

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY SKYLINK

pro Českou republiku

(vydané 5. 6. 2019)



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 a Slovenské republice službu Skylink, kterou tvoří především následující činnosti:

- sestavování programové nabídky, tj. zařazování programů do příslušných programových balíčků,
- zajištění šíření televizních programů (provoz převážně vysílání) na základě smluv s vysílateli nebo jinými osobami oprávněnými disponovat s programy jejich vysílatel a osobami oprávněnými poskytovat služby elektronických komunikací, tj. poskytování obsahu,
- zpřístupnění televizních programů prostřednictvím dekódovacích karet opatřených jedinečným kódem zabezpečeníčným systémem podmíněného přístupu Uživateli a rozhodování o aktivaci a deaktivaci dekódovacích karet,
- distribuce dekódovacích karet umožňujících Uživateli přístup k televizním programům,
- zpřístupnění televizních programů prostřednictvím internetového připojení přes aplikaci,
- cenotvorba, zákaznická a marketingová podpora,
- technické zabezpečení a technická podpora, jakož i 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 vlastníkem ochranné známky 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.

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 službu Skylink na straně druhé (dále jen „Smlouva“). Uzavřením Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytovat Uživateli službu Skylink, za což se Uživatel zavazuje v případech 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 s 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 televizních 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 požadované programy;

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

„**aplikace**“ je aplikace Skylink Live TV, prostřednictvím které Poskytovatel poskytuje službu Skylink Live TV;

„**ceník**“ je ceník obsahující poplatky a úplatu za produkty a služby poskytované Poskytovatelem; ceny v něm uvedené jsou vycísleny včetně všech poplatků a daní. Ceník je veřejně dostupný na webově adrese [www.skylink.cz](http://www.skylink.cz);

„**deaktivace**“ je takové nastavení parametrů kódovacího systému Poskytovatelem, kdy je znemožněno vysílání aktivačních údajů pro požadované programy, tj. karta se stává nefunkční;

„**GDPR**“ je Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů);

„**karta**“ je dekódovací karta Skylink pro příjem kódovaných programů ze satelitu, která má být na základě těchto podmínek aktivována pro příjem zvolených programů. Karta je opatřena jedinečným kódem zabezpečeníčným systémem podmíněného přístupu Poskytovatelem;

„**místo instalace**“ je místo, pro které si Uživatel kartu registroval a kde bude službu Skylink používat. V závislosti od místa instalace se může lišit nabídka programů;

„**nespotřebovaný kredit**“ je peněžní částka, kterou Uživatel nespoteboval na úhradu služeb Skylink. Výši nespotebovaného kreditu si může Uživatel ověřit ve svém zákaznickém účtu;

„**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 provoz, administraci, technické zajištění a podporu poskytování (včetně provozu zákaznického servisu) služby Skylink;

„**předplatné**“ 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 aktivační období;

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

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

„**registrace**“ je proces, kdy Uživatel vyplní žádost o registraci služby Skylink, takto vyplněnou žádost odešle Poskytovateli a Poskytovatel na základě řádně vyplněné a doručené žádosti provede registraci Uživatele. Registrace je zpoplatněna dle aktuálně platného ceníku uvedeného na [www.skylink.cz](http://www.skylink.cz);

„**Skylink Live TV**“ je služba poskytovaná Poskytovatelem jako doplňková služba ke službě Skylink spočívající v přenosu živých televizních programů přes internetové připojení, které Uživatel přijímá prostřednictvím aplikace nainstalované ve svém zaří-

zení. Služba Skylink Live TV je poskytována v souladu s těmito podmínkami;

„**služba Skylink**“ je služba Skylink v rozsahu dle odst. 1.1. těchto podmínek poskytovaná Poskytovatelem;

„**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; „Uživatel“ je fyzická osoba starší 18 let, která uzavřela s Poskytovatelem Smlouvu a využívá službu Skylink;

„**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 takovou překážku předvíдалa. Vyšší moci jsou např. vojenské události, sabotáž, teroristický útok, povstání, přírodní katastrofa, závažné problémy v zásobování energií, porucha družice, opatření či omezení státu registrace vysílání při vysílání televizních programů apod.;

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

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

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

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

„**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 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 poplatky a předplatné v případech stanovených těmito podmínkami.

