

Spoločnosť Canal+ Luxembourg S. à r.l., so sídlom 4, Rue Albert Borschette, L-1246 Luxemburg, Luxemburské veľkovoľvodstvo, registračné číslo B 87905 (ďalej len „Poskytovateľ“), vydáva tieto všeobecné obchodné podmienky pre poskytovanie služby Skylink pre Užívateľov, ktorí využívajú službu Skylink pre miesto inštalácie v Slovenskej republike:

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1. Poskytovateľ je obchodná spoločnosť poskytujúca vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť v Slovenskej republike službu Skylink spočívajúcu v poskytovaní satelitnej a/alebo internetovej televízie (Skylink Live TV), ktorá v závislosti od Užívateľom zvoleného typu služby pozostáva predovšetkým z nasledujúcich činností:

- zostavovania ponuky obsahovej služby, t. j. zaraďovania programových služieb do príslušných programových balíčkov,
- zabezpečenia distribúcie programových služieb (prevádzkovania prevzatého vysielaťa) na základe zmlúv s vysielaťmi alebo inými osobami, ktoré majú právo disponovať s programovými službami ich vysielačov a osobami oprávnenými poskytovať služby elektronických komunikácií, t. j. poskytovanie obsahu,
- sprístupňovania obsahových služieb prostredníctvom dekódovacích kariet opatrených jedinečným kódom zabezpečených systémom podmieneného prístupu Užívateľom a rozhodovania o aktivácii a deaktivácii dekódovacích kariet,
- distribúcie dekódovacích kariet umožňujúcich Užívateľom prístup k obsahovým službám,
- sprístupnenia programov a ďalšieho obsahu prostredníctvom internetového pripojenia cez aplikáciu alebo prostredníctvom internetového prehliadača,
- cenotvorby, zákaznickej a marketingovej podpory,
- technického zabezpečenia a technickej podpory, ako aj poskytovania ďalších súvisiacich služieb (ďalej len „služba Skylink“).

1.2. Poskytovateľ pri poskytovaní služby Skylink používa označenie Skylink, a to za podmienok uvedených v licencii poskytnutej majiteľom ochrannej známky.

1.3. Poskytovateľ poskytuje službu Skylink za podmienok dohodnutých v zmluvách uzatvorených medzi Poskytovateľom a jednotlivými vysielaťmi alebo tretími osobami, ktoré majú právo disponovať programovými službami ich vysielačov alebo ďalším obsahom.

1.4. Poskytovateľ pri svojej podnikateľskej činnosti vo

vzťahu k Užívateľom podlieha na úseku ochrany spotrebiteľa dozoru Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (<https://www.teleoff.gov.sk/>) v sporoch vzťahujúcich sa na poskytovanie služieb elektronických komunikácií a Slovenskej obchodnej inšpekcie (www.soi.sk) v ostatných sporoch vyplývajúcich zo Zmluvy. Na úseku ochrany osobných údajov podlieha Poskytovateľ dozoru Národnej komisie pre ochranu osobných údajov so sídlom v Luxemburskom veľkovoľvodstve.

1.5. Tieto všeobecné obchodné podmienky sú súčasťou Zmluvy o poskytovaní služby Skylink uzatvorenej medzi Poskytovateľom na strane jednej a Užívateľom služby Skylink na strane druhej (ďalej len „Zmluva“). Uzatvorením Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať Užívateľovi službu Skylink, za čo sa Užívateľ zaväzuje uhrádzať Poskytovateľovi odplatu za poskytnutú službu Skylink v súlade s aktuálnym cenníkom.

1.6. Zmluva o poskytovaní služby Skylink sa uzatvára s Užívateľom na základe žiadosti o registráciu, ktorá je Užívateľom po jej riadnom a úplnom vyplnení zaslaná Poskytovateľovi poštou alebo elektronicky prostredníctvom www.skylink.sk. Odoslaním vyplnenej žiadosti o registráciu Užívateľ potvrdzuje, že sa riadne a v celom rozsahu oboznámil s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami a bez výhrad s nimi súhlasí. Užívateľ je okamihom odoslania žiadosti o registráciu týmito všeobecnými obchodnými podmienkami viazaný. Na základe Užívateľom doručenej žiadosti o registráciu a po vykonaní úhrady predplatného za príslušné obdobie v súlade s platným cenníkom vykoná Poskytovateľ registráciu Užívateľa a aktivuje príjem platených televíznych programov. Zmluva je uzatvorená okamihom, v ktorom dôjde na základe žiadosti Užívateľa k aktivácii príjmu televíznych programov. V prípade Skylink Live TV je Zmluva uzatvorená okamihom dokončenia registrácie a úhradou predplatného zo strany Užívateľa.

