet se spočítá za období od začátku suspendace, během níž vznikl nárok na smluvní pokutu, do konce sjednané doby trvání vaší Smlouvy. Rozhodující je základní ceníková cena s DPH měsíčního tarifu, který del Účastník užíváte. Nárok na tuto smluvní pokutu nevzniká v případě Smluv uzavřených na dobu neurčitou.

7.11.2.3. Pokud Smlouva skončí před uplynutím sjednané doby určité z jiných důvodů než z důvodu prodlení s úhradou peněžitých dluhů, jste povinen zaplatit Poskytovateli úhradu ve výši 20 % součtu měsíčních tarifů zbývajících do konce sjednané doby jejího trvání (rozhodující je přitom základní cena měsíčního tarifu s DPH naposledy vyúčtované ve Vyúčtování, která je uvedena v Ceníku), nebo 20 % součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, přičemž o této části úhrady se má za to, že představuje paušální odškodné za předčasné ukončení Smlouvy, která byla mezi smluvními stranami původně sjednána na dobu určitou.

7.11.2.4. Smluvní pokuty jsou účtovány bez DPH. Smluvní pokuty mohou být uplatněny souběžně. Zaplacení smluvních pokut vás nezprošťuje povinnosti uhradit jiné dlužné částky. Právo Poskytovatele domáhat se náhrady újmy není zaplacením smluvních pokut dočteno.

## 8. HLÁŠENÍ A ODSTRANOVÁNÍ PORUCH

8.1. Je-li to možné, je Poskytovatel povinen s předstihem informovat Účastníky o plánovaném omezení, přerušení či výpadku Služby. Tuto povinnost splní Poskytovatel zejména umístěním uvedené informace na internetové stránky [www.skylink.cz](http://www.skylink.cz) a informováním Účastníků, kteří se dotáží u zákaznickém centru Skylinku.

8.2. Účastník je povinen ohlásit Poskytovateli omezení nebo přerušení poskytnutých Služeb a v záruční době též vady na Zařízení dodaném společností T-Mobile nebo na TV kartě (dále jen souhrnně „závada“) neprodleně po jejich zjištění, nejpozději však do 2 měsíců po zjištění závady.

8.3. Poskytovatel ve spolupráci se společností T-Mobile se zavazuje vyvinout přiměřené úsilí k zajištění odstranění závady v co nejkratším čase. V případě, že závada spočívá v záruční vadě Zařízení, které dodala Česká telekomunikační společnost T-Mobile, nebo v poruše TV karty, bude zajištěna oprava nebo výměna Zařízení či TV karty, a to v zákonné lhůtě.

8.4. Náklady na odstranění závady nese společnost T-Mobile, resp. Poskytovatel, s výjimkou případů, kdy závada způsobil Účastník nebo třetí osoba z důvodu na straně Účastníka, je-li závada způsobena poruchou na koncovém Zařízení Účastníka nebo jde-li o vadu Zařízení po uplynutí záruční lhůty nebo jestliže Účastník trval na servisním zásahu, přestože byl upozorněn na skutečnost, že závada není na Zařízení dodaném ze strany společnosti T-Mobile či na TV kartě.

8.5. Účastník se zavazuje uhradit ceny podle aktuálně platného Ceníku Služby za jakékoliv servisní úkony vyžádané Účastníkem nad rámec odstranění závad.

8.6. Vady Přijímačů dodaných společností T-Mobile a TV karty je Účastník povinen uplatnit vždy na prodejním místě, kde Přijímač (resp. TV kartu) zakoupil či objednal. Nevyužije-li Účastník postupu uvedeného v první větě tohoto odstavce a zjišťoval-li vadu Zařízení či TV karty Instalační partner, který byl vyslán na Místo instalace za účelem odstranění vady, je Účastník povinen uhradit cenu za neoprávněný servisní zásah dle Ceníku Služby, a to bez ohledu na to, zda šlo o vadu záruční, či pozáruční. Cenu za servisní zásah dle Ceníku Služby je Účastník povinen uhradit rovněž v případě, že jde o vadu mimozáruční nebo vada vznikla běžným opotřebením Zařízení či TV karty, neodborným použitím a zacházením se Zařízením či TV kartou nebo užíváním Zařízení (resp. TV karty) k jiným účelům, než ke kterému je určeno a v návodu k použití stanoveno, jakož i v případě, že instalací Zařízení neprováděla společnost T-Mobile, resp. Poskytovatel (prostřednictvím Instalačního partnera), a vada je způsobena instalací, a obdobně též v případě, že je vada způsobena Zařízením, které nedodala společnost T-Mobile, resp. Poskytovatel.