3.2. Poskytovatel poskytuje službu Skylink v závislosti od místa instalace, svými technickými možnostmi a podmínkemi územního omezení vysílateli jednotlivých programů.

3.3. Zájemce o poskytování služby Skylink je povinen za účelem započatí poskytování služby Skylink ze strany Poskytovatele:

3.3.1. obstarat si přijímací zařízení a kartu u kteréhokoliv prodejce v rámci síti prodejců elektroniky nebo prostřednictvím e-shopu Skylinku;

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

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

3.4.1. Poskytovatel 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 Poskytovatele v požadovaném místě nebo v požadovaném rozsahu technicky neuskutečnitelné, anebo by 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 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 takové přerušování 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. Přerušením nebo omezením poskytování služby Skylink dle tohoto bodu Poskytovatel nebude v prodloužení, ani jinak neporuší své povinnosti vůči Uživateli.

3.6. Poskytovatel je zároveň oprávněn zastavit, dočasně přerušit nebo omezit poskytování služby Skylink bez toho, aby takové zastavení, přerušování nebo omezení bylo považováno za porušení Smlouvy a těchto podmínek (ustanovení bodu 3.5. těchto podmínek tímto nejsou dotčny) z následujících důvodů:

3.6.1. Uživateli 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 obnovy 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 spojující v porizení odpovídajícího přijímacího zařízení, karty, příp. dalšího technického zařízení nutného k příjmu signálu dle zmíněné technické specifikace.

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

3.8. Přerušování, 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 odparnutí důvodů stanovených v odst. 3.6. je Poskytovatel oprávněn požadovat od Uživatele úhradu nákladů s tím spojených.

#### 4. PODMÍNKY POUŽÍVÁNÍ SLUŽBY SKYLINK LIVE TV

4.1. Obsah služby Skylink Live TV není stejný, jako programový balíček v rámci služby Skylink. Ze všech programů vybraných pro tuto službu jsou Uživateli dostupné ty programy, které jsou součástí předplaceného programového balíčku. Součástí služby Skylink Live TV není zabezpečení internetového připojení Uživatele a Poskytovatel tedy nenese odpovědnost za kvalitu služby vyplývající z nedostatečné rychlosti a stability internetového připojení.

4.2. Služba Skylink Live TV může obsahovat erotické a/nebo urážlivé prvky. Uživatel bere na vědomí, že má možnost zabezpečit ochranu obsahu, například pomocí bezpečnostního kódu.

4.3. Uživatel je povinný používat službu Skylink Live TV jen pro soukromé účely. Uživatel není oprávněn přenášet, dávat k dispozici anebo zpřístupňovat třetím osobám nebo na veřejnosti reprodukovat a/nebo signál televizních programů přenášených prostřednictvím služby Skylink Live TV.

4.4. Počet povolených zařízení, na kterých může být služba Skylink Live TV spuštěná je omezený.

4.5. Služba Skylink Live TV je poskytována prostřednictvím aplikace, kterou si musí Uživatel nainstalovat do svého zařízení. Po jejím úspěšném nainstalování zadá Uživatel číslo své dekódovací karty Skylink a heslo, které používá pro přihlášení se do svého uživatelského účtu v zákaznické zóně na webu Skylinku. Aplikace není kompatibilní se všemi typy zařízení a operačními systémy. Zařízení a operační systémy kompatibilní s aplikací jsou uvedeny na webových stránkách Skylinku.

4.6. Uživatel bere na vědomí, že pro správné fungování služby Skylink Live TV je nevyhnutná průběžná aktualizace aplikace a zařízení.

4.7. Služba Skylink Live TV je Uživateli poskytována v průběhu poskytování služby Skylink.

4.8. Rozsah poskytované služby Skylink Live TV může Poskytovatel měnit. Takovouto změnu programové nabídky není povinen Uživateli oznámit a Uživatel není oprávněn z toho důvodu Smlouvu ukončit.

#### 5. PRÁVA A POVINNOSTI

5.1. Poskytovatel se zavazuje zejména:

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

5.1.2. zveřejnit na svých webových stránkách změnu smluvních podmínek;

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

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

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

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

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

5.1.8. zabezpečit ochranu osobních údajů Uživatele.

5.2. Poskytovatel má zejména právo:

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

5.2.2. na zaplacení poplatků a předplatného za poskytnutou službu Skylink;

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

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

5.2.5. 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;

5.2.6. 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 přístupem apod.).

