

Poskytovateľ

**Canal+ Luxembourg S. à r.l., 4, Rue Albert Borschette,
L-1246 Luxembourg, Luxemburské veľkovevodstvo**

Zákaznícky servis: Satelitná televízia Skylink,
P. O. BOX 11, 022 04 Čadca 4, Slovenská republika, tel.: +421 220 250 241,
kontaktný formulár na www.skylink.sk

CHARAKTER SLUŽBY

Poskytovanie zariadení pre príjem satelitného vysielania, poskytovanie satelitnej a internetovej televízie Skylink prostredníctvom programových balíčkov zostavovaných Poskytovateľom na základe zmlúv s vysielateľmi alebo inými osobami majúcimi právo disponovať programovými službami ich vysielateľov a osobami oprávnenými poskytovať služby elektronických komunikácií.

Cena služby a všetky poplatky a náklady a sú uvedené na stránke www.skylink.sk/televizia-naplno alebo v Cenníku zverejnenom [tu](#).

PLATOBNÉ PODMIENKY:

Na aktiváciu akciovej ponuky „Inštalácia a zariadenie – 1 €“ a pre príjem zvolených služieb Skylink na zmluvné obdobie je potrebné uhradiť poplatky, resp. predplatné. Tieto sa uhradia nasledovne:

- online platba v Zákazníckej zóne,
- SIPO/Inkaso z účtu,
- trvalý príkaz,
- u predajcu satelitnej techniky,
- jednorazový prevod,
- v hotovosti v banke,
- poštová poukážka na účet.

DODACIE PODMIENKY

Pre príjem satelitnej televízie sú potrebné nasledujúce zariadenia:

- dekódovacia karta Skylink,
- parabola (optimálna je 80 cm s dvojitým konvertorom LNB),
- satelitný prijímač alebo dekódovací modul CAM.

Všetko zariadenie (satelitná anténa, LNB konvertor, prijímač alebo CA modul, dekódovacia karta) vrátane odbornej inštalácie a sprevádzkovania TV technikom je súčasťou akciovej ponuky „Inštalácia a zariadenie – 1 €“.

Ponuku je možné využiť so základnými programovými balíčkami Smart, Multi, Kombi+, Kombi+ Apple TV+, Premium, a Komplet a nemožno ju kombinovať s inými akciovými ponukami. Podmienkou je uzavretie Zmluvy na 24 mesiacov.

Prvá platba zahŕňa úhradu vybraného programového balíčka minimálne na prvé 3 mesiace. Nasledujúce platby je nutné realizovať minimálne 5 dní pred dátumom splatnosti, ktorý je uvedený v Zmluve.

Po uzavretí Zmluvy a uhradení predplatného za zvolenú službu minimálne na prvé 3 mesiace v hotovosti pri inštalácii zariadenia bude aktivovaná služba.

**INFORMÁCIA O POSTUPOCH UPLATŇOVANIA A VYBAVOVANIA REKLAMÁCIÍ,
SŤAŽNOSTÍ A PODNETOV SPOTREBITEĽOV**

Užívateľ môže uplatniť reklamáciu u Poskytovateľa písomnou formou, telefonicky aj elektronicky cez elekt-

ronický formulár na webovej stránke www.skylink.sk.

Poskytovateľ je povinný reklamáciu prešetriť a písomne oznámiť Užívateľovi výsledok prešetrenia do 30 dní odo dňa doručenia reklamácie; v prípade zmeškania tejto lehoty zo strany Poskytovateľa sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže Poskytovateľ predĺžiť lehotu na vybavenie reklamácie najviac o 30 dní, o čom je povinný písomne informovať Užívateľa pred uplynutím pôvodnej 30-dňovej lehoty s uvedením dôvodov.

Užívateľ je oprávnený reklamovať neposkytovanie služby Skylink zavinené Poskytovateľom a žiadať vrátenie pomernej časti ceny za službu Skylink za čas neposkytovania služby. Užívateľ je oprávnený uplatniť si právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby u Poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov odo dňa obnovenia poskytovania služby; inak mu toto právo zaniká.

ZODPOVEDNOSŤ ZA VADU SLUŽBY

Poskytovateľ je zodpovedný za bezplatné a včasné odstránenie porúch vzniknutých na strane Poskytovateľa pri poskytovaní služby Skylink bez zavinenia Užívateľa, pokiaľ Užívateľ informuje zákaznicky servis písomne, telefonicky alebo elektronicky; toto sa nevzťahuje na vady Prijímacieho zariadenia Užívateľa alebo vady spôsobené nesprávnym nastavením tohto Prijímacieho zariadenia.

DOBA TRVANIA ZMLUVY

Zmluva je spravidla uzatvorená na dobu neurčitou s prípadnou dobou záväzku na 24 mesiacov.

Zmluva môže byť ukončená písomnou dohodou Zmluvných strán, uplynutím dohodnutej doby jej trvania, výpoveďou Zmluvy, odstúpením od Zmluvy, smrťou resp. právoplatným vyhlásením za mŕtveho alebo na základe iného úkonu alebo právnej skutočnosti, s ktorou platné právne predpisy alebo dojednanie v Zmluve spájajú jej zánik.

V prípade ukončenia Zmluvy pred uplynutím doby záväzku je Užívateľ povinný uhradiť Poskytovateľovi dodatočné poplatky podľa Zmluvy.

Podrobnosti o zániku zmluvného vzťahu sú uvedené v čl. 9. Všeobecných obchodných podmienkach.

PRÁVO NA ODSŤUPENIE OD ZMLUVY:

Užívateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy pred ukončením doby záväzku, a to z dôvodov stanovených zákonom alebo Všeobecnými obchodnými podmienkami s účinnosťou do budúcnosti (odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení Poskytovateľovi a od finančného vyrovnania nákladov spojených s predčasným ukončením záväzku).

V prípade uzatvorenia Zmluvy prostriedkami komunikácie na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov môže Užívateľ od Zmluvy písomne odstúpiť bez uvedenia dôvodu do 14 dní od okamihu aktivácie prijmu programov prostredníctvom satelitu.

Odstúpenie od Zmluvy je potrebné zaslať písomne na adresu Zákazníckeho servisu alebo prostredníctvom kontaktného formulára na www.skylink.sk. Na tento účel je možné použiť vzorový formulár na odstúpenie od Zmluvy. Lehota na odstúpenie od Zmluvy je zachovaná, ak je oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od Zmluvy zaslané pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od Zmluvy.

Užívateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi cenu za skutočne poskytnuté plnenie do dňa, keď oznámil rozhodnutie odstúpiť od Zmluvy, ak udelil súhlas so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy.

Cena prevyšujúca cenu za skutočne poskytnuté plnenie bude vrátená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy.

Zariadenie je potrebné zaslať Poskytovateľovi resp. Predajcu najneskôr do 14 dní odo dňa uplatnenia práva na odstúpenie od Zmluvy. Lehota sa považuje za zachovanú, ak je zariadenie odoslané späť pred uplynutím 14-dňovej lehoty. Priame náklady na vrátenie zariadenia znáša Užívateľ.

Užívateľ zodpovedá za akékoľvek zníženie hodnoty zariadenia v dôsledku zaobchádzania s ním iným spôsobom, než aký je potrebný na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti zariadenia.

INFORMÁCIA O FUNKČNOSTI VRÁTANE POUŽITELNÝCH TECHNICKÝCH OCHRANNÝCH OPATRENÍ

Kódovací systém podmieneného prístupu – Nagravisión, Viaccess Orca, Irdeto.

INFORMÁCIA O KOMPATIBILITE ELEKTRONICKÉHO OBSAHU S HARDVÉROM A SOFTVÉROM

Prijem služieb je podmienený priamou viditeľnosťou na družicu vysielajúcu satelitný signál – smerovanie na juh, pozícia 23,5 stupňa východne – a kombináciou správneho vybavenia – satelitný prijímač alebo dekódovací modul so zabudovanou dekódovacou kartou typu Nagravisión alebo Viaccess Orca.

ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

Ak Užívateľ po reklamačnom konaní nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia alebo ak sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu. Ak Poskytovateľ na túto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, Užívateľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

ÚROVEŇ MINIMÁLNEJ KVALITY POSKYTOVANEJ SLUŽBY

Poskytovateľ neuplatňuje minimálnu úroveň kvality poskytovanej služby.

INFORMÁCIE O PRÁVE SPOTREBITEĽA NA VRÁTENIE ZOSTÁVAJÚCEHO KREDITU

V prípade ukončenia Zmluvy vráti Poskytovateľ nespotrebovaný kredit v hodnote, ktorý mal kredit v čase zániku Zmluvy s prihliadnutím na prípadné dobiehajúce čerpanie a znížený o prípadné pohľadávky Užívateľa voči Poskytovateľovi, a to v lehote do 60 dní odo dňa doručenia žiadosti Užívateľa o vrátenie nespotrebovaného kreditu Poskytovateľovi. Právo Užívateľa na vrátenie nespotrebovaného kreditu zanikne do jedného roka odo dňa ukončenia Zmluvy.