

## Poskytovatel

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

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

## CHARAKTER SLUŽBY

Poskytování 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 kartu 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 dvojitém 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](http://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](http://www.skylink.cz) nebo u prodejce. Po zaplacení předplatného Poskytovatel aktivuje kartu pro Uživatelem zvolený balíček.

## INFORMACE O POSTUPECH PŘI UPPLATŇOVÁNÍ A VYŘÍZOVÁNÍ REKLAMACÍ, STÍŽNOSTÍ A PODNĚTŮ SPOTŘEBITELŮ

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

Poskytovatel je povinen reklamaci prošetřit a písemně oznámit Uživateli výsledek šetření do 30 dnů ode dne obdržení reklamace; v případě zmeškání této lhůty ze strany Poskytovatele se reklamace považuje za přijatou. Ve složitých případech může Poskytovatel lhůtu pro vyřízení reklamace prodloužit maximálně o 30 dnů,

o čemž je povinen Uživatel 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](http://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**

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

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

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

### **MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ**

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

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

Poskytovatel negarantuje minimální úroveň kvality poskytované služby.

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