2. DEFINÍCIA POJMOV

2.1. Pre účely týchto všeobecných obchodných podmienok majú nižšie uvedené pojmy nasledujúci význam:

„**aktivácia**“ je také nastavenie parametrov kódovacieho systému Poskytovateľom, keď sa pre kartu počas aktivačného obdobia vysielaajú aktivačné údaje pre požadované programy;

„**obdobie akcie**“ znamená (pokiaľ je ponúkané zo strany Poskytovateľa) časovo obmedzenú dobu stanovenú Poskytovateľom na začiatku poskytovania služby Sky-

link, počas ktorej Užívateľ platí zľavnené predplatné alebo neplatí žiadne predplatné;

„**aktivačné obdobie**“ je obdobie, v ktorom má byť Užívateľovi služba Skylink aktivovaná;

„**aplikácia**“ je aplikácia Skylink Live TV, prostredníctvom ktorej Poskytovateľ poskytuje službu Skylink Live TV;

„**cenník**“ je cenník stanovujúci výšku predplatného za jednotlivé programové balíčky, prípadne iné platby za produkty a služby poskytované Poskytovateľom a ďalšie informácie týkajúce sa úhrady predplatného či iných platieb; ceny v ňom uvedené sú uvedené vrátane všetkých poplatkov a daní. Cenník je zverejnený na webovej stránke www.skylink.sk;

„**deaktivácia**“ je také nastavenie parametrov kódovacieho systému Poskytovateľom, ktoré znemožňuje vysielanie aktivačných údajov pre požadované programy, t. j. karta sa stáva nefunkčnou;

„**GDPR**“ je nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 zo dňa 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb v súvislosti so spracovaním osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov a o zrušení smernice 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov);

„**karta**“ je dekódovacia (satelitná alebo virtuálna) karta Skylink pre príjem kódovaných programov zo satelitu alebo pre príjem prostredníctvom internetu, ktorá má byť na základe týchto podmienok aktivovaná pre príjem zvolených programov. Karta je opatrená jedinečným kódom zabezpečeným systémom podmieneného prístupu Poskytovateľa;

„**miesto inštalácie**“ je miesto, pre ktoré si Užívateľ kartu registroval a kde bude službu Skylink používať. V závislosti od miesta inštalácie sa môže ponuka programov líšiť;

„**nespotrebovaný kredit**“ je peňažná suma, ktorú Užívateľ nespotreboval na úhradu služieb Skylink. Výšku nespotrebovaného kreditu si môže Užívateľ overiť vo svojom zákazníckom účte. Nespárované platby Užívateľa sú automaticky prevedené do nespotrebovaného kreditu. V prípade neúspešnej platby metódou SIPO alebo INKASO je Poskytovateľ oprávnený strhnúť príslušnú čiastku z nespotrebovaného kreditu Užívateľa;

„**podmienky**“ sú tieto všeobecné obchodné podmienky poskytovania služby Skylink pre miesto inštalácie, ktorým je Slovenská republika;

„**predplatné**“ je peňažná čiastka stanovená v aktuálne platnom cenníku dostupnom na stránke www.skylink.sk, ktorú je Užívateľ povinný uhradiť pre príjem zvolených služieb Skylink na vybrané aktivačné obdobie;

„**prijímacie zariadenie**“ je technické zariadenie nevyhnutné pre príjem zvolených programov cez satelit;

„**programy**“ sú obsahové služby, pre príjem ktorých má byť karta podľa týchto podmienok aktivovaná;

„**registrácia**“ je proces, keď Užívateľ vyplní žiadosť o registráciu služby Skylink, takto vyplnenú žiadosť odošle Poskytovateľovi a Poskytovateľ na základe riadne vyplnenej a doručenej žiadosti vykoná registráciu Užívateľa. Registrácia je spoplatnená podľa aktuálne platného cenníka uvedeného na www.skylink.sk;

„**Skylink Live TV**“ je služba internetovej televízie poskytovaná Poskytovateľom spočívajúca v prenose živých televíznych programov a poskytovaní ďalšieho obsahu cez internetové pripojenie, ktorú Užívateľ prijíma prostredníctvom aplikácie nainštalovanej vo svojom zariadení alebo prostredníctvom internetového prehliadača;

„**služba Skylink**“ je služba Skylink v rozsahu podľa ods. 1.1 týchto podmienok poskytovaná Poskytovateľom;

