

Společnost M7 Group S.A., se sídlem 2, Rue Albert Borschette, L-1246 Luxembourg, Velkovévodství lucemburské, registrační číslo B 148073 (dále jen „Poskytovatel“) vydává tyto všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služby Skylink pro Uživatele, kteří využívají službu Skylink pro místo instalace, kterým je Česká republika:

### 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

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

- sestavování programové nabídky, tj. zařazování programů do příslušných programových balíčků,
  - zajištění šíření televizních programů (provaz přezatého vysílání) na základě smluv s vysílateli nebo jinými osobami oprávněnými disponovat s programy jejich vysílatelů a osobami oprávněnými poskytovat služby elektronických komunikací, tj. poskytování obsahu,
  - zpřístupnění televizních programů prostřednictvím dekódovacích karet opatřených jedinečným kódem zabezpečení systémem podmíněného přístupu Uživateli a rozhodování o aktivaci a deaktivaci dekódovacích karet,
  - distribuce dekódovacích karet umožňujících Uživateli přístup k televizním programům,
  - cenotvorba, zákaznická a marketingová podpora,
  - technické zabezpečení a technická podpora, jakož i v poskytování dalších souvisejících služeb (dále jen „služba Skylink“).
- 1.2. Poskytovatel při poskytování služby Skylink používá označení Skylink, a to za podmínek dohodnutých v samostatné licenční smlouvě s vlastním ochranným známkou Skylink.
- 1.3. Poskytovatel poskytuje službu Skylink za podmínek dohodnutých ve smlouvách uzavřených mezi Poskytovatelem a jednotlivými vysílateli televizních programů nebo jinými osobami oprávněnými disponovat s programy jejich vysílatelů, mezi které patří mimo jiné i podmínka územního omezení poskytování služby Skylink ve vztahu k jednotlivým televizním programům. Uživatel je proto povinen respektovat a bere na vědomí, že některé televizní programy mohou být dostupné výhradně jen pro uživateli karty v konkrétním státě nebo místě. Informace o územním omezení distribuce jednotlivých televizních programů jsou k dispozici na [www.skylink.cz](http://www.skylink.cz) nebo v propagačních materiálech Poskytovatele.
- 1.4. Poskytovatel při své podnikatelské činnosti ve vztahu k Uživateli podléhá na úseku ochrany spotřebitele dozoru obchodní inspekce prostřednictvím Evropského spotřebitelského centra v České republice a na úseku ochrany osobních údajů dozoru Národní komise pro ochranu osobních údajů se sídlem ve Velkovévodství lucemburském.
- 1.5. Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou součástí smlouvy o poskytování služby Skylink uzavřené mezi Poskytovatelem a fyzickou osobou jako Uživatelem služby Skylink na straně druhé (dále jen „Smlouva“). Uzavřením Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytovat Uživateli službu Skylink na území České republiky, za což se Uživatel zavazuje v případě stanovených v těchto všeobecných obchodních podmínkách hradit Poskytovateli cenu za poskytnutou službu Skylink v souladu s aktuálním ceníkem.
- 1.6. Smlouva o poskytování služby Skylink je uzavřena po zakoupení dekódovací karty Uživatelem na základě žádosti o registraci, která je Uživatelem

po jejím řádném a úplném vyplnění zaslána Poskytovateli poštou nebo elektronicky prostřednictvím [www.skylink.cz](http://www.skylink.cz). 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 vázán. Na základě Uživatelem doručené žádosti o registraci a po provedení úhrady poplatků za příslušné období v souladu s platným ceníkem provede Poskytovatel registraci Uživatele a aktivuje příjem neplacených televizních programů a v případě úhrady předplatného rovněž příjem placených televizních programů. Smlouva o poskytování služby Skylink je uzavřena okamžikem, ve kterém dojde na základě žádosti Uživatele k aktivaci příjmu neplacených programů.

