

# INFORMÁCIE PRE KONCOVÝCH UŽÍVATEĽOV

Tieto informácie sú zverejňované spoločnosťou Canal+ Luxembourg S. à r.l. na základe § 42 ods. 1 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej „Zákon“) v spojení s čl. IV. bod 2 ods. 1 Všeobecného povolenia č. 1/2014 vydaného Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.

## 1 IDENTIFIKAČNÉ ÚDAJE PODNIKU

Spoločnosť Canal+ Luxembourg S. à r.l., 2, Rue Albert Borschette, L-1246 Luxemburg, Luxemburské veľkovojevodstvo; registrovaná v R.C.S. Luxemburg: B 87905 (ďalej len Poskytovateľ)

## 2 ROZSAH PONÚKANÝCH SLUŽIEB

Poskytovateľ prevádzkuje satelitnú televíziu Skylink, pričom podrobnosti o ponúkaných službách sú k dispozícii na [www.skylink.sk](http://www.skylink.sk), a to najmä v príslušných všeobecných obchodných podmienkach a v cenníku.

## 3 ŠTANDARDNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY

Štandardné zmluvné podmienky poskytovania služieb sú určené najmä vo Všeobecných obchodných podmienkach Skylink, v Cenníku, ako aj v príslušných osobitných podmienkach vydaných pre jednotlivé služby Aktuálne znenia všeobecných obchodných podmienok, cenníka a osobitných podmienok nájdete na [www.skylink.sk](http://www.skylink.sk).

Informácie o prípadnom minimálnom trvaní zmluvy (tzv. viazanosť) a o možnosti jej ukončenia, požadované pre využitie osobitnej ponuky, sú spravidla uvedené v osobitných podmienkach alebo, v prípadoch bez viazanosti, vo všeobecných obchodných podmienkach.

## 4 ŠTANDARDNÉ CENY

Štandardné ceny s informáciou o poskytovaných službách a všetkých cenových položkách služieb, vrátane všetkých druhov užívateľských poplatkov za služby a servisných poplatkov, podrobnosti o uplatňovaných štandardných zľavách, osobitných a cielených systémoch taríf, ktorými sú tarify určené pre zdravotne postihnutých užívateľov, alebo pre užívateľov s osobitnými sociálnymi potrebami, poplatky alebo náklady účastníka súvisiace s koncovými zariadeniami, priame poplatky súvisiace s prenosom čísel alebo iných identifikátorov sú uvedené v Cenníku.

## 5 REKLAMAČNÝ PORIADOK A MECHANIZMY NA UROVNANIE SPOROV

Reklamačný poriadok je obsiahnutý vo Všeobecných obchodných podmienkach Skylink alebo zverejnený na stránkach [www.skylink.sk](http://www.skylink.sk).

Poskytovateľ má záujem a úsilie riešiť akýkoľvek prípadný spor s účastníkom prednostne mimosúdnu cestou, t.j. vzájomnou dohodou. V prípade, že účastník nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, je oprávnený obrátiť sa na Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb s návrhom na začatie mimosúdneho riešenia sporu v zmysle Zákona.

V prípade uznania reklamácie na poskytovanie služby Skylink má účastník v zmysle platnej legislatívy a príslušných všeobecných podmienkach právo na bezplatné odstránenie porúch

v poskytovaní takejto služby, ktoré nezavinil a na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania tejto služby zaviného Poskytovateľom; toto právo musí uplatniť u Poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania uvedenej služby.

## **6 DRUHY PONÚKANÝCH SERVISNÝCH SLUŽIEB**

Poskytovateľ poskytuje servisné služby prostredníctvom svojich obchodných zástupcov, ktorých zoznam nájdete tu.

## **7 INFORMÁCIE O ZMENÁCH OBCHODNÝCH PODMIENOK**

Poskytovateľ bude informovať účastníkov o akýchkoľvek zmenách týkajúcich sa prístupu k službám a aplikáciám alebo ich používania spôsobom ich zverejnenia na [www.skylink.sk](http://www.skylink.sk). V prípade podstatných zmien zmluvných podmienok Poskytovateľa v zmysle platnej legislatívy oznámi účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informuje o jeho práve odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak účastník tieto zmeny neakceptuje. V prípade ukončenia zmluvného vzťahu sa už uhradené poplatky alebo predplatné nevracajú. Oznámenie podstatnej zmeny zmluvných podmienok je Poskytovateľ oprávnený urobiť písomne, elektronickou poštou, SMS správou alebo telefonicky. Oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť.

## **8 INFORMÁCIE O PRODUKTOCH A SLUŽBÁCH URČENÝCH PRE ZDRAVOTNE POSTIHNUTÝCH ÚČASTNÍKOV**

Poskytovateľ aktuálne nemá v ponuke produkty alebo služby určené pre zdravotne postihnutých účastníkov.

## **9 INFORMÁCIE O KVALITE SLUŽIEB**

Informácie pre koncových užívateľov o kvalite služieb Poskytovateľa sú uvedené najmä vo Všeobecných obchodných podmienkach Skylink a v Cenníku. Tieto dokumenty nájdete na [www.skylink.sk](http://www.skylink.sk).

## **10 INFORMÁCIE O POSTUPOCH PODNIKU V PRÍPADE NEZAPLATENIA PREDPLATNÉHO ALEBO POPLATKOV**

Jednou zo základných povinností účastníkov služieb Poskytovateľa je povinnosť uhrádzať riadne a včas predplatné alebo poplatky za poskytované služby.

Ak účastník neuhradí predplatné alebo poplatky včas, Poskytovateľ má právo pristúpiť k obmedzeniu alebo prerušeniu poskytovania služieb. Pri znovuobnovení môže dôjsť zároveň k účtovaniu poplatku vo výške podľa platného Cenníka.

## **11 INFORMÁCIE O PROGRAMOVÝCH SLUŽBÁCH VYSIELATEĽOV ZRIADENÝCH ZÁKONOM**

Poskytovateľ týmto v súlade so Všeobecným povolením č. 1/2014 zverejňuje informáciu, že má bezplatný prístup k programovým službám verejnosti poskytovaným vysielateľom zriadeným zákonom. Povinnosť platiť Servisný poplatok alebo za platený balíček obsahujúci predmetné programové služby tým nie je dotknutá.