

## **VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY Skylink pro Českou republiku**

Společnost TradeTec, a.s., se sídlem Daliborova 419/11, 709 00 Ostrava-Mariánské Hory, Česká republika, IČO: 27859355, zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ostravě oddíl B, vložka č. 4074 (dále jen „podnik“) vydává tyto všeobecné obchodní podmínky:

### **1. Úvodní ustanovení**

1.1. Podnik je obchodní společnost poskytující vlastním jménem a na vlastní zodpovědnost v České republice a Slovenské republice službu Skylink, kterou tvoří především následující činnosti:

- retransmise televizních programových služeb (provoz převzatého vysílání) na základě smluv s vysílateli jakož i sestavování nabídky obsahové služby, tj. zařazování programových služeb do příslušných programových balíčků,
- satelitní distribuce televizních programových služeb,
- zpřístupnění televizních programových služeb prostřednictvím systému podmíněného přístupu uživatelům a rozhodování o aktivaci dekodovacích karet,
- distribuce dekodovacích karet umožňujících uživatelům přístup k televizním programovým službám,
- cenotvorba, zákaznická a marketingová podpora,
- technické zabezpečení a technická podpora,

přičemž následující činnosti v rámci služby Skylink zabezpečuje pro podnik na základě samostatné smlouvy třetí osoba:

- připojení do veřejné elektronické komunikační sítě a poskytování veřejné elektronické komunikační služby – přenos signálu a modulace družicovou sítí na základě Smlouvy o připojení,
- technickou podporu systému podmíněného přístupu,
- distribuci dekodovacích karet Skylink na území Slovenské republiky,
- zprostředkování prodeje jednotlivých programových balíčků, uživatelům, kteří si registrovali dekodovací kartu pro území Slovenské republiky.

(dále jen „služba Skylink“)

1.2. Podnik při poskytování služby Skylink používá značku Skylink a to za podmínek dohodnutých v samostatné licenční smlouvě s vlastníkem obchodní značky Skylink.

1.3. Podnik poskytuje službu Skylink za podmínek dohodnutých ve smlouvách uzavřených mezi podnikem a jednotlivými vysílateli televizních programových služeb, mezi které patří mimo jiné i podmínka územního omezení poskytování služby Skylink ve vztahu k jednotlivým televizním programovým službám. Uživatel je proto povinen respektovat a bere na vědomí, že některé televizní programové služby mohou být dostupné výhradně jen pro užívání karty v konkrétním státě (České republice nebo Slovenské republice) a jiné dostupné na území obou států. Informace o územním omezení distribuce jednotlivých televizních programových služeb jsou k dispozici na [www.skylink.cz](http://www.skylink.cz) a [www.skylink.sk](http://www.skylink.sk) nebo v propagačních materiálech podniku.

1.4. Podnik při své podnikatelské činnosti ve vztahu k uživatelům podléhá na úseku ochrany spotřebitele dozoru České obchodní inspekce a na úseku ochrany osobních údajů dozoru Úřadu pro ochranu osobních údajů.

1.5. Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou součástí smlouvy o poskytování služby Skylink uzavřené mezi podnikem a fyzickou nebo právnickou osobou nebo fyzickou osobou podnikatelem jako uživatelem služby Skylink na straně druhé. Uzavřením Smlouvy o poskytování služby Skylink se podnik zavazuje poskytovat uživateli službu Skylink na území České republiky a/nebo Slovenské republiky v závislosti od místa instalace, za což se uživatel zavazuje v případech stanovených v těchto všeobecných obchodních podmínkách hradit podniku cenu za poskytnutou službu Skylink v souladu s aktuálním ceníkem.

1.6. Smlouva o poskytování služby Skylink je uzavřena po zakoupení dekodovací karty uživatelem na základě žádosti o registraci, která je uživatelem po jejím řádném a úplném vyplnění zaslána podnikem poštou, faxem nebo elektronicky prostřednictvím serveru [www.skylink.cz](http://www.skylink.cz) nebo [www.skylink.sk](http://www.skylink.sk). Odesláním vyplněné žádosti o registraci uživatel potvrzuje, že se řádně a v celém rozsahu seznámil s těmito všeobecnými obchodními podmínkami a bez výhrad s nimi souhlasí. Uživatel je okamžikem odeslání žádosti o registraci těmito všeobecnými obchodními podmínkami vázaný. Na základě uživatelem doručené žádosti o registraci provede podnik registraci uživatele a aktivuje příjem neplacených televizních programových služeb a v případě úhrady předplatného rovněž příjem placených televizních programových služeb. Smlouva o poskytování služby Skylink je uzavřena okamžikem, ve kterém dojde na základě žádosti uživatele k aktivaci příjmu neplacených programových služeb.