5.3. Poskytovatel neodpovídá za obsah informací, údajů a dat přenášených k Uživateli prostřednictvím zvolených programů.

5.4. Uživatel má právo:

5.4.1. na umožnění příjmu zvolených programů za předpokladu splnění podmínek stanovených Smlouvou, těmito podmínkami a ceníkem;

5.4.2. na bezplatné a včasné odstranění poruch vzniklých na straně Poskytovatele při poskytování služby Skylink bez zavínání Uživatele, pokud Uživateli 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;

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

5.4.4. na reklamaci v případě vadného poskytování služby Skylink ze strany Poskytovatele v souladu s článkem 12. těchto podmínek.

5.5. Uživatel se zavazuje a je povinen:

5.5.1. využívat službu Skylink výlučně v souladu se Smlouvou, těmito podmínkami a platnými právními předpisy, případně pokyny a návody Poskytovatele;

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

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

5.5.4. 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 nepožději do sedmi dnů ode dne vzniku změny na adresu pro doručování písemnosti Poskytovateli anebo elektronicky na webu Skylinku prostřednictvím kontaktního formuláře. Změna registrace karty Skylink, v opacném případě Poskytovatel neodpovídá za porušení svých povinností v souladu se Smlouvou a podmínkami;

5.5.5. využívat službu Skylink výhradně pro svou vlastní potřebu, resp. pro potřebu členů své domácí

ností, a současně se Uživatel zavazuje neumožnit a zamezit užívání služby Skylink jiné osobě bez souhlasu Poskytovatele;

5.5.6. řádně a včas platit poplatky a předplatné;

5.5.7. hradit náklady spojené s výměnou karty v případě dle bodu 5.2.6.;

5.5.8. 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.

## 6. OCHRANA NEZLETILÝCH

6.1. 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, nezletilé. Uživatel dále bere na vědomí, že má možnost využít technické funkce přijímacích zařízení k zamezení příjmu předmětných programů nepovolanými osobami (rodičovský zámek).

## 7. PŘEDPLATNÉ

7.1. 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.

7.2. Aktuálně platný ceník je vždy zveřejněn v sídle poskytovatele a na jeho webových stránkách [www.skylink.cz](http://www.skylink.cz).

7.3. Uživatel je povinen uhradit všechny platby předplatného způsobem a ve výši stanovenými v aktuálním platném ceníku.

7.4. V případě ukončení Smlouvy vrátí Poskytovatel nespoteřebované kredit v hodnotě, který měl kredit v čase zájmu Smlouvy s přihlednutím na případné dobihající čerpání a snížený o případné pohledávky Uživatele vůči Poskytovateli, a to ve lhůtě do 60 dnů ode dne doručení žádosti Uživatele o vrácení nespoteřebovaného kreditu Poskytovateli. Žádost o vrácení nespoteřebovaného kreditu si je Uživatel povinen uplatnit písemně zaslaním dopisu nebo prostřednictvím elektronické pošty. Do doby podání žádosti Uživatele o vrácení nespoteřebovaného kreditu Poskytovatel není povinen nespoteřebovaný kredit Uživateli vrátit. Právo Uživatele o vrácení nespoteřebovaného kreditu zanikne do jednoho roku ode dne ukončení Smlouvy.

## 8. ZMĚNY SMLOUVY

8.1. Poskytovatel 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 služby Skylink, jakož i v případě, bude-li takováto změna nezbytná z důvodu technických, provozních nebo jiných důvodů na straně Poskytovatele. Poskytovatel bude informovat Uživatele o změnách v příměřeném předstihu, zpravidla alespoň jeden měsíc před dnem účinnosti změn, nevyžadují-li platné právní předpisy jinou lhůtu. Pokud není v těchto podmínkách stanoveno nebo právní předpisy vyžadovány 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) nebo prostřednictvím elektronické pošty nebo písemně nebo telefonicky nebo osobně nebo prostřednictvím zákaznické zóny; nové podmínky, resp. ceník jsou platné a pro obě smluvní strany závazné dnem určeným v nové výměně obchodních podmínkách či ceníku. V případě změny ceníku nabývají tyto změny účinnosti vůči Uživateli až v okamžiku

aktivace nového aktivčního období na jeho kartě, nejdříve však až po uplynutí jednoho měsíce od přijetí změny.