### 2. DEFINICE POJMŮ

- 2.1. Pro účely těchto všeobecných obchodních podmínek mají níže uvedené pojmy následující význam:
- **„aktivace“** je takové nastavení parametrů kódovacího systému Poskytovatelem, ve kterém jsou na kartu po dobu aktivčního období vysílány aktivční údaje pro požadované programy;
  - **„aktivční období“** je období, ve kterém má být karta aktivována pro příjem zvolených programů;
  - **„ceník“** je ceník obsahující poplatky a úplatu za produkty a služby poskytované Poskytovatelem; ceny v něm uvedené jsou vyčísleny včetně všech poplatků a daní. Ceník je veřejně dostupný na webové adrese [www.skylink.cz](http://www.skylink.cz);
  - **„deaktivace“** je takové nastavení parametrů kódovacího systému Poskytovatelem, kdy je znemožněno vysílání aktivčních údajů pro požadované programy, tj. karta se stává nefunkční;
  - **„karta“** je dekódovací 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 opatřena jedinečným kódem zabezpečení systémem podmíněného přístupu Poskytovatele;
  - **„místo instalace“** je místo, pro které si Uživatel kartu registroval a kde bude službu Skylink používat, přičemž místem instalace může být jen území České 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;
  - **„poplatky“** jsou peněžní částky stanovené v aktuálně platném ceníku na stránce [www.skylink.cz](http://www.skylink.cz), které nejsou vázány a ze strany Poskytovatele účtovány za poskytování přístupu k neplaceným či placeným programům a službám, nýbrž jsou účtovány výlučně za provozy, administraci, technické zajištění a podporu poskytování (včetně provozu zákaznického servisu) služby Skylink;
  - **„předplátne“** je peněžní částka stanovená v aktuálně platném ceníku na stránce [www.skylink.cz](http://www.skylink.cz) na aktivaci karty pro příjem zvolených služeb Skylink na vybrané aktivční období;
  - **„přijímací zařízení“** je technické zařízení nezbytné pro příjem zvolených programů ze satelitu (set top box);
  - **„programy“** jsou televizní programy, pro jejichž příjem má být karta podle těchto podmínek aktivována;
  - **„registrace“** je proces, kdy Uživatel vyplní žádost o registraci, takto vyplněnou žádost odešle Posky-

tovateli a Poskytovatel na základě řádně vyplněné a doručené žádosti provede registraci Uživatele. Registrace je zoplatněna dle aktuálně platného ceníku uvedeného na [www.skylink.cz](http://www.skylink.cz);

– **„služba Skylink“** je služba Skylink v rozsahu dle odst. 1.1. těchto podmínek poskytována Poskytovatelem pro místo instalace, kterým je Česká republika; **„Uživatel“** je fyzická osoba starší 18 let, která uzavřela s Poskytovatelem 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 tou překážkou nebo její následky odvrátila, nebo překonala, nebo by v čase vzniku závazku takovou překážku předvídala. Vyšší moci jsou např. vojenské události, sabotáž, teroristický útok, povstání, přírodní katastrofa, závažné problémy v zásobování energií, porucha dráze, opatření či omezení státu registrace vysílání při vysílání televizních programů apod.;

– **„zákaznický servis“** je informační centrum pro Uživatele, kde se Uživatelé mohou v pracovních dnech v určené době informovat o službě, objednávat služby, hlásit poruchy, změny apod.;

Sateltní televize Skylink  
P.O.BOX 4  
709 00 Ostrava 9  
Česká republika  
tel.: +420 595 694 310

Pro elektronickou komunikaci používejte kontaktní formulář na [www.skylink.cz](http://www.skylink.cz)

– **„zájemce“** je osoba, která má zájem o uzavření Smlouvy.

– **„Smlouva“** je smlouva o poskytování služby Skylink uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatelem v souladu s odst. 1.6. těchto podmínek, předmětem plnění které je poskytování služby Skylink v souladu s těmito podmínkami;

– **„smluvní strany“** je společně označení pro Poskytovatele a Uživatele.

– **„zvolený program“** je placený a/nebo neplacený program dle aktuální nabídky Poskytovatele šířený na území České 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. Poskytovatel se na základě Smlouvy a 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 Poskytovateli a případného zaplacení poplatků a předplatného u služeb Skylink zavazuje aktivovat kartu pro příjem zvolených programů, po dobu aktivčního 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 poplatky a předplátne v případech stanovených těmito podmínkami.

3.2. Poskytovatel poskytuje službu Skylink na celém území České 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 započítat poskytování služby Skylink ze strany Poskytovatele:

3.3.1. obstarat si na vlastní náklady přijímací zařízení (set top box) a zakoupit si kartu u kteréhokoliv prodejce v rámci sítě prodejci karet;

3.3.2. řádně se registrovat, hradit poplatky a v případě zájmu o služby Skylink řádně a včas platit předplatné za každý zvolený program podle cen uvedených v aktuálním ceníku.