„**Užívateľ**“ je fyzická osoba staršia ako 18 rokov konajúca mimo rámca svojej podnikateľskej činnosti alebo mimo rámca samostatného výkonu svojho povolania, ktorá uzavrela s Poskytovateľom Zmluvu;

„**vyššia moc**“ je akákoľvek prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej zmluvnej strany a bráni jej v splnení povinností stanovených Zmluvou a týmito podmienkami, ak nemožno rozumne predpokladať, že by strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala alebo by v čase vzniku záväzku takúto prekážku predvídala. Vyššou mocou sú napr. vojenské udalosti, sabotáž, teroristický útok, povstanie, prírodná katastrofa, závažné problémy v zásobovaní energií, porucha družice, opatrenia či obmedzenia štátu registrácie vysielateľa pri vysielaní programov a pod.;

„**zákaznícky servis**“ je informačné centrum pre Užívateľov, kde sa Užívatelia môžu v pracovných dňoch v určenej dobe informovať o službe, objednávať služby, hlásiť poruchy, zmeny a pod.;

Satelitná televízia Skylink

P. O. BOX 11

022 04 Čadca 4

Slovenská republika

tel.: +421 220 250 241

Pre e-mailovú komunikáciu používajte kontaktný formulár na www.skylink.sk.

„**záujemca**“ je fyzická osoba, ktorá má záujem o uzavretie Zmluvy;

„**Zmluva**“ je Zmluva o poskytovaní služby Skylink uzatvorená medzi Poskytovateľom a Užívateľom v súlade

s ods. 1.6. týchto podmienok, a jej predmetom je poskytovanie služby Skylink v súlade s týmito podmienkami;

„zmluvné strany“ je spoločné označenie pre Poskytovateľa a Užívateľa;

„zvolený program“ je program podľa aktuálnej ponuky Poskytovateľa šírený na území Slovenskej republiky v závislosti od územného obmedzenia, ku ktorému má Užívateľ aktivovaný prístup na základe registrácie a/alebo úhrady predplatného.

3. PODMIENKY POSKYTOVANIA SLUŽBY SKYLINK

3.1. Poskytovateľ sa na základe Zmluvy a riadneho a včasného splnenia podmienok zo strany Užívateľa podľa ods. 3.3. týchto podmienok vrátane presného, pravdivého a úplného vyplnenia údajov v žiadosti o registráciu, jej doručenia Poskytovateľovi a zaplatenia predplatného služieb Skylink zaväzuje aktivovať požadované služby Skylink a prípadne tiež kartu pre príjem zvolených programov, počas aktívneho obdobia umožniť príjem zvolených programov a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú definované týmito podmienkami, a Užívateľ sa zaväzuje užívať službu Skylink v súlade, spôsobom a za podmienok stanovených týmito podmienkami, ako aj uhrádzať predplatné v prípadoch stanovených týmito podmienkami.

3.2. Poskytovateľ poskytuje službu Skylink v závislosti od miesta inštalácie, svojich technických možností a podmienok územného obmedzenia vysielateľov jednotlivých programových služieb.

3.3. Zájemca o poskytnutie služby Skylink je povinný za účelom začatia poskytovania služby Skylink zo strany Poskytovateľa:

3.3.1. zaobstarať si, v prípade satelitnej televízie, prijímacie zariadenie a kartu u ktoréhokoľvek predajcu v rámci siete predajcov elektroniky alebo prostredníctvom e-shopu Skylinku;

3.3.2. riadne sa registrovať, riadne a včas platiť predplatné v súlade s aktuálnym cenníkom.

3.4. Poskytovateľ je oprávnený odoprieť poskytnutie služby Skylink záujemcovi či Užívateľovi, ak:

3.4.1. Poskytovateľ neobdržal od zájemcu riadne vyplnenú žiadosť o registráciu a/alebo

3.4.2. zájemca nesplnil podmienky podľa ods. 3.3. a/alebo

3.4.3. poskytovanie služby Skylink je zo strany Poskytovateľa v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov

a/alebo

3.4.4. Poskytovateľ nemá od zájemcu záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je dlžníkom Poskytovateľa alebo iného poskytovateľa alebo niektorý z týchto poskytovateľov už predtým odstúpil od Zmluvy uzatvorenej s týmto záujemcom, alebo Zmluvu s ním vypovedal a/alebo

3.4.5. zájemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy a/alebo

3.4.6. jej uzavretie by bolo v rozpore s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