8.2. Ke změně smluvního vztahu dojde rovněž v okamžiku, kdy si Uživatel zvolí jiné služby Skylink a zaplatí příslušné předplatné pro zvolenou službu podle aktuálně platného ceníku nebo v okamžiku nezaplacení některého z díve zvolených aktivčových programů, a to v rozsahu takto provedeného úkonu.

8.3. 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 neucení v souladu s těmito podmínkami žádný úkon směřující k ukončení smluvního vztahu.

8.4. V případě nesouhlasu Uživatele s podstatnou změnou podmínek a/nebo ceníku je Uživatel oprávněn postupovat podle odst. 9.7. těchto podmínek.

## 9. DOBA TRVÁNÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

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

9.2. 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 nebo vypovědi Smlouvy.

9.3. Poskytovatel 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. Vypovědi lhůta je jeden měsíc a začíná plynout první den kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná vypověď doručena Uživateli.

9.4. Uživatel a Poskytovatel jsou zároveň oprávněni Smlouvu písemně vypovědět i bez uvedení důvodu. Vypovědi lhůta je v tomto případě tři měsíce a začíná plynout první den kalendářního měsíce následujícího po měsíci, kdy byla písemná vypověď doručena druhé smluvní straně. V případě vypovědi smluvního vztahu ze strany Uživatele se již uhrazené poplatky a předplatné nevracejí.

9.5. 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 Uživatele se za podstatné porušení povinnosti považuje zejména porušení povinnosti uvedených v článku 5.5. těchto podmínek. V případě porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele zapříčiněného vznikem poruch bez zavinění ze strany Uživatele se za podstatné porušení povinnosti 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. Uživatel toto právo nemá v případě, že využije speciální nabídku Poskytovatele, se kterou je spojen závazek odebrat službu po určité dobu dohodnutou ve Smlouvě anebo v případě Smlouvy uzavřené na dobu určitou.

9.6. V případě uzavření Smlouvy prostředky komunikace na dálku nebo mimo provozovny prodejce může Uživatel od Smlouvy písemně bez uvedení důvodů odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření. Lhůta je zachována, pokud Uživatel v jejím průběhu odešle Poskytovateli oznámení, že od Smlouvy odstupuje. Poskytovatel je však oprávněn odpočítat od zaplacené ceny za službu Skylink poměrnou část ceny za službu poskytnutou do okamžiku odstoupení od Smlouvy.

9.7. Uživatel je oprávněn ukončit Smlouvu bez sankcí, pokud dojde k podstatné změně těchto podmínek a/ nebo ceníku nebo pokud vedou ke zhoršení posta-

vení Uživatele, a to doručením 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.

9.8. V oznámení o odstoupení je Uživatel povinen uvést své jméno, příjmení a číslo karty. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností v případě odstoupení od Smlouvy ze strany Poskytovatele se za jeho doručení Uživateli bude považovat moment deaktivace služby Skylink.

9.9. V případě úmrtí Uživatele se bude Smlouva považovat za ukončenou dnem úmrtí. Pokud však dojde ke zpovědnému oznámení o úmrtí, je Poskytovatel oprávněn účtovat poplatky a předplatné za poskytování služby Skylink ve stejné výši, jako by byly účtovány Uživateli.

## 10. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

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

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

10.3. Poskytovatel neodpovídá za škodu v případě ukončení smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a vysílatелеm televizního programu, nebo třetí osobou oprávněnou disponovat s programem jeho vysílatel.

10.4. Poskytovatel neodpovídá Uživateli za škodu, která mu vznikne tím, že Uživatel nesplní kteroukoliv z povinností stanovených mu těmito podmínkami.

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

10.6. V případě, že nesplněním kteréhokoliv ze závazků Uživatele stanovených v těchto podmínkách vznikne Poskytovateli škoda, je Uživatel povinen tuto škodu Poskytovateli nahradit.

## 11. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

11.1. Poskytovatel provozuje informační systém Skylink, ve kterém jsou zpracovávány osobní údaje Uživatelů za účelem poskytování služby Skylink v souladu s platnými právními předpisy ČR, zejména GDPR, zákonem č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů, a dalšími předpisy.