3.4. Poskytovatel je oprávněn opětřit poskytování služby Skylink zájemci či Uživateli, jestliže:

3.4.1. Poskytovatel neodbrzl 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 Poskytovatele v požadovaném místě nebo v požadovaném rozsahu technicky neuskutečnitelné, anebo bylo možné jen při vynaložení nepřiměřeně vysokých nákladů, a/nebo

3.4.4. Poskytovatel nemá od zájemce záruku, že bude dodržovat Smlouvu, protože je dlužníkem Poskytovatele nebo jiného poskytovatele, anebo některý z těchto poskytovatelů už předtím odstoupil od smlouvy s ním, nebo smlouvu s ním vypověděl, a/nebo

3.4.5. zájemce nesouhlasí s podmínkami Smlouvy, a/nebo

3.4.6. její uzavření by bylo v rozporu s platnými právními předpisy České republiky.

3.5. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně 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, rozhodnutí 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 Poskytovatel nebude v prodloužení, ani jinak poruší své povinnosti vůči Uživateli.

3.6. Poskytovatel 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 zneužívá poskytovanou službu Skylink, a to až do odstranění jejího zneužívání anebo vykonání technických opatření zamezujících jejímu zneužívání;

3.6.2. Uživatel nezaplátí řádně a včas poplatky a předplatné, a to až do jejich zaplacení nebo do zániku Smlouvy;

3.6.3. Uživatel podstatným způsobem poruší ustanovení Smlouvy nebo těchto podmínek, a to až do obnovení dodržování Smlouvy a těchto podmínek a odstranění případných následků porušení Smlouvy nebo těchto podmínek;

3.6.4. dojde k takové změně technických či provozních podmínek přenosu či příjmu signálu, že Poskytovatel není schopen zajistit přenos signálu a jeho

řádný příjem u Uživatele bez součinnosti Uživatele spočívající v pořízení odpovídajících přijímacích zařízení, karty, příp. dalšího technického zařízení nutného k příjmu signálu dle změnéné technické specifikace.

3.7. V případě, že Uživatel nezaplátí poplatky a předplatné po dobu delší než 365 dní, Poskytovatel je oprávněn deaktivovat kartu pro příjem zvolených služeb Skylink. Poskytovatel na žádost Uživatele a po zaplacení poplatku uvedeného v ceníku kartu znovu aktivuje.

3.8. Přerušeni, omezení nebo zastavení poskytování služby Skylink Uživateli v souladu s odst. 3.5., 3.6. a 3.7. těchto podmínek nezakládá ze strany Poskytovatele povinnost poskytnout jakoukoliv finanční nebo jinou náhradu Uživateli.

3.9. Poskytovatel 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.

3.10. V případě opětovného poskytování služby Skylink po odpadnutí důvodů stanovených v odst. 3.6. je Poskytovatel oprávněn požadovat od Uživatele úhradu nákladů s tím spojených.

#### 4. PRÁVA A POVINNOSTI

4.1. Poskytovatel se zavazuje zejména:

4.1.1. uzavřít Smlouvu s každým zájemcem o poskytování služby Skylink, který splní podmínky stanovené těmito podmínkami a platnými právními předpisy;

4.1.2. zveřejnit na svých webových stránkách změnu smluvních podmínek;

4.1.3. poskytovat Uživateli informace o skutečnostech souvisejících se službou Skylink, a to zejména informace o druhu a rozsahu poskytované služby Skylink a způsobu jejího poskytování;

4.1.4. pokud je to možné, jakýmkoliv vhodným způsobem v předstihu informovat Uživatele o omezení, přerušeni a vypadku v umožněném příjmu zvolených programů, s výjimkou mimořádných situací, po dobu kterých je splnění tohoto závazku ze strany Poskytovatele nemožné;

4.1.5. zabezpečovat poskytování služby Skylink na běžné úrovni a v běžné kvalitě;

4.1.6. bezodkladně odstraňovat poruchy vzniklé v souvislosti s poskytováním služby Skylink bez zavinení ze strany Uživatele, a to v co nejkratší době od nahlášení poruchy Uživatelem, resp. od zjištění vzniku poruchy;

4.1.7. zablokovat na žádost Uživatele a na jeho náklady přístup ke službě Skylink, pokud je to technicky uskutečnitelné;

4.1.8. zabezpečit ochranu osobních údajů Uživatele.

4.2. Poskytovatel má zejména právo:

4.2.1. měnit rozsah poskytované služby Skylink, zejména přidávat, nahrazovat, ukončovat programové služby programových balíčků a tím trvale snižovat nebo zvyšovat počet programových služeb bez toho, aby to byl Poskytovatel povinen oznámit Uživateli;

4.2.2. na zaplacení poplatku a předplatného za poskytnutou službu Skylink;

4.2.3. ověřit si zákonným způsobem osobní či jiné údaje uvedené zájemcem, resp. Uživatelem při registraci;

4.2.4. na poskytnutí nevyhnutelné součinnosti ze strany Uživatele potřebné k řádnému plnění závazků dle Smlouvy a těchto podmínek;

4.2.5. přerušit, omezit nebo zastavit poskytování služby Skylink, jakož i deaktivovat kartu pro příjem zvolených služeb Skylink v souladu s těmito podmínkami, zejména pokud Uživatel porušuje či neplní práva a povinnosti stanovené mu těmito podmínkami a Smlouvou;

4.2.6. vyúčtovat Uživateli nezbytně nutné náklady v případě, kdy byl Poskytovatel pro zabezpečení příjmu programů prostřednictvím satelitu z technických, provozních nebo jiných důvodů nucen uskutečnit technické opatření, které vyžadují výměnu karty (promlčení kódu, ukončení životnosti systému podmíněného přístupu apod.).

4.3. Poskytovatel neodpovídá za obsah informací, údajů a dat přenášených 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 a ceníkem;

4.4.2. na bezplatné a včasné odstranění poruch vzniklých na straně Poskytovatele při poskytování služby Skylink bez zavinení Uživatele, pokud Uživatel informuje zákaznický servis písemně, telefonicky nebo elektronicky prostřednictvím kontaktního formuláře; toto ustanovení se nevztahuje na vady přijímacího zařízení Uživatele nebo vady způsobené nesprávným nastavením tohoto přijímacího zařízení;

4.4.3. neprodložit aktivací období pro příjem zvolených služeb Skylink v souladu s těmito podmínkami;

4.4.4. na reklamaci v případě vadného poskytování služby Skylink ze strany Poskytovatele v souladu s článkem 11. těchto podmínek.

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 Poskytovatele;

4.5.2. plnit řádně a včas všechny povinnosti vyplývající ze Smlouvy a těchto podmínek;

4.5.3. ode dne registrace poskytovat Poskytovateli dle jeho požadavků součinnost, která bude potřebná k plnění závazků Poskytovatele dle Smlouvy a těchto podmínek;

4.5.4. písemně oznámit Poskytovateli jakoukoliv změnu v údajích poskytnutých Poskytovateli při registraci, tj. zejména změnu bydliště, telefonického, případně e-mailového spojení, změnu jména nebo osob oprávněných jednat jménem Uživatele, a to nejpozději do sedmi dnů ode dne vzniku změny na adresu pro poskytnutí písemnosti Poskytovateli, v opačném případě Poskytovatel neodpovídá 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, a současně se Uživatel zavazuje nemožnit a zamezit užívání karty jiné osobě bez souhlasu Poskytovatele;

4.5.6. řádně a včas platit poplatky a předplatné;

4.5.7. hradit náklady spojené s výměnou karty v případě dle bodu 4.2.6.;

4.5.8. uvádět pravdivě a úplně údaje nutné a potřebné pro poskytovatele, aby došlo k naplnění předmětu Smlouvy, resp. aby Poskytovatel byl schopen řádně a včas plnit povinnosti vyplývající ze Smlouvy a těchto podmínek.

#### 5. OCHRANA NEZLETILÝCH

5.1. Uživatel bere na vědomí skutečnost, že karta může být aktivována pro příjem programů s erotic-

kým charakterem, které jsou určeny jen pro osoby starší 18 let. Uživateli je povinen zabezpečit, aby předmětné programy s erotickým povahou nesledovaly osoby nezpůsobilé, nezletilé. Uživateli 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 služby Skylink, v závislosti na délce aktivčního 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 poskytovatele a na jeho webových stránkách [www.skylink.cz](http://www.skylink.cz).

6.3. Uživateli je povinen uhradit všechny platby předplatného způsobu a ve výši stanovenými v aktuálním platném ceníku.

6.4. Připojení se k serveru, zobrazení ceníku a nabídek služeb Skylink, jakož i registrace nového Uživatele, objednávka placených služeb Skylink a ani další úkony Uživatele uskutečněné vzdáleně nejsou ze strany Poskytovatele zpoplatněny.