3.5. Poskytovateľ je oprávnený na nevyhnutnú dobu v potrebnom rozsahu prerušiť, resp. obmedziť poskytovanie služby Skylink bez toho, aby sa takéto prerušenie alebo obmedzenie považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy a týchto podmienok, a to najmä z dôvodu rozhodnutia príslušného štátneho orgánu, zo závažných organizačných, technických alebo prevádzkových dôvodov, z dôvodu krízových situácií a tiež za účelom výkonu prác potrebných k prevádzke, údržbe a opravám zariadení, prostredníctvom ktorých je služba Skylink poskytovaná, alebo prác potrebných na zabránenie vzniku väd v týchto zariadeniach alebo z dôvodu vyššej moci. Prerúšením alebo obmedzením poskytovania služby Skylink podľa tohto bodu Poskytovateľ nebude v omeškaní ani inak neporuší svoje povinnosti voči Užívateľovi.

3.6. Poskytovateľ je zároveň oprávnený zastaviť, dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby Skylink, ako aj deaktivovať kartu pre príjem zvolených služieb Skylink bez toho, aby sa takéto zastavenie, prerušenie, obmedzenie alebo deaktivácia považovali za porušenie Zmluvy a týchto podmienok (ustanovenia bodu 3.5. týchto podmienok týmto nie sú dotknuté) z nasledujúcich dôvodov:

3.6.1. Užívateľ zneužíva poskytovanú službu Skylink, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie;

3.6.2. Užívateľ nezaplatí predplatné, a to až do jeho zaplatenia alebo do zániku Zmluvy;

3.6.3. Užívateľ podstatným spôsobom poruší ustanovenia Zmluvy alebo týchto podmienok, a to až do obnovenia dodržiavania Zmluvy alebo týchto podmienok a odstránenia prípadných následkov porušenia Zmluvy alebo týchto podmienok;

3.6.4. dôjde k takej zmene technických či prevádzkových podmienok prenosu či príjmu signálu, že Poskytovateľ nie je schopný zabezpečiť prenos signálu a jeho

riadny príjem u Užívateľa bez súčinnosti Užívateľa spôčívajúcej v zadovážení zodpovedajúceho prijímacieho zariadenia, karty, príp. ďalšieho technického zariadenia potrebného k príjmu signálu podľa zmenej technickej špecifikácie.

3.7. Prerušenie, obmedzenie alebo zastavenie poskytovania služby Skylink, ako aj deaktivácia karty pre príjem zvolených služieb Skylink Užívateľovi v súlade s ods. 3.5. a 3.6. týchto podmienok nezakladá zo strany Poskytovateľa povinnosť poskytnúť Užívateľovi akúkoľvek finančnú alebo inú náhradu.

3.8. Poskytovateľ opätovne obnoví poskytovanie služby Skylink v prípade, ak odpadne dôvod zastavenia, prerušenia alebo obmedzenia poskytovania služby Skylink a nie je dôvodná obava, že sa Užívateľ opakovane dopustí konania, ktoré bolo dôvodom zastavenia, obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služby Skylink.

3.9. V prípade opätovného poskytovania služby Skylink po odpadnutí dôvodov stanovených v ods. 3.6. je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Užívateľa úhradu nákladov s tým spojených.

4. PODMIENKY POSKYTOVANIA SLUŽBY SKYLINK LIVE TV

4.1. Obsah služby Skylink Live TV nemusí byť rovnaký ako programový balíček v rámci satelitnej televízie. Zo všetkých programov vybraných pre túto službu sú Užívateľovi dostupné tie programy, ktoré sú súčasťou predplateného programového balíčka. Súčasťou služby Skylink Live TV nie je zabezpečenie internetového pripojenia Užívateľa, a Poskytovateľ teda nenesie zodpovednosť za kvalitu služby vyplývajúcej z nedostatočnej rýchlosti a stability internetového pripojenia.

4.2. Služba Skylink Live TV môže obsahovať erotické a/alebo urážlivé prvky. Užívateľ berie na vedomie, že má možnosť zabezpečiť ochranu tohto obsahu, napríklad pomocou bezpečnostného kódu.

4.3. Užívateľ je oprávnený používať službu Skylink Live TV len pre súkromné účely. Užívateľ nie je oprávnený prenášať, dávať k dispozícii alebo sprístupňovať tretím osobám alebo na verejnosti reprodukciu a/alebo signál programov prenášaných prostredníctvom služby Skylink Live TV.