11.2. Poskytovatel zpracovává osobní údaje jen v nezbytné míře a nezbytném rozsahu k naplnění účelu zpracování za podmínek upravených touto Smlouvou a Vyhlášením o ochraně osobních údajů dostupným na webové stránce [www.skylink.cz](http://www.skylink.cz). Správcem osobních údajů v rozsahu tohoto článku podmínek je Poskytovatel, protože Poskytovatel určuje účel a prostředky zpracování osobních údajů. Poskytovatel se zavazuje informovat Uživatele o jakýchkoliv změnách týkajících se zpracování osobních údajů prostřednictvím webových stránek [www.skylink.cz](http://www.skylink.cz).

11.3. Poskytovatel zpracovává osobní údaje Uživatelů, kterými jsou zejména jméno, příjmení, datum narození, číslo dokladu totožnosti a adresa bydliště, telefonní číslo, e-mailová adresa, číslo karty, údaje

o odebrání služeb, programových balíčcích a předplatném, platební historie a údaje o kontaktech s uživatelem pro účely stanovené ve Vyhlášení o ochraně osobních údajů dostupném na internetové stránce [www.skylink.cz](http://www.skylink.cz) Poskytovatel je oprávněn získávat a zpracovávat údaje Uživateli bez souhlasu uživatele, jen v případech umožněných právními předpisy, zejména za těmito účely:

- 11.3.1. uzavření a plnění Smlouvy, její změny nebo ukončení,
- 11.3.2. řádná evidence Uživateli,
- 11.3.3. příjem a evidence plateb a evidence pohledávek,
- 11.3.4. vyřizování reklamací a jiných podání Uživateli,
- 11.3.5. plnění povinností dle bodu 5.1.4. podmínek,
- 11.3.6. dodržení právní povinnosti správce,
- 11.3.7. ochrany práv a právem chráněných zájmů Správce nebo třetích osob.
- 11.4. 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.
- 11.5. Osobní údaje Poskytovatel zpracovává po dobu účinnosti Smlouvy, jakož i po jejím skončení, po dobu běhu promlčecích lhůt nebo do úplného vyhoštění práva a povinnosti z tohoto smluvního vztahu, nastanou-li právní předpisy jinak nebo v případě splnění zákonných podmínek pro uplatnění práv nebo splnění jiných povinností uložených zákonem na uplatnění práv.
- 11.6. Poskytovatel je na základě souhlasu Uživatele, který uděluje při uzavření Smlouvy, oprávněn zpracovávat v nezbytném rozsahu osobní údaje uvedené v bodu 11.3 pro účely marketingu, především propagace a nabízení služeb a produktů Poskytovatele, šíření dalších obchodních sdělení, provádění průzkumů spokojenosti a na zvyšování kvality služeb. 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 takovými souhlas kdykoliv odvolat. Poskytovatel je oprávněn oslovit Uživatele za účelem informování o nabídkách a službách v souvislosti s Uživatelem odebranými službami i bez výslovného souhlasu Uživatele. Uživatel je oprávněn kdykoliv uplatnit námitku v případě nesouhlasu s tímto postupem.
- 11.7. 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 služby Skylink poskytnuté 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 ve svém požadavku na Poskytovatele jiným vhodným způsobem.
- 11.8. 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.
- 11.9. Poskytovatel se zavazuje, že zabezpečí náležité opatření na ochranu identifikačních a jiných osobních údajů, jakož i informací o Uživateli v souladu s platnými právními předpisy.
- 11.10. Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn poskytovat informace a údaje zpracová-

vané při poskytování služby Skylink v nezbytném rozsahu:

- 11.10.1. třetím osobám, které Poskytovatel pověří 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 u ukončení smluvního vztahu s Uživatelem,
- 11.10.2. soudům a jiným orgánům veřejné správy, pokud je to nutné na uplatnění práv Poskytovatele vůči Uživateli nebo splnění zákonné povinnosti Poskytovatele,
- 11.10.3. obchodním zástupcům Poskytovatele nebo jiným subjektům (zpracovatelům nebo příjemcům), kteří budou na základě pověření Poskytovatele jednat jeho jménem jako zprostředkovatelé nebo obchodní partneři při poskytování služby Skylink (včetně jejich objednávání, aktivace a vyřizování reklamací). Podrobnou informaci o jednotlivých zpracovatelích a příjemcích získají Uživateli prostřednictvím kontaktů dostupných ve Vyhlášení o ochraně osobních údajů na stránce [www.skylink.cz](http://www.skylink.cz)
- 11.11. Uživatel má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, právo na výmaz, právo na omezení zpracování, právo na přesnost údajů a právo namítat. S dotazy či připomínkami v této souvislosti se může Uživatel obrátit na kontakty uvedené ve Vyhlášení o ochraně osobních údajů na stránce [www.skylink.cz](http://www.skylink.cz).