#### 8.7. Reklamační řízení

8.7.1. Účastník je oprávněn reklamovat správnost výše poplatků a předplatného vyčíslených ve fakturě a kvalitu poskytování Služby, a to ve lhůtě dvou měsíců ode dne doručení Faktury, a v případě reklamace kvality Služby ode dne poskytnutí Služby. Služba se považuje za poskytnutou bez vad, pokud Poskytovatel při jejím poskytování splnil povinnosti, za které odpovídá a které jsou stanoveny ve Smlouvě, v těchto Podmínkách nebo které vyplývají přímo ze zákona. Reklamace ve věci prošetření Faktury nemá odkladný účinek na úhradu částky za poskytnuté Služby. Účastník má právo požádat ČTÚ o odložení povinnosti uhradit vyúčtovanou částku. O této žádosti rozhoduje ČTÚ rozhodnutím, kterým může v důvodných případech odklad splatnosti přiznat.

8.7.2. Účastník je oprávněn podat reklamaci poskytnuté Služby. V případě, že Služba nebyla poskytována nepřetržitě více než 24 hodin od řádného oznámení Účastníkem, může Účastník žádat vrácení poměrné části ceny za čas neposkytnuté Služby. Poměrná část ceny může být odpočítána z ceny aktuálního poplatku a předplatného. Účastník je povinen uplatnit toto právo u Poskytovatele do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby.

8.7.3. V případě, že Účastník neuplatní své právo dle odst. 8.7.2 těchto Podmínek, vypršením této lhůty toto jeho právo zanikne.

8.7.4. Účastník může reklamaci uplatnit u Poskytovatele osobně, telefonicky, elektronicky nebo doporučeným dopisem, přičemž Poskytovatel je povinen Účastníkovi vydat písemné potvrzení o místu, čase, způsobu a předmětu reklamace.

8.7.5. Poskytovatel je povinen reklamaci prošetřit a výsledek písemně oznámit Účastníkovi do třiceti dnů ode dne, kdy byla reklamace platně doručena Poskytovateli.

8.7.6. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je Poskytovatel

povinen reklamaci vyřídit do 2 měsíců ode dne platného doručení Účastníkem.

8.7.7. Poskytovatel je povinen zaslat Účastníkovi zprávu o vyřízení reklamace písemně. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.

8.7.8. Pokud Poskytovatel písemně neoznámí Účastníkovi výsledek šetření reklamace do třiceti dnů podle odst. 8.7.5, resp. do šedesáti dnů podle odstavce 8.7.6 od data jejího doručení Poskytovateli, reklamace se považuje za opodstatněnou. Účastník má v tomto případě právo odstoupit od Smlouvy do jednoho měsíce ode dne uplynutí lhůty na oznámení výsledku vyřízení reklamace.

8.7.9. V případě neodůvodněných reklamaci není Poskytovatel povinen tyto reklamace prošetřovat a dávat na tyto reklamace Účastníkovi jakoukoliv odpověď. Neodůvodněnou reklamaci je reklamace, která je podána z jiných důvodů, než jsou uvedeny v odst. 8.7.1 Podmínek.

8.7.10. Způsob vyřízení reklamace dle odst. 8.7.8 Podmínek platí i v případě reklamace Účastníka doručené Poskytovateli opožděně, tj. po uplynutí lhůty dle těchto Podmínek.

8.7.11. V případě, že reklamace Účastníka bude Poskytovatelem uznána za opodstatněnou, má Účastník právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení uhrazeného předplatného, a to ve lhůtě 1 měsíc ode dne kladného vyřízení reklamace, případně Poskytovatel dohodne s Účastníkem jiný způsob odškodnění.

8.7.12. Jestliže Účastník po reklamačním řízení neshodl s výsledkem reklamace anebo se způsobem jejího vyřízení nebo pokud se domnívá, že Poskytovatel porušil jeho práva, má právo obrátit se na Český telekomunikační úřad, www.ctu.cz, s návrhem na započetí mimosoudního řešení sporu nebo podat návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu dle ustanovení § 20n zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

## 9. ODPOVĚDNOST

9.1. Opatření proti zneužití Služby: Poskytovatel je oprávněn provést změnu vašeho nastavení Služeb i bez vašeho souhlasu v případě, že je to opatření ve váš prospěch nebo je nutné k řádnému poskytování Služeb (např. je-li to nutné k zajištění funkčnosti Služeb či v případě důvodného podezření na zneužití Služby). Přijímáte prosím veškerá potřebná opatření k ochraně svých bezpečnostních prvků (zejména hesla či bezpečnostních kódů). V případě důvodného podezření na jejich prozrazení je neprodleně změňte.