4.4. Počet povolených zariadení, na ktorých môže byť služba Skylink Live TV spustená, je obmedzený. Bližšie informácie sú uvedené na webových stránkach Skylinku.

4.5. Služba Skylink Live TV je poskytovaná prostredníctvom internetového prehliadača alebo aplikácie, ktorú si

musí Užívateľ nainštalovať do svojho zariadenia. Pre prístup do Skylink Live TV zadá Užívateľ svoje užívateľské meno a heslo, ktoré používa pre prihlásenie do svojho užívateľského účtu v zákazníckej zóne na webe Skylinku. Služba Skylink Live TV nie je kompatibilná so všetkými typmi zariadení a operačnými systémami. Zariadenia a operačné systémy kompatibilné so službou Skylink Live TV sú uvedené na webových stránkach Skylinku.

4.6. Užívateľ berie na vedomie, že pre správne fungovanie služby Skylink Live TV je nevyhnutná priebežná aktualizácia aplikácie a zariadenia.

4.7. Služba Skylink Live TV môže byť poskytovaná samostatne alebo ako doplnok k službe satelitnej televízie.

4.8. Rozsah poskytovanej služby Skylink Live TV môže Poskytovateľ meniť. Užívateľ nie je oprávnený z tohto dôvodu Zmluvu ukončiť.

5. PRÁVA A POVINNOSTI

5.1. Poskytovateľ sa zaväzuje najmä:

5.1.1. uzavrieť Zmluvu s každým záujemcom o poskytovanie služby Skylink, ktorý splní podmienky stanovené týmito podmienkami a platnými právnymi predpismi;

5.1.2. zverejniť na svojej webovej stránke zmenu zmluvných podmienok;

5.1.3. poskytovať Užívateľovi informácie o skutočnostiach súvisiacich so službou Skylink, a to najmä informácie o druhu a rozsahu poskytovanej služby Skylink a spôsobe jej poskytovania;

5.1.4. ak je to možné, akýmkoľvek vhodným spôsobom v predstihu informovať Užívateľa o obmedzení, prerušení a výpadku v umožnenom prijíme zvolených programov, s výnimkou mimoriadnych situácií, počas ktorých je splnenie tohto záväzku zo strany Poskytovateľa nemožné;

5.1.5. zabezpečovať poskytovanie služby Skylink na bežnej úrovni a v bežnej kvalite;

5.1.6. bezodkladne odstraňovať poruchy vzniknuté v súvislosti s poskytovaním služby Skylink bez zavinenia zo strany Užívateľa, a to v čo najkratšej dobe od nahlásenia poruchy Užívateľom, resp. od zistenia vzniku poruchy;

5.1.7. zablokovať na žiadosť Užívateľa a na jeho náklady prístup k službe Skylink, ak je to technicky uskutočniteľné;

5.1.8. zabezpečiť ochranu osobných údajov Užívateľa;

5.1.9. počas krízovej situácie alebo mimoriadnej situácie zabezpečiť prevádzkovanie a poskytovanie verejnej služby, ak je to technicky uskutočniteľné v súlade s osobitným predpisom.

5.2. Poskytovateľ má najmä právo:

5.2.1. zmeniť rozsah poskytovanej služby Skylink, najmä jednostranne meniť skladbu programov či ďalšieho obsahu v jednotlivých balíčkoch bez toho, aby to bol Poskytovateľ povinný osobitne oznamovať Užívateľovi. Programy v jednotlivých balíčkoch sú špecifikované v prehľade programov jednotlivých balíčkov na webových stránkach www.skylink.sk a riadia sa aktuálnou programovou ponukou v dobe využívania služieb;

5.2.2. na zaplatenie predplatného za poskytnutú službu Skylink;

5.2.3. overiť si zákonným spôsobom osobné či iné údaje uvedené záujemcom, resp. Užívateľom pri registrácii;

5.2.4. na poskytnutie súčinnosti zo strany Užívateľa potrebnej k riadnemu plneniu záväzkov podľa Zmluvy a týchto podmienok;

5.2.5. prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby Skylink z dôvodu jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívaniu; z dôvodu nezaplatenia splatnej sumy za verejne dostupnú službu v stanovenej lehote a po predchádzajúcom upozornení a uplynutí primeranej lehoty na zaplatenie, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy; z dôvodu podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany Užívateľa po predchádzajúcom upozornení;

5.2.6. vyúčtovať Užívateľovi nevyhnutne nutné náklady v prípade, keď bol Poskytovateľ nútený z technických, prevádzkových alebo iných dôvodov pre zabezpečenie príjmu programov prostredníctvom satelitu uskutočniť technické opatrenia, ktoré vyžadujú výmenu karty (prelomenie kódu, skončenie životnosti systému podmieneného prístupu a pod.).