## 12. REKLAMACE

12.1. 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. Reklamační věci prošetření faktury nemá odkladný účinek na úhradu částky za poskytnuté služby Skylink.

12.2. Uživatel je oprávněn podat reklamaci na poskytovatel 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 neposkytnutí 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.

12.3. V případě, že Uživatel neuplatní své právo dle odst. 12.1. a 12.2. podmínek, pak vypršením této lhůty dle odst. 12.1., resp. odst. 12.2. těchto podmínek toto jeho právo zanikne.

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

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

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

12.7. Poskytovatel je povinen zaslat Uživateli zprávu o vyřízení reklamační písemně.

12.8. Pokud Poskytovatel písemně neoznámí Uživateli výsledek šetření reklamační do třiceti dnů podle odstavce 12.4., resp. do šedesáti dnů podle odstavce 12.5. od data jejího doručení Poskytovateli, reklamační se považuje za opodstatněnou. Uživatel má v tomto případě právo odstoupit od Smlouvy do jednoho

měsíce ode dne uplynutí lhůty na oznámení výsledku vyřízení reklamační.

12.9. V případě opakovaných nebo neodůvodněných reklamací totožného Uživatele ve stejné věci není Poskytovatel povinen tyto reklamační opětovně prošetřovat a dávat na tyto reklamační Uživateli jakoukoliv odpověď. Neodůvodněnou reklamaci je též reklamační, která je podána z jichůvůdu, než jsou uvedeny v odst. 12.1. podmínek.

12.10. Způsob vyřízení reklamační dle odst. 12.8. podmínek platí i v případě reklamační Uživatele doručené Poskytovateli opožděně, tj. po uplynutí lhůty uvedené v odst. 12.1., resp. 12.2. podmínek.

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

12.12. Jestliže Uživatel po reklamčním řízení nesouhlasí s výsledkem reklamační anebo způsobem jejího vyřízení, má právo obrátit se na Český telekomunikační úřad, [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz) s návrhem na započítí mimosoudního řešení sporu.

12.13. Reklamační zboží (vč. karet) dodávaného Poskytovatelem se řídí platným reklamčním řádem vydaným Poskytovatelem a zveřejněným na webových stránkách [www.skylink.cz](http://www.skylink.cz). O změnách reklamčního řádu platí obdobně ustanovení odst. 8.1.

## 13. DORUČOVÁNÍ

13.1. Všechny úkony, zprávy, dokumenty, upomínky a jiné informace zasílané jednou smluvní stranou druhé straně v souvislosti se Smlouvou elektronicky nebo formou dopisu se považují za řádné doručené druhé smluvní straně uplynutím tří dnů ode dne jejich zaslání druhé smluvní straně na její adresu uvedenou ve Smlouvě nebo na jinou adresu, kterou tato smluvní strana oznámila doručující smluvní straně, nebude-li prokázáno dřívější doručení. V případě, že druhé smluvní straně nemohli být z jakéhokoliv důvodu oznámení doručeny jakékoliv listiny, považuje se tato listina za doručenu uplynutím sedmi dnů ode dne doručení listiny do dispoziční sféry druhé smluvní strany. Pokud druhá smluvní strana v této lhůtě oznámí doručující smluvní straně, že listina ji nebyla doručena, bude jí doručeno opis této listiny.

## 14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

14.1. Tyto podmínky byly vydány dne 5. června 2019.

14.2. Těmito podmínkami se řídí všechny nové Smlouvy uzavřené od 6. června 2019.

14.3. Tyto podmínky vstupují v platnost vůči Uživateli, který uzavřel smlouvu před 6. červnem 2019 až 6. červnem 2019.

14.4. Podmínky jsou neoděditelnou součástí každé platné uzavřené Smlouvy. V případě rozporu mezi Smlouvou a podmínkami má přednost ujednání ve Smlouvě.

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

14.6. 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 obsahu Smlouvy a podmínek.

14.7. Pokud ze Smlouvy nevyplyvá něco jiného, Smlouvu je možné měnit jen na základě písemných změn a dodatků odsouhlasených a podepsaných oběma smluvními stranami.