## 7. ZMĚNY SMLOUVY

7.1. Poskyvatel si vyhrazuje právo na změnu těchto podmínek a/nebo platného ceníku, a to zejména v případě změny právních předpisů, zavedení nových služeb a technologií, inflace, zkvalitňování služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zvýšení nákladů Poskytovatele souvisejících s poskytováním služeb Skylink, jakož i v případě, bude-li takováto změna nezbytná z důvodu technických, provozních nebo jiných důvodů na straně Poskytovatele. Poskyvatel bude informovat Uživatele o změnách v přiměřeném předstihu, zpravidla alespoň jeden měsíc před dnem účinnosti změn, nezvyčejně-li platné právní předpisy jinou lhůtu. Pokud není v těchto podmínkách stanoveno nebo právní předpisy vyžadováno jinak, povinnost informovat nebo uvědomit Uživatele o nových obchodních podmínkách či cenách, resp. ceníku se považuje za splněnou, budou-li příslušné informace zprístupněny Uživateli na webové stránce [www.skylink.cz](http://www.skylink.cz) nebo prostřednictvím elektronické pošty nebo písemně nebo telefonicky nebo osobně nebo prostřednictvím zákaznického účtu; nové podmínky resp. 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 Uživateli zvolí jiné služby Skylink a zaplatí příslušné předplatné pro zvolenou službu 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 pokračuje Uživateli souhlas s jejich změnou tím, že bude poskytovatel ve využívání služby Skylink za účinnosti takto změněných podmínek a/nebo ceníku a neúčinnosti v souladu s těmito podmínkami žádný úkon směřující k ukončení smluvního vztahu.

7.4. V případě nesouhlasu Uživatele s podstatnou změnou podmínek a/nebo ceníku je Uživateli oprávněn postupovat podle odst. 8.7. těchto podmínek.

## 8. DOBA TRVÁNÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

8.1. Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou, není-li dohodnuto jinak.

8.2. Smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran, splněním sjednané doby jejího trvání nebo, v případech stanovených ve Smlouvě nebo v zákoně, odstoupením od Smlouvy nebo výpovědí Smlouvy.

8.3. Poskyvatel 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. Výpovědní lhůta je jeden měsíc a začíná plynout první den kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena Uživateli.

8.4. Uživateli a Poskyvatel 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, kdy byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně. V případě výpovědi smluvního vztahu ze strany Uživatele se jí uhrazené poplatky a předplatné nevracejí.

8.5. 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. V případě odstoupení se za podstatné porušení povinností považuje zejména porušení povinností uvedených v článku 4.5. těchto podmínek. V případě porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele zapříčiněného vznikem poruch bez zavinení ze strany Uživatele se za podstatné porušení povinností považuje nedodávání služby Skylink více než 15 dní, přičemž musí být toto neposkytování služeb zdokladováno. Za opakované porušení Smlouvy se považuje, pokud k porušení došlo více než 2-krát v průběhu 6 měsíců trvání Smlouvy. Uživateli toto právo nemá v případě, že využije speciální nabídku Poskytovatele, se kterou je spojen závazek odebrat služby po určitou dobu dohodnutou ve Smlouvě anebo v případě Smlouvy uzavřené na dobu určitou.

8.6. V případě uzavření Smlouvy prostředky komunikace na dálku nebo mimo provozovny prodejce může Uživateli od Smlouvy písemně bez uvedení důvodů odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření. Lhůta je zachována, pokud Uživateli v jejím průběhu odešle Poskyvatel oznámení, a to doručení písemného oznámení o ukončení Smlouvy nejpozději do jednoho měsíce od oznámení změny. Právní účinky takového odstoupení nastanou ke dni účinnosti změny těchto podmínek a/nebo ceníku.

8.7. Uživateli je oprávněn ukončit Smlouvu bez sankcí, pokud dojde k podstatné změně těchto podmínek a/nebo ceníku nebo pokud vedou ke zhoršení postavení Uživatele, a to doručení písemného oznámení o ukončení Smlouvy nejpozději do jednoho měsíce od oznámení změny. Právní účinky takového odstoupení nastanou ke dni účinnosti změny těchto podmínek a/nebo ceníku.

8.8. V oznámení o odstoupení je Uživateli povinen uvést číslo své karty. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností v případě odstoupení od Smlouvy ze strany Poskytovatele se za jeho doručení Uživateli bude považovat moment deaktivace karty.

8.9. V případě úmrtí Uživatele se bude Smlouva považovat za ukončenou dnem úmrtí. Pokud však dojde ke zpožděnému oznámení o úmrtí, je Poskyvatel

oprávněn účtovat poplatky a předplatné za poskytování služby Skylink ve stejné výši, jako by byly účtovány Uživateli.

## 9. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

9.1. Poskyvatel odpovídá Uživateli za škodu, kterou mu způsobí porušením povinností vyplývajících z těchto podmínek, neodpovídá však za úšlý škodu Uživatele. Odpovědnost Poskytovatele za škodu způsobenou Uživateli v důsledku toho, že Poskyvatel řádně neplní povinnosti stanovené v těchto podmínkách, je omezena na povinnost nahradit část předplatného zvolených programů za dobu neplnění povinností Poskyvatelům.

9.2. Poskyvatel není vůči Uživateli odpovědný za škody způsobené použitím technicky nevyhovujícího přijímacího zařízení Uživatele a neodpovídá ani za jeho funkčnost nebo provoz. Poskyvatel neodpovídá za odstraňování poruch a výpadků u přijímacího zařízení Uživatele, ani za škodu způsobenou v důsledku použití takového přijímacího zařízení Uživatelem.

9.3. Poskyvatel neodpovídá za škodu v případě ukončení smluvního vztahu mezi Poskyvatel a vysílatelem televizního programu, nebo třetí osobou oprávněnou disponovat s programem jeho vysílatele.

9.4. Poskyvatel neodpovídá Uživateli za škodu, která mu vznikne tím, že Uživateli nesplní kteroukoliv z povinností stanovených mu těmito podmínkami.

9.5. Poskyvatel neodpovídá Uživateli za vznik škody způsobené technickou, kapacitní nebo jinou nezpůsobilostí satelitní nebo jiné pevné nebo mobilní komunikační sítě jiné společnosti, prostřednictvím které Poskyvatel šíří televizní programy služby Skylink.

9.6. V případě, že nesplněním kteréhokoliv ze závazků Uživatele stanovených v těchto podmínkách vznikne Poskyvateli škoda, je Uživateli povinen tuto škodu Poskyvateli nahradit.

## 10. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

10.1. Poskyvatel provozuje informační systém Skylink, ve kterém jsou zpracovávány osobní údaje Uživateli za účelem poskytování služby Skylink na základě zákona Velkovévodství lucemburského ze dne 2. srpna 2002 o ochraně osob s ohledem na zpracování osobních údajů, v platném znění (La loi du 2 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel).

10.2. Poskyvatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje jen v rozsahu a za podmínek upravených touto Smlouvou. Správce osobních údajů v rozsahu tohoto článku podmínek je Poskyvatel, protože Poskyvatel určuje účel a prostředky zpracování osobních údajů. Poskyvatel se zavazuje informovat Uživatele o jakýchkoliv změnách týkajících se zpracování osobních údajů prostřednictvím webových stránek [www.skylink.cz](http://www.skylink.cz).

10.3. Poskyvatel je oprávněn bez souhlasu uživatele získávat a zpracovávat údaje Uživateli, kterými jsou jméno, příjmení, akademický titul, datum narození, číslo dokladu totožnosti a adresa bydliště, telefonní číslo, e-mailová adresa, číslo karty, údaje o odebráních službách, programových balíčcích a předplatném, platební historie a údaje o kontaktech s uživatelem pro účely:

10.3.1. uzavření a plnění Smlouvy, její změny nebo ukončení,

10.3.2. dodržení právní povinnosti správce,  
10.3.3. příjem a evidence plateb a evidence pohledávek,  
10.3.4. vypracování seznamu Uživateli,  
10.3.5. vyřizování reklamaci a jiných podání Uživatele,

10.3.6. plnění povinností dle bodu 4.1.4. podmínek,  
10.3.7. ochrana práv a právem chráněných zájmů správce.

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 Poskytovatel zpracovávat po dobu účinnosti Smlouvy, jakož i po jejím skončení v případě vyúčtování úhrad poplatků a předplatného, evidence a vymáhání pohledávek za poskytnuté služby, v případě vyřizování podání Uživatele nebo splnění zákonných podmínek pro uplatnění právo nebo splnění jiných povinností uložených zákonem na uplatnění práva.

10.6. Poskytovatel je na základě souhlasu Uživatele, který uděluje uzavřením Smlouvy, oprávněn zpracovávat v nezbytném rozsahu osobní údaje uvedené v bodu 10.3 pro účely nabízení služeb a produktů Poskytovatele, šíření dalších obchodních sdělení a na marketingové účely. Za tímto účelem může Poskytovatel využívat i tzv. cookies (malé soubory, které se ukládají v počítači Uživatele) při návštěvě webových stránek Poskytovatele. Uživatel má právo takovému souhlasu kdykoliv odvolat.

10.7. Poskytovatel je oprávněn pořizovat záznam telefonických rozhovorů z telefonátů na čísla linek zákaznického servisu a ukládat zvukové záznamy z těchto volání, tj. záznamy týkající se osoby Uživatele nebo projevu jeho osobní povahy, taktéž je oprávněn použít takto získané záznamy pro účely vyhodnocování požadavků Uživatele, rozsahu a kvality služeb Skylink poskytované Uživateli, jakož i posuzování a vyřizování stížností a podnětů Uživateli. Nahrávání dle tohoto oddílu se uskutečňuje jen po předcházejícím upozornění Uživatele ve formě zaznění hlásky o nahrávání. V případě, že volající osoba nesouhlasí s vyhotovením takového zvukového záznamu, může po zaznění hlásky ukončit telefonické spojení a obrátit se se svým požadavkem na Poskytovatele jiným vhodným způsobem.

10.8. Poskytovatel 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.

10.9. Poskytovatel se zavazuje, že zabezpečí náležitá opatření na ochranu identifikačních a jiných osobních údajů, jakož i informací o Uživateli v souladu s platnými právními předpisy.

10.10. Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn poskytovat informace a údaje uchovávané při poskytování služby Skylink v nezbytném rozsahu: 10.10.1. třetím osobám, které Poskytovatel pověřil vymáháním pohledávek nebo uplatněním jiných oprávněných práv Poskytovatele vůči Uživateli, a to za účelem uplatnění pohledávek a jiných práv Poskytovatele, včetně případu postoupení pohledávek Poskytovatele na třetí osobu, a to i po ukončení smluvního vztahu s Uživatelem,  
10.10.2. soudům a jiným orgánům veřejné správy, pokud je to nutné na uplatnění práv Poskytovatele

vůči Uživateli nebo splnění zákonné povinnosti Poskytovatele,

10.10.3. obchodním zástupcům Poskytovatele nebo jiným subjektům (zpracovatelům nebo příjemcům), kteří budou na základě pověření Poskytovatele jednat jeho jménem jako zprostředkovatelé nebo obchodní partneri při poskytování služby Skylink (včetně jejich objednávání, aktivity a vyřizování reklamaci). Podrobnou informaci o jednotlivých zpracovatelích a příjemcích získají Uživatelé prostřednictvím zákaznického servisu.

10.11. Uživatel má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, právo požádat správce nebo zpracovatele o vysvětlení nebo o odstranění závadného stavu. S dotazy či připomínkami v této souvislosti se může Uživatel obrátit na zákaznický servis Poskytovatele.

## 11. REKLAMACE

11.1. Uživatel je oprávněn reklamovat správnost částky poplatků a předplatného vyčíslených v potvrzení o platbě a řádné poskytování služby Skylink ve lhůtě dvou měsíců ode dne doručení vyúčtování, není-li dodáváno, do dvou měsíců ode dne poskytnutí služby Skylink. Reklamacie ve věci prošetření faktury nemá odkladný účinek na úhradu částky za poskytnuté služby Skylink.

11.2. Uživatel je oprávněn podat reklamaci na poskytovatele službu Skylink. V případě, že služba Skylink nebyla poskytována nepřetržitě více než 24 hodin od řádného oznámení Uživatelem, může Uživatel žádat vrácení poměrné části ceny za čas neposkytování služby Skylink. Poměrná část ceny může být odpočítána z ceny aktuálního poplatku a předplatného. Uživatel je povinen uplatnit toto právo u Poskytovatele nejpozději do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí služby.

11.3. V případě, že Uživatel neuplatní své právo dle odst. 11.1. a 11.2. podmínek, pak vypršením této lhůty dle odst. 11.1., resp. odst. 11.2. těchto podmínek toto jeho právo zanikne.

11.4. Uživatel může reklamaci uplatnit u Poskytovatele osobně, elektronicky nebo doporučeným dopisem, přičemž Poskytovatel je povinen na požádání Uživatele vydat písemné potvrzení o mistu, čase, způsobu a předmětu reklamacie.

11.5. Poskytovatel je povinen reklamaci prošetřit a výsledek písemně oznámit Uživateli do třiceti dnů ode dne, kdy byla reklamacie platně doručena Poskytovateli.

11.6. Vyžaduje-li vyřízení reklamacie projednání se zahraničním provozovatelem je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne platného doručení Uživatelem.

11.7. Poskytovatel je povinen zaslat Uživateli zprávu o vyřízení reklamacie písemně.

11.8. Pokud Poskytovatel písemně neoznámí Uživateli výsledek seřízení reklamacie do třiceti dnů podle odstavce 11.4., resp. do šedesáti dnů podle odstavce 11.5. od data jejího doručení Poskytovateli, reklamacie se považuje za opodstatněnou.

11.9. V případě opakovaných nebo neodůvodněných reklamaci tožného Uživatele ve stejné věci není Poskytovatel povinen tyto reklamacie opětovně prošetřovat a dávat na tyto reklamacie Uživateli jakoukoliv odpověď. Neodůvodněnou reklamaci je též reklamacie, která je podána z jiných důvodů, než jsou uvedeny v odst. 11.1. podmínek.

11.10. Způsob vyřízení reklamacie dle odst. 11.8. podmínek platí i v případě reklamacie Uživatele doručené

Poskytovateli opožděné, tj. po uplynutí lhůty uvedené v odst. 11.1., resp. 11.2. podmínek.

11.11. V případě, že reklamacie Uživatele bude Poskytovatelem uznána za opodstatněnou má Uživatel právo na vrácení předplatného na na vrácení uhrazeného předplatného, a to ve lhůtě 1 měsíc ode dne kladného vyřízení reklamacie, případně Poskytovatel dlehodně s Uživatelem jiný způsob odškodnění.

11.12. Jestliže Uživatel po reklamačním řízení nesouhlasí s výsledkem reklamacie anebo způsobem jejího vyřízení, má právo obrátit se na Český telekomunikační úřad s návrhem na započetí mimosoudního řešení sporu.

11.13. Reklamacie zboží (vč. karet) dodávaného Poskytovatelem se řídí platným reklamačním řádem vydaným Poskytovatelem a zveřejněným na webových stránkách [www.skylink.cz](http://www.skylink.cz). O změnách reklamačního řádu platí obdobně ustanovení odst. 7.1.

## 12. DORUČOVÁNÍ

12.1. Všechny úkony, zprávy, dokumenty, upomínky a jiné informace zasláné jednou smluvní stranou druhé straně v souvislosti se Smlouvou elektronicky nebo formou dopisu se považují za řádné doručení druhé smluvní straně uplynutím třídenní ode dne jejich zaslání druhé smluvní straně na její adresu uvedeno ve Smlouvě nebo na jinou adresu, kterou tato smluvní strana oznámila doručující smluvní straně, nebude-li prokázáno dřívější doručení. V případě, že druhá smluvní straně nemohl být z jakéhokoliv důvodu oznámen oběma jakékoliv listiny, považuje se tato listina za doručenu 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 byly vydány dne 31. května 2017. 13.2. Těmito podmínkami se řídí všechny nové Smlouvy uzavřené od 1. června 2017.

13.3. Tyto podmínky vstupují v platnost vůči Uživateli, který uzavřel smlouvu před 1. červnem 2017 až v okamžiku aktivace nového aktivčního období na jeho kartě, nejdříve však až od 1. července 2017.

13.4. Podmínky jsou neodělitelnou součástí každé platně uzavřené Smlouvy. V případě rozporu mezi Smlouvou a podmínkami má přednost ujednání ve Smlouvě.

13.5. Právní vztahy mezi smluvními stranami, které jsou založeny Smlouvou, které však Smlouva výslovně neupravuje, se řídí příslušnými ustanoveními platných právních předpisů České republiky.

13.6. 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 obsah Smlouvy a podmínek.

13.7. Pokud ze Smlouvy nevyplývá něco jiného, Smlouva je možné měnit jen na základě písemných změn a dodatků odsouhlasených a podepsaných oběma smluvními stranami.