5.3. Poskytovateľ nezodpovedá za obsah informácií, údajov a dát prenášaných k Užívateľovi prostredníctvom zvolených programov.

5.4. Užívateľ má právo:

5.4.1. na umožnenie príjmu zvolených programov za predpokladu splnenia podmienok stanovených Zmluvou, týmito podmienkami a cenníkom;

5.4.2. na bezplatné a včasné odstránenie porúch vzniknutých na strane Poskytovateľa pri poskytovaní služby Skylink bez zavinenia Užívateľa, pokiaľ Užívateľ informuje zákaznický servis písomne, telefonicky alebo elektronicky prostredníctvom kontaktného formulára; toto ustanovenie sa nevzťahuje na vady prijímacieho zariadenia Užívateľa alebo vady spôsobené nesprávnym nastavením tohto prijímacieho zariadenia;

5.4.3. nepredĺžiť aktivačné obdobie pre príjem zvolených služieb Skylink v súlade s týmito podmienkami;

5.4.4. na reklamáciu v prípade závadného poskytovania služby Skylink zo strany Poskytovateľa v súlade s článkom 12 týchto podmienok.

5.5. Užívateľ sa zaväzuje a je povinný:

5.5.1. využívať službu Skylink výlučne v súlade so Zmluvou, týmito podmienkami a platnými právnymi predpismi, prípadne pokynmi a návodmi Poskytovateľa;

5.5.2. plniť riadne a včas všetky povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy a týchto podmienok;

5.5.3. odo dňa registrácie poskytovať Poskytovateľovi podľa jeho požiadaviek súčinnosť, ktorá bude potrebná k plneniu záväzkov Poskytovateľa podľa Zmluvy a týchto podmienok;

5.5.4. písomne oznámiť Poskytovateľovi akúkoľvek zmenu v údajoch poskytnutých Poskytovateľovi pri registrácii, t. j. najmä zmenu bydliska, telefonického, prípadne e-mailového spojenia, zmenu mena a osôb oprávnených konať v mene Užívateľa, a to najneskôr do siedmich dní odo dňa vzniku prípadnej zmeny, na adresu pre doručovanie písomností Poskytovateľovi alebo elektronicky na webe Skylinku prostredníctvom kontaktného formulára „Zmena registrácie karty Skylink“. V opačnom prípade Poskytovateľ nezodpovedá za porušenie svojich povinností v súlade so zmluvou a podmienkami;

5.5.5. využívať službu Skylink výhradne pre svoju vlastnú potrebu, resp. pre potrebu členov svojej domácnosti, a súčasne sa Užívateľ zaväzuje neumožniť a zamedziť používanie služby Skylink inej osobe bez súhlasu Poskytovateľa;

5.5.6. riadne a včas platiť predplatné;

5.5.7. uhradiť náklady spojené s výmenou karty v prípade podľa bodu 5.2.6.;

5.5.8. uvádzať pravdivé a úplné údaje nevyhnutné a potrebné pre Poskytovateľa, aby došlo k naplneniu predmetu Zmluvy, resp. aby Poskytovateľ bol schopný riadne a včas plniť povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy a týchto podmienok.

6. OCHRANA MALOLETÝCH (NEPLNOLETÝCH):

6.1. Užívateľ berie na vedomie skutočnosť, že karta môže byť aktivovaná pre príjem programov s erotickým charakterom, ktoré sú určené iba pre osoby staršie 18 rokov. Užívateľ je povinný zabezpečiť, aby predmetné programy s erotickou povahou nesledovali osoby nespôsobilé, neplnoleté. Užívateľ ďalej berie na vedomie,

že má možnosť využiť technické funkcie prijímacieho zariadenia k zamedzeniu príjmu predmetných programov nepovolánymi osobami (rodičovský zámok).

7. PREDPLATNÉ

7.1. Výška predplatného pre jednotlivé zvolené služby Skylink v závislosti na dĺžke aktivačného obdobia je stanovená v aktuálne platnom cenníku. Ceny uvedené v tomto cenníku sú platné do uverejnenia nového cenníka.

7.2. Aktuálne platný cenník je vždy zverejnený v sídle Poskytovateľa a na jeho webových stránkach www.skylink.sk.

7.3. Užívateľ je povinný uhradiť všetky platby predplatného spôsobