

Poskytovateľ

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

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 satelitnej a internetovej televízie Skylink prostredníctvom programových balíčkov zostavovaných Poskytovateľom na základe zmlúv s vysielateľmi alebo inými osobami majúcimi právo disponovať s programovými službami ich vysielateľov a osobami oprávnenými poskytovať služby elektronických komunikácií.

Cena služby a všetky poplatky a náklady a sú uvedené v Cenníku zverejnenom [tu](#).

PLATOBNÉ PODMIENKY:

Na aktiváciu satelitnej karty alebo zákazníckeho účtu pre internetovú televíziu pre príjem zvolených služieb Skylink na vybrané aktivačné obdobie je potrebné uhradiť poplatky, resp. predplátne. 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 dvojitém konvertorom LNB);
- satelitný prijímač (optimálne so značkou [Skylink READY](#) alebo dekódovací modul CAM).

Všetko zariadenie je možné kúpiť v [predajniach elektro alebo satelitnej techniky](#) uvedených na internetových stránkach Poskytovateľa.

Pre fungovanie karty Skylink je nevyhnutná registrácia služby Skylink. Registračný formulár je možno vyplniť priamo na internetovej stránke www.skylink.sk, u predajcu, alebo vytlačený a podpísaný formulár zaslať Poskytovateľovi poštou.

Registrácia karty je predpokladom pre objednanie programového balíčka z ponuky Poskytovateľa. Objednávku je potrebné urobiť na internetovej stránke www.skylink.sk alebo u predajcu. Po zaplatení predplátneho Poskytovateľ aktivuje kartu pre Užívateľom zvolený balíček.

Pre príjem internetovej televízie je potrebné nasledujúce zariadenie:

mobilné telefóny, tablet a ďalšie zariadenia s operačným systémom Android, iOS, PC, satelitné prijímače umožňujúce príjem služby Skylink Live TV vo forme webového prehliadača alebo aplikácie.

Všetko zariadenie je možné kúpiť v [predajniach elektro alebo satelitnej techniky](#) uvedených na internetových stránkach Poskytovateľa.

Pre fungovanie služby Skylink Live TV je nevyhnutné prihlásenie Užívateľa do svojho aktivovaného účtu Skylink. Po akceptácii VOP a uhradení ceny za sprogramový balíček dôjde k aktivácii služby, ku ktorému má Užívateľ prístup.

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

Užívateľ môže uplatniť reklamáciu u Poskytovateľa písomnou formou, telefonicky, elektronicky prostredníctvom elektronického formulára na webovej stránke www.skylink.sk.

Poskytovateľ je povinný reklamáciu prešetriť a písomne oznámiť Užívateľovi výsledok prešetrovania 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.

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.

Poskytovateľ neúčtuje dodatočné poplatky súvisiace s ukončením zmluvy. V prípade výpovede pred koncom aktivačného obdobia sa už uhradené poplatky a predplatené nevracajú.

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

PRÁVO NA ODSŤUPENIE OD ZMLUVY:

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 príjmu 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, kedy 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 oznámenie o odstúpení od zmluvy. Úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký bol použitý pri platbe, ak Užívateľ nesúhlasí s iným spôsobom platby.

INFORMÁCIA O FUNKČNOSTI VRÁTANE POUŽITEĽNÝCH TECHNICKÝCH OCHRANNÝCH OPATRENÍ

Satelitná televízia Skylink

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

Internetová televízia Skylink

Služba Skylink Live TV je poskytovaná prostredníctvom aplikácie, ktorú si musí Užívateľ nainštalovať do svojho zariadenia. Aby služba fungovala, musí byť Užívateľ prihlásený k svojmu aktivovanému účtu Skylink. Užívateľ je zodpovedný za utajenie prihlasovacích údajov. Aplikácia nie je kompatibilná so všetkými typmi zariadení a operačnými systémami. Zariadenia a operačné systémy kompatibilné s aplikáciou sú uvedené na webových stránkach Skylinku. Užívateľ berie na vedomie, že pre prehrávanie obsahu je potrebné internetové pripojenie a že toto pripojenie nie je súčasťou služby Skylink Live TV.

INFORMÁCIU O KOMPATIBILITE ELEKTRONICKÉHO OBSAHU S HARDVÉROM A SOFTVÉROM

Satelitná televízia Skylink

Príjem 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 s označením Skylink READY pri použití dekódovacej karty typu Irdeto a satelitné prijímače so zabudovanou dekódovacou kartou typu Nagravision alebo Viaccess Orca).

Internetová televízia Skylink

Príjem služieb Skylink Live TV je podmienený kvalitným a stabilným internetovým pripojením (minimálne 10 Mb/s), ktoré nedodáva Poskytovateľ, a kombináciou správneho vybavenia. Podrobný popis a zoznam podporovaných zariadení nájdete na stránkach Poskytovateľa v sekcii „Na stiahnutie“ – [tu](#).

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, Užívateľ 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 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.