## 2. Definice pojmů

2.1. Pro účely těchto všeobecných obchodních podmínek mají níže uvedené pojmy následující význam:

**„aktivace“** je takové nastavení parametrů kódovacího systému podnikem, ve kterém jsou na kartu po dobu aktivačního období vysílány aktivační údaje pro požadované programy;

**„aktivační období“** je období, ve kterém má být karta aktivována pro příjem zvolených programů;

**„ceník“** je ceník za produkty a služby poskytované podnikem; ceny v něm uvedené jsou vyčísleny včetně všech poplatků a daní. Ceník je veřejně dostupný na internetové adrese [www.skylink.cz](http://www.skylink.cz) nebo [www.skylink.sk](http://www.skylink.sk).

**„karta“** je dekodovací karta pro příjem kódovaných programů ze satelitu, kterou si uživatel zakoupí u kteréhokoliv prodejce v rámci sítě prodejců karet a která má být na základě těchto podmínek aktivována pro příjem zvolených programů. Karta je spravována v systému podmíněného přístupu podnikem;

**„místo instalace“** je místo, pro které si uživatel kartu registroval a kde bude službu Skylink užívat, přičemž místem instalace může být jen území České republiky nebo Slovenské republiky. V závislosti od místa instalace se může lišit nabídka programů;

**„podmínky“** tyto všeobecné obchodní podmínky poskytování služby Skylink pro místo instalace, kterým je Česká republika;

**„předplatné“** je peněžní částka stanovená v aktuálně platném ceníku na stránce [www.skylink.cz](http://www.skylink.cz) nebo [www.skylink.sk](http://www.skylink.sk) na aktivaci karty pro příjem zvolených placených programů;

**„přijímací zařízení“** je technické zařízení nezbytné pro příjem zvolených programů ze satelitu;

**„programy“** jsou televizní programové služby, pro jejichž příjem má být karta podle těchto podmínek aktivována;

**„registrace“** proces, kdy uživatel vyplní žádost o registraci, takto vyplněnou žádost odešle podnikem a podnik na základě řádně vyplněné a doručené žádosti provede registraci uživatele;

**„služba Skylink“** služba Skylink v rozsahu dle odst. 1.1. poskytovaná podnikem pro místo instalace, kterým je Česká republika;

**„uživatel“** je fyzická osoba starší 18 let nebo právnická osoba nebo fyzická osoba podnikatel, která uzavřela s podnikem smlouvu a využívá službu Skylink pro místo instalace, kterým je Česká republika;

**„vyšší moc“** je jakákoliv překážka, která nastala nezávisle od vůle povinné smluvní strany a brání jí ve splnění povinností stanovených smlouvou a těmito podmínkami, pokud není možné rozumně předpokládat, že by strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala nebo by v čase vzniku závazku takovouto překážku předvidala. Vyšší mocí jsou např. vojenské události, sabotáž, teroristický útok, povstání, přírodní katastrofa, závažné problémy v zásobování energií, porucha družice, opatření či omezení státu při vysílání televizních programů apod.

**„zákaznický servis“** je informační centrum pro uživatele, kde se uživatelé mohou denně v určené době informovat o službě, objednávat služby, hlásit poruchy, změny apod.;

Pro Českou republiku:  
TradeTec, a.s.  
Daliborova 419/11  
709 00 Ostrava-Mariánské Hory  
telefon: 595 694 310  
fax 595 694 311,  
e-mail: [skylink@skylink.cz](mailto:skylink@skylink.cz)

Pro Slovenskou republiku:  
Towercom, a.s.  
Cesta na Kamzík 14  
831 01 Bratislava  
telefon: 02/49 220 354  
fax: 02/65 427 249  
e-mail: [skylink@skylink.sk](mailto:skylink@skylink.sk)

**„zájemce“** je fyzická nebo právnická osoba nebo fyzická osoba podnikatel, která má zájem o uzavření smlouvy.

**„smlouva“** je smlouva o poskytování služby Skylink uzavřená mezi podnikem a uživatelem v souladu s odst. 1.8., předmětem plnění které je poskytování služby Skylink v souladu s těmito podmínkami;

**„smluvní strany“** je společné označení pro podnik a uživatele.

**„zvolený program“** je placený a/nebo neplacený program dle aktuální nabídky podniku vysílaný na území České republiky a/nebo Slovenské republiky v závislosti od územního omezení, ke kterému má uživatel aktivován přístup na základě registrace a/nebo úhrady předplatného.

### **3. Podmínky pro poskytování služby Skylink**

- 3.1. Podnik se na základě řádného a včasného splnění podmínek ze strany uživatele podle odst. 3.3. těchto podmínek včetně přesného, pravdivého a úplného vyplnění údajů v žádosti o registraci, jejího doručení podniku a případného zaplacení předplatného u placených programů zavazuje aktivovat kartu pro příjem zvolených programů, po dobu aktivačního období umožnit příjem zvolených programů a plnit všechny další povinnosti tak, jak jsou definovány těmito podmínkami a uživatel se zavazuje užívat službu Skylink v souladu, způsobem a za podmínek stanovených těmito podmínkami jakož i hradit předplatné v případech stanovených těmito podmínkami.
- 3.2. Podnik poskytuje službu Skylink na celém území České republiky nebo Slovenské republiky, a to v závislosti od místa instalace, svých technických možností a podmínek územního omezení vysílatelů jednotlivých programů.
- 3.3. Zájemce o poskytování služby Skylink je povinen za účelem započítání poskytování služby Skylink ze strany podniku:
  - 3.3.1. obstarat si na vlastní náklady přijímací zařízení a zakoupit si kartu u kteréhokoliv prodejce v rámci sítě prodejců karet;
  - 3.3.2. řádně se registrovat, v případě zájmu o placené programy řádně a včas platit předplatné za každý zvolený program, podle cen uvedených v aktuálním ceníku.
- 3.4. Podnik je oprávněn odepřít poskytování služby Skylink zájemci či uživateli, jestliže:
  - 3.4.1. podnik neobdržel od zájemce řádně vyplněnou žádost o registraci, a/nebo
  - 3.4.2. zájemce nesplnil podmínky dle odst. 3.3. a/nebo
  - 3.4.3. poskytování služby Skylink je ze strany podniku v požadovaném místě nebo v požadovaném rozsahu technicky neuskutečnitelné, a/nebo
  - 3.4.4. podnik nemá od zájemce záruku, že bude dodržovat smlouvu, protože je dlužníkem podniku, resp. podnik už předtím odstoupil od smlouvy s ním nebo smlouvu s ním vypověděl a je tak důvodný předpoklad, že zájemce nebude řádně a včas plnit své závazky stanovené smlouvou a podmínkami, a/nebo
  - 3.4.5. zájemce nesouhlasí s podmínkami, a/nebo
  - 3.4.6. její uzavření by bylo v rozporu s platnými právními předpisy České republiky.

- 3.5. Podnik je oprávněn na nevyhnutně dlouhou dobu v potřebném rozsahu přerušit resp. omezit poskytování služby Skylink, bez toho, aby se takovéto přerušeni nebo omezení považovalo za jakékoliv porušení smlouvy a těchto podmínek, a to zejména z důvodu dodržování veřejného pořádku nebo plnění veřejného zájmu, rozhodnutím příslušného státního orgánu, ze závažných organizačních, technických nebo provozních důvodů, z důvodu krizových situací a též za účelem výkonu prací potřebných k provozu, údržbě a opravám zařízení prostřednictvím kterých je služba Skylink poskytována nebo prací potřebných k zabránění vzniku vad v těchto zařízeních nebo z důvodu vyšší moci. Přerušeni nebo omezení poskytování služby Skylink dle tohoto bodu podnik nebude v prodlevě, ani jinak neporuší své povinnosti vůči uživateli.
- 3.6. Podnik je zároveň oprávněn zastavit, dočasně přerušit nebo omezit poskytování služby Skylink, bez toho, aby takovéto zastavení, přerušeni nebo omezení bylo považováno za porušení smlouvy a těchto podmínek (ustanovení bodu 3.5. těchto podmínek tímto nejsou dotknuty) z následujících důvodů:
- 3.6.1. uživatel užívá poskytovanou službu Skylink v rozporu se smlouvou, těmito podmínkami nebo příslušnými právními předpisy;
- 3.6.2. uživatel nezaplatí řádně a včas předplatné.
- 3.7. Přerušeni, omezení nebo zastavení poskytování služby Skylink uživateli v souladu s odst. 3.5. a 3.6. těchto podmínek nezakládá ze strany podniku povinnost poskytnout jakoukoliv finanční nebo jinou náhradu uživateli.
- 3.8. Podnik opětovně obnoví poskytování služby Skylink, v případě, že odpadne důvod zastavení, přerušeni nebo omezení poskytování služby Skylink a není důvodná obava, že se uživatel opakovaně dopustí konání, které bylo důvodem zastavení, omezení nebo přerušeni poskytování služby Skylink.
- 3.9. V případě opětovného poskytování služby Skylink po odpadnutí důvodů stanovených v odst. 3.6. je podnik oprávněn požadovat od uživatele úhradu nákladů s tím spojených.

#### **4. Práva a povinnosti**

##### 4.1. Podnik se zavazuje zejména:

- 4.1.1. umožnit příjem zvolených televizních programů každému zájemci, resp. uživateli, který splní podmínky stanovené těmito podmínkami;
- 4.1.2. poskytovat uživateli informace o skutečnostech souvisejících se službou Skylink a to zejména informace o druhu a rozsahu poskytované služby Skylink a způsobu jejího poskytování;
- 4.1.3. Pokud je to možné, jakýmkoliv vhodným způsobem v předstihu informovat uživatele o omezení, přerušeni a výpadku v umožněném příjmu zvolených programů, s výjimkou mimořádných situací, po dobu kterých je splnění tohoto závazku ze strany podniku nemožné;
- 4.1.4. zabezpečovat poskytování služby Skylink na běžné úrovni a v běžné kvalitě;
- 4.1.5. bezodkladně odstraňovat poruchy vzniklé v souvislosti s poskytováním služby Skylink bez zavinění ze strany uživatele, a to v co nejkratší době od nahlášení poruchy uživatelem, resp. od zjištění vzniku poruchy;
- 4.1.6. zablokovat na žádost uživatele a na jeho náklady přístup ke službě Skylink, pokud je to technicky uskutečnitelné;
- 4.1.7. zabezpečit ochranu osobních údajů uživatele v případech stanovených zákonem.

##### 4.2. Podnik má zejména právo:

- 4.2.1. ověřit si zákonným způsobem osobní či jiné údaje uvedené zájemcem, resp. uživatelem při registraci;
- 4.2.2. na poskytnutí nevyhnutné součinnosti ze strany uživatele potřebné k řádnému plnění závazků dle smlouvy a těchto podmínek;

- 4.2.3. přerušit, omezit nebo zastavit poskytování služby Skylink v souladu s těmito podmínkami, zejména pokud uživatel porušuje či neplní práva a povinnosti stanovené mu těmito podmínkami a smlouvou;
  - 4.2.4. vyúčtovat uživateli nevyhnutně nutné náklady v případě, kdy byl podnik nucen z technických, provozních nebo jiných důvodů pro zabezpečení příjmu programů prostřednictvím satelitu uskutečnit technické opatření, které vyžadují výměnu karty (prolomení kódu, ukončení životnosti systému podmíněného přístupu apod.). V těchto případech se podnik zavazuje doručit novou kartu na adresu uživatele oznámenou podnikem při registraci.
- 4.3. Podnik nezodpovídá za obsah informací, údajů a dat přenášejících k uživateli prostřednictvím zvolených programů.
- 4.4. Uživatel má právo:
- 4.4.1. na umožnění příjmu zvolených programů, za předpokladu splnění podmínek stanovených smlouvou těmito podmínkami či ceníkem;
  - 4.4.2. na bezplatné a včasné odstranění poruch vzniklých na straně podniku při poskytování služby Skylink bez zavinění uživatele, pokud uživatel informuje zákaznický servis písemně, telefonicky, faxem nebo emailem; toto ustanovení se nevztahuje na vady přijímacího zařízení uživatele nebo vady způsobené nesprávným nastavením tohoto přijímacího zařízení;
  - 4.4.3. neprodloužit aktivační období pro příjem zvolených programů v souladu s těmito podmínkami;
  - 4.4.4. na reklamaci v případě vadného poskytování služby Skylink ze strany podniku v souladu s článkem 11 podmíněk.
- 4.5. Uživatel se zavazuje a je povinen:
- 4.5.1. využívat službu Skylink výlučně v souladu se smlouvou, těmito podmínkami a platnými právními předpisy, případně pokyny a návody podniku;
  - 4.5.2. plnit řádně a včas všechny povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto podmínek;
  - 4.5.3. ode dne registrace poskytovat podniku dle jeho požadavků součinnost, která bude potřebná k plnění závazků podniku dle smlouvy a těchto podmínek;
  - 4.5.4. písemně oznámit podniku jakoukoliv změnu v údajích poskytnutých podniku při registraci, tj. zejména změnu bydliště (sídla), telefonického, případně e-mailového spojení, změnu jména, obchodního názvu firmy, fakturační adresy a osob oprávněných jednat ve jménu uživatele, a to nejpozději do sedmi dní ode dne vzniku změny, na adresu pro doručování písemností podniku, v opačném případě podnik nezodpovídá za porušení svých povinností v souladu se smlouvou a podmínkami;
  - 4.5.5. využívat službu Skylink výhradně pro svou vlastní potřebu, resp. pro potřebu členů své domácnosti, nebo u právnických osob jen pro individuální potřebu konkrétní fyzické osoby, která je v pracovněprávním vztahu k této právnické osobě nebo je členem statutárního, případně jiného orgánu této právnické osoby a současně se uživatel zavazuje neumožnit a zamezit užívání karty jiné osobě;
  - 4.5.6. řádně a včas platit předplatné,
  - 4.5.7. hradit náklady spojené s výměnou karty v případě dle bodu 4.2.4.;
  - 4.5.8. uvádět pravdivé a úplné údaje nutné a potřebné pro podnik, aby došlo k naplnění předmětu smlouvy, resp. aby podnik byl schopen řádně a včas plnit povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto podmínek.

## **5. Ochrana nezletilých (nepřiletých):**

- 5.1. Uživatel bere na vědomí skutečnost, že karta může být aktivována pro příjem programů s erotickým charakterem, které jsou určeny jen pro osoby starší 18 let. Uživatel je povinen zabezpečit, aby předmětné programy s erotickou povahou nesledovaly osoby nezpůsobilé, nepřileté. Uživatel dále bere na vědomí, že má možnost využít technické funkce přijímacího zařízení k zamezení příjmu předmětných programů nepovolanými osobami (rodičovský zámek).

## **6. Předplatné**

- 6.1. Výše předplatného pro jednotlivé zvolené programy, případně pro skupiny programů v závislosti na délce aktivačního období je stanovena v aktuálním platném ceníku. Ceny uvedené v tomto ceníku jsou platné do uveřejnění nového ceníku.
- 6.2. Aktuálně platný ceník je vždy zveřejněn v sídle a provozovně podniku a na jeho webových stránkách [www.skylink.cz](http://www.skylink.cz) a [www.skylink.sk](http://www.skylink.sk).
- 6.3. Uživatel je povinen uhradit všechny platby předplatného způsobem a ve výši stanovenými v aktuálním platném ceníku.
- 6.4. Připojení se k serveru, přehled nabídek, jakož i registrace nového uživatele, objednávka placených programů a ani další úkony uživatele uskutečněné vzdáleně, nejsou ze strany podniku zpoplatněny.

## **7. Změny smlouvy**

- 7.1. Podnik si vyhrazuje právo na změnu těchto podmínek a/nebo platného ceníku, a to zejména v případě změny právních předpisů, zavedení nových služeb a technologií, změny podmínek na trhu elektronických komunikací jakož i v případě bude-li takováto změna nevyhnutná z důvodu technických, provozních nebo jiných důvodů na straně podniku. Podnik bude informovat uživatele o změnách v přiměřeném předstihu, zpravidla alespoň 10 dní před dnem účinnosti změn. Pokud není v těchto podmínkách stanoveno jinak, povinnost informovat nebo uvědomit uživatele o nových obchodních podmínkách či cenách, resp. ceníku se považuje za splněnou, budou-li příslušné informace zpřístupněny uživateli na webové stránce [www.skylink.cz](http://www.skylink.cz) a [www.skylink.sk](http://www.skylink.sk) nebo prostřednictvím elektronické pošty nebo písemně nebo telefonicky nebo osobně; nové podmínky či ceník jsou platné a pro obě smluvní strany závazné dnem určeným v nově vydaných obchodních podmínkách či ceníku.
- 7.2. Ke změně smluvního vztahu dojde rovněž v okamžiku, kdy si uživatel zvolí jiné placené programy a zaplatí příslušné předplatné pro zvolený program a/nebo skupinu programů na příslušný bankovní účet podle aktuálně platného ceníku, nebo v okamžiku nezaplacení některého z dříve zvolených aktivovaných programů, a to v rozsahu takto provedeného úkonu.
- 7.3. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny těchto podmínek a/nebo ceníku projevuje uživatel souhlas s jejich změnou tím, že bude pokračovat ve využívání služby Skylink za účinnosti takto změněných podmínek a/nebo ceníku a neučiní v souladu s těmito podmínkami žádný úkon směřující k ukončení smluvního vztahu.
- 7.4. V případě nesouhlasu uživatele se změnou podmínek a/nebo ceníku, je uživatel oprávněn tuto skutečnost písemně oznámit podniku a smlouvu vypovědět s 1 měsíční výpovědní lhůtou, která začne běžet první den měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena podniku. V případě výpovědi smluvního vztahu se již uhrazené předplatné nevrací.

## **8. Doba trvání smluvního vztahu**

- 8.1. Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
- 8.2. Smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran, odstoupením od smlouvy, výpovědí smlouvy.
- 8.3. Podnik je oprávněn vypovědět smlouvu, pokud nemůže nadále poskytovat službu Skylink v dohodnutém rozsahu nebo v dohodnuté kvalitě, nebo pokud další poskytování služby Skylink není technicky uskutečnitelné. Podnik je zároveň oprávněn smlouvu vypovědět, pokud ze strany uživatele dojde k podstatnému porušení dohodnutých povinností, zejména

povinností uvedených v článku 4.5. těchto podmínek. Výpovědní lhůta je jeden měsíc a začíná plynout první den kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena uživateli.

- 8.4. Uživatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět, pokud dojde ke změně podmínek a/nebo ceníku. Výpovědní lhůta je jeden měsíc a začíná plynout první den kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena podniku.
- 8.5. Uživatel a podnik jsou zároveň oprávněni smlouvu písemně vypovědět i bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta je v tomto případě tři měsíce a začíná plynout první den kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 8.6. 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 nebo opakovaně. Za opakované porušení smlouvy se považuje, pokud k porušení došlo více než 2 krát v průběhu 6 měsíců trvání smlouvy.
- 8.7. Uživatel může od smlouvy písemně bez uvedení důvodu odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření – tedy od aktivace příjmu programů prostřednictvím satelitu.
- 8.8. Odstoupení od smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. V oznámení o odstoupení je uživatel povinen uvést číslo své karty. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností v případě odstoupení od smlouvy ze strany podniku se za jeho doručení uživateli bude považovat okamžik deaktivace karty.

## **9. Zodpovědnost za škodu**

- 9.1. Podnik zodpovídá uživateli za škodu, kterou mu způsobil zaviněným porušením povinností vyplývajících z těchto podmínek, nezodpovídá však za ušlý zisk uživatele. Zodpovědnost podniku za škodu způsobenou uživateli v důsledku toho, že podnik řádně neplní povinnosti stanovené v těchto podmínkách, je omezena na povinnost nahradit část předplatného zvolených programů za dobu neplnění povinností podnikem.
- 9.2. Podnik není vůči uživateli zodpovědný za škody způsobené použitím technicky nevyhovujícího přijímacího zařízení uživatele a nezodpovídá ani za jeho funkčnost nebo provoz. Podnik nezodpovídá za odstraňování poruch a výpadků v přijímacím zařízení uživatele, ani za škodu způsobenou v důsledku použití takového přijímacího zařízení uživatelem.
- 9.3. Podnik nezodpovídá za škodu v případě ukončení smluvního vztahu mezi podnikem a dodavatelem služby – televizního programu.
- 9.4. Podnik nezodpovídá uživateli za škodu, která mu vznikne tím, že uživatel nesplní kteroukoliv z povinností stanovených mu těmito podmínkami.
- 9.5. Podnik nezodpovídá uživateli za vznik škody způsobené technickou, kapacitní nebo jinou nezpůsobilostí satelitní nebo jiné pevné nebo mobilní veřejné elektronické komunikační sítě jiné společnosti, prostřednictvím které uživatel využívá služby Skylink.
- 9.6. V případě, že nesplněním kteréhokoliv ze závazků uživatele stanovených v těchto podmínkách vznikne podniku škoda, je uživatel povinen tuto škodu podniku nahradit.