9.2. Odpovědnost za újmu: Pokud jste mohli Službu využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele nebo z důvodu nedodržení kvality Služeb, je Poskytovatel povinen přiměřeně snížit cenu Služby nebo po dohodě s vámi zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. V případě závady zajistí Poskytovatel rovněž odstranění závady. V těchto případech nemáte právo na náhradu újmy. Úhrnů předvídatelná újma, která by vám mohla

vzniknout jako následek porušení povinností Poskytovatele, může činit maximálně částku 120 000 Kč. Právo na náhradu újmy Poskytovatel uspokojí snížením částky k úhradě v následujících vyúčtováních. Jiným způsobem Poskytovatel právo na náhradu újmy uspokojí pouze na základě vaší písemné výzvy. Nedohodneme-li se s vámi jinak, nahrazuje se veškerá újma způsobená v souvislosti s plněním dle Smlouvy v penězích. Vylučuje se povinnost Poskytovatele nahradit vám újmu, kterou nebylo možno v době uzavření Smlouvy rozumně předvídat. Poskytovatel má vůči vám právo na náhradu újmy vzniklé nesplněním peněžitého dluhu i v případě, že je újma kryta úroky z prodlení.

## 10. GARANTOVANÁ DOBA INSTALACE

### A AKTIVACE SLUŽBY

10.1. Poskytovatel instaluje a aktivuje Účastníkovi zvolenou Službu do 14 pracovních dnů ode dne uzavření Účastnické smlouvy. V případě Služby od jiného poskytovatele se lhůta prodlužuje o dobu, po kterou přenesení trvá.

10.2. Poskytovatel garantuje dobu aktivace pouze tehdy, pokud Účastník na započetí poskytování Služby aktivně spolupracuje (např. vyzvedne si zasilanou dobírku ihned a vybere si jeden ze dvou nabízených instalačních termínů, má k dispozici vhodné místo pro instalaci, a pokud je potřeba, tak i souhlas vlastníka nemovitosti s instalací paraboly).

## 11. GARANTOVANÁ DOSTUPNOST A KVALITA

### SLUŽBY

11.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Účastníkům Službu v co nejvyšší možné kvalitě. Při splnění podmínek, které může Účastník ovlivnit, Poskytovatel garantuje Účastníkům dostupnost Služby v 99 % za období 3 měsíců.

11.2. Mezi tyto podmínky patří:

- primární viditelnost pozic satelitů Astra 23,5° a 19,2°;
  - odborně nainstalovaná parabola, včetně správného LNB a satelitního přijímače s certifikací Skylink ready;
  - nerušení signálu příjmu u paraboly (mechanické překážky, např. sníh, interference, např. při umístění mobilního telefonu v blízkosti LNB);
  - funkční TV karta s aktivovanou nabídkou služeb a správně vložená do příslušného zařízení;
  - funkční kabelové propojení (včetně správného zapojení) mezi LNB a Přijímačem a Přijímačem a TV, popř. jiným zobrazovacím zařízením;
  - naladění Přijímače dle aktuálních technických parametrů;
  - vhodné zobrazovací zařízení (např. TV se vstupy kompatibilními s výstupy Přijímače).
- 11.3. Poskytovatel nemůže výše uvedenou kvalitu Služby garantovat v případech nedostupnosti Služby nezpůsobené vinou na straně Poskytovatele, přičemž mezi faktory ovlivňující kvalitu nezávisle na Poskytovateli patří například:
- nedostupnost způsobená prokazatelně na straně Účastníka (například poškození karty účastníkem, nesprávně nastavené satelitní přijímací zařízení, poškození kabelu či nefunkčnost přijímače atp.);

- nedostupnost Služby způsobená prokazatelně vyšší mocí;
  - nedostupnost Služby vynucená poskytovatelem Programu nebo způsobená prokazatelnou vadou na straně dodavatele Programu (nedodání signálu Programu ze strany poskytovatele příslušného Programu);
  - nedostupnost neplacených programů či programů, které Účastník nemá ve své placené nabídce;
  - lokální nedostupnost způsobená počasím (silná oblačnost či bouřky).
- 11.4. Poskytovatel rovněž nemůže garantovat kvalitu v rámci plánovaných odstavěk Služby (maximálně v rozsahu 6 hodin měsíčně, přičemž Účastník s těmito plánovanými odstavkami souhlasí). Pokud není uvedeno jinak, pravidelné odstavky probíhají každé první úterý v měsíci v době od 2:00 do 6:00 hod. tak, aby co nejméně zatěžovaly Účastníka.

## 12. INFORMACE A KOMUNIKACE STRAN

- 12.1. Kontaktní místa: Pro komunikaci s Poskytovatelem využijte prosím infoliniku na telefonním čísle +420 595 694 310 a elektronicky komunikujte pomocí kontaktního formuláře na [www.skylink.cz](http://www.skylink.cz). Písemnou komunikaci směřujte prosím na zákaznické centrum Satelitní televize Skylink, P. O. BOX 4, 709 00 Ostrava 9, Česká republika. Není-li stanoveno jinak, jste prostřednictvím kteréhokoliv kontaktního místa oprávněn předkládat návrhy, připomínky a žádosti, oznamovat závady v rámci sítě, získávat informace o cenách a Službách a využívat možnosti servisních Služeb (např. základní nastavení pro využívání Služeb) a zákaznické podpory či činit jakékoli jiné úkony související se Smlouvou a Službami.
- 12.2. Komunikace: Poskytovatel zpracovává osobní údaje Účastníka v souladu s platnými právními předpisy ČR, zejména nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecným nařízením o ochraně osobních údajů („GDPR“), zákonem č. 101/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a dalšími předpisy. Osobní údaje poskytuje Účastník Poskytovateli při sepisování smluvních dokumentů, případně je Poskytovatel získává od Účastníka přímo nebo od třetí strany. Poskytovatel zpracovává osobní údaje pouze v nezbytné míře a v nezbytném rozsahu k naplnění účelů zpracování. Další informace o zpracování a ochraně osobních údajů Poskytovatelem a o způsobech uplatnění práv Účastníka nalezne Účastník na [www.skylink.cz](http://www.skylink.cz) v sekci Ochrana osobních údajů. Poskytovatel vás může kontaktovat prostřednictvím provozovatele poštovních či přepravních služeb (dále jen „pošta“), faxem, elektronickou poštou, telefonicky, zasláním zpráv do zákaznické zóny a SMS či MMS zprávami. Za písemné se pro účely dodržení formy vyžadované Smlouvou považuje i právní jednání Poskytovatele učiněné faxem, elektronickou poštou, SMS, MMS nebo dodáním do schránky zákaznické zóny. Za vaše písemné úkony se považují vámi vlastnoručně podepsané listiny či vaše elektronické dokumenty opatřené zaručeným elektronickým podpisem. Písemně vás Poskytovatel kontaktuje primárně na korespondenční adrese uvedené ve Smlouvě. V případě potřeby však Poskytovatel může písemnost zaslat i na jinou vaši adresu, kterou zná, a to včetně vaší e-mailové adresy. Písemnost

zaslaná Poskytovatelem prostřednictvím pošty se považuje za doručenu jejím dodáním na vaši adresu, případně marným uplynutím lhůty určené k vyzvednutí poštovní zásilky, i když jste se o jejím uložení nezodvědl, případně dnem, kdy se písemnost vrátila Poskytovateli, podle toho, která z těchto skutečností nastala dříve. Doručení na adresu uvedenou ve Smlouvě je účinné i tehdy, když se na této adrese nezdržujete. S oznámeními zaslanými do zákaznické zóny jste povinen se pravidelně seznamovat. Zpráva zasláná Poskytovatelem prostřednictvím faxu, elektronické pošty, SMS či MMS se považuje za doručenu nejpozději dnem následujícím po odeslání zprávy na vaše telefonní číslo nebo vaší e-mailovou adresu.

## 13. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 13.1. Poskytovatel a Účastník se dohodli, že veškeré spory vzniklé 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](http://www.ctu.cz)). V ostatních sporech vyplývajících ze Smlouvy je subjektem mimosoudního řešení sporu Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)). Uživateli je oprávněn využít rovněž platformy ODR dostupné na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=CS>.
- 13.2. Zahájením mimosoudního řešení spotřebitelského sporu není dotčeno právo stran sporu domáhat se ochrany svých práv a oprávněných zájmů soudní cestou.

## 14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 14.1. Poskytovatel je oprávněn Podmínky a Cenik Služby kdykoliv měnit a doplňovat, popřípadě jakýkoliv z Tarifů či doplňkových Balíčků zrušit. Poskytovatel a Účastník se dohodli, že Účastník bude o všech změnách Podmínek informován na internetových stránkách [www.skylink.cz](http://www.skylink.cz). Poskytovatel je oprávněn měnit Všeobecné podmínky v celém rozsahu. Změnu vám oznámí Poskytovatel také způsobem, který ukládá zákon. Poskytovatel je oprávněn měnit Služby a jejich podmínky, případně ukončit poskytování Služeb z důvodu inflace, zavedení nových Služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, z kvalitní sítě či vývoje nových technologií.
- 14.2. Práva a povinnosti se řídí českým právním řádem s vyloučením kolizních norem. Smluvní strany se výslovně dohodly, že se všechny Účastnické smlouvy, na základě kterých jsou Účastníkem poskytovány Služby Skylink TMT (i ty uzavřené před 1. 1. 2014) a práva povinnosti z nich vyplývající řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v platném a účinném znění.
- 14.3. Tyto konsolidované podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 7. 2022.