## 10. Ochrana osobních údajů

- 10.1. Podnik provozuje informační systém Skylink, ve kterém jsou zpracovávány osobní údaje uživatelů za účelem poskytování služby Skylink na základě zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů v platném znění.
- 10.2. Podnik je oprávněn zpracovávat osobní údaje jen v rozsahu a za podmínek upravených touto smlouvou a v souladu s platnými zákony.
- 10.3. Podnik je oprávněn bez souhlasu uživatele získávat a zpracovávat údaje uživatelů, kterými jsou obchodní jméno a sídlo právnické osoby, nebo obchodní jméno a místo podnikání podnikatele fyzické osoby nebo osobní údaje fyzické osoby, kterými jsou jméno, příjmení, akademický titul a adresa, telefonní číslo e-mailová adresa pro účely:
  - 10.3.1. uzavření a plnění smlouvy, její změny nebo ukončení,
  - 10.3.2. fakturace, příjem a evidence plateb a evidence pohledávek,
  - 10.3.3. vypracování seznamu uživatelů,
  - 10.3.4. vyřizování reklamací a jiných podání uživatelů,
  - 10.3.5. plnění povinností dle bodu 4.1.2 podmínek.
- 10.4. Uživatel přitom bere na vědomí, že poskytnutí osobních údajů je dobrovolné. Bez ohledu na uvedené, uživatel bere zároveň na vědomí, že neposkytnutím osobních údajů v rozsahu vyžadovaném při registraci není možné uzavřít smlouvu.
- 10.5. Údaje dle předchozího oddílu bude podnik zpracovávat po dobu platnosti smlouvy, jakož i po jejím skončení v případě vyúčtování úhrad předplatného, evidence a vymáhání pohledávek za poskytnuté služby, v případě vyřizování podání uživatele nebo splnění zákonných podmínek pro uplatnění práv nebo splnění jiných povinností uložených zákonem na uplatnění práv.
- 10.6. Podnik je na základě příslušných právních předpisů oprávněn bez souhlasu uživatele zpracovávat titul, jméno, příjmení a adresu uživatele pro potřeby poštovního styku a evidence těchto údajů.
- 10.7. Podnik je na základě souhlasu uživatele oprávněn informovat uživatele o službách nebo jiných produktech podniku jakoukoliv formou a způsobem přípustným dle platných právních předpisů. Uživatel má právo takovýto souhlas kdykoliv odvolat.
- 10.8. Na základě souhlasu uživatele je podnik oprávněn získávat osobní údaje uživatele i vyhotovováním opisů, kopírováním nebo skenováním veřejných listin a dokladů předložených uživatelem nebo jiným vhodným způsobem.
- 10.9. Podnik je oprávněn nahrávat volání na čísla linek zákaznického centra a na vyhotovování a ukládání zvukových záznamů z těchto volání, tj. záznamů týkajících se osoby uživatele nebo projevů jeho osobní povahy, taktéž na použití takto získaných záznamů na účely vyhodnocování požadavků uživatele, rozsahu a kvality služby Skylink poskytované uživateli, jakož i posuzování a vyřizování stížností a podnětů uživatelů. Nahrávání dle tohoto oddílu se uskutečňuje jen v případě předcházejícího upozornění uživatele ve formě zaznění hlášky o nahrávání. V případě, že volající osoba nesouhlasí s vyhotovením takového zvukového záznamu, může po zaznění hlášky ukončit telefonické spojení a obrátit se se svým požadavkem na podnik jiným vhodným způsobem.
- 10.10. Podnik bude zpracovávat osobní údaje uživatele, které je oprávněn zpracovávat na základě příslušných právních předpisů nebo na základě souhlasu uživatele s použitím automatizovaných, částečně automatizovaných nebo jiných než automatizovaných prostředků zpracování.
- 10.11. Podnik se zavazuje, že zabezpečí náležitá opatření na ochranu identifikačních a jiných osobních údajů, jakož i informací o uživateli v souladu s platnými právními předpisy.

- 10.12. Uživatel bere na vědomí, že podnik je oprávněn poskytovat informace a údaje uchovávané při poskytování služby Skylink v nevyhnutném rozsahu:
- 10.12.1. třetím osobám, které podnik pověří vymáháním pohledávek nebo uplatněním jiných oprávněných práv podniku vůči uživateli, a to za účelem uplatnění pohledávek a jiných práv podniku, včetně případu podstoupení pohledávek podniku na třetí osobu, a to i po ukončení smluvního vztahu s uživatelem,
  - 10.12.2. soudům a jiným orgánům veřejné správy, pokud je to nutné na uplatnění práv podniku vůči uživateli nebo splnění zákonné povinnosti podniku,
  - 10.12.3. obchodním zástupcům podniku nebo jiným subjektům, kteří budou na základě pověření podniku konat jeho jménem jako zprostředkovatelé při poskytování služby Skylink (včetně jejich objednávání, aktivace a vyřizování reklamací).

## **11. Reklamace**

- 11.1. Uživatel je oprávněn reklamovat správnost sumy předplatného vyčíslené ve faktuře a kvalitu poskytované služby Skylink ve lhůtě dvou měsíců ode dne, kdy se stala skutečnost zakládající důvod reklamace.
- 11.2. V případě, že uživatel neuplatní své právo dle odst. 11.1. podmínek, pak vypršením této lhůty dle odst. 11.1. podmínek toto jeho právo zanikne.
- 11.3. Uživatel může reklamaci uplatnit v sídle podniku osobně, faxem, elektronickou poštou nebo doporučeným dopisem, přičemž podnik je povinen na požádání uživatele vydat písemné potvrzení o místu, čase, způsobu a předmětu reklamace.
- 11.4. Podnik je povinen reklamaci prošetřit a výsledek písemně oznámit uživateli do třiceti dnů ode dne, kdy byla reklamace platně doručena podniku.
- 11.5. V případě, že prošetření reklamace uživatele je obzvlášť složité a její důkladné prošetření není ve třicetidenní lhůtě objektivně možno zabezpečit, je podnik povinen výsledek svého šetření oznámit uživateli do šedesáti dní ode dne, kdy byla reklamace uživatele platně doručena podniku.
- 11.6. Podnik je povinen zaslat uživateli zprávu o vyřízení reklamace písemně.
- 11.7. Pokud podnik písemně neoznámí uživateli výsledek šetření reklamace do šedesáti dní od data jejího doručení podniku, reklamace se považuje za opodstatněnou.
- 11.8. V případě opakovaných nebo neodůvodněných reklamací totožného uživatele v té jisté věci není podnik povinen tyto reklamace opětovně prošetřovat a dávat na tyto reklamace uživateli jakoukoliv odpověď. Neodůvodněnou reklamací je též reklamace, která je podána z jiných důvodů, než jsou uvedeny v odst. 11.1. podmínek.
- 11.9. Způsob vyřízení reklamace dle odst. 11.8. podmínek platí i v případě reklamace uživatele doručené podniku opožděně, tj. po uplynutí lhůty uvedené v odst. 11.1. podmínek.
- 11.10. Reklamace ve věci prošetření úhrady fakturovaného předplatného nemá odkladný účinek na povinnost uživatele uhradit předmětnou část předplatného dle příslušné faktury.
- 11.11. V případě, že reklamace uživatele bude podnikem uznána za opodstatněnou má uživatel právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení uhrazeného předplatného, a to ve lhůtě 60 dní ode dne kladného vyřízení reklamace.

## **12. Doručování**

- 12.1. Všechny úkony, zprávy, dokumenty, upomínky a jiné informace zasílané jednou smluvní stranou druhé straně v souvislosti se smlouvou faxem, elektronickou poštou nebo formou dopisu se považují za řádně doručené druhé smluvní straně uplynutím sedmi dní ode dne jejich zaslání druhé smluvní straně na její adresu nebo faxové číslo uvedené ve smlouvě nebo na jinou adresu nebo faxové číslo, které tato smluvní strana oznámila doručující smluvní straně. V případě, že druhé smluvní straně nemohl být z jakéhokoliv důvodu oznámen obsah jakékoliv listiny, považuje se tato listina za doručenou uplynutím sedmi dní ode dne doručení listiny do dispoziční sféry druhé smluvní strany. Pokud druhá smluvní strana v této lhůtě oznámí doručující smluvní straně, že listina jí nebyla doručena, bude jí doručen opis této listiny.

## **13. Závěrečná ustanovení**

- 13.1. Tyto podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 4. 2011
- 13.2. Podmínky jsou neoddělitelnou součástí každé platné uzavřené smlouvy.
- 13.3. Právní vztahy mezi smluvními stranami, které jsou založeny smlouvou, které však smlouva výslovně neupravuje, se řídí příslušnými ustanoveními platných právních předpisů České republiky.
- 13.4. V případě, že některá z ustanovení smlouvy a/nebo podmínek jsou neplatná, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení smlouvy a podmínek. Neplatná ustanovení se nahradí ustanoveními platných právních předpisů České republiky, které jsou svým obsahem a účelem nejbližší obsahu smlouvy a podmínek.
- 13.5. Pokud ze smlouvy nevyplývá něco jiného, smlouvu je možné měnit jen na základě písemných změn a dodatků odsouhlasených a podepsaných oběma smluvními stranami.
- 13.6. Uživatel registrací potvrzuje, že si podmínky pozorně přečetl, všechny jejich ustanovení jsou mu jasné a srozumitelné, těmto podmínkám v celém jejich rozsahu porozuměl a souhlasí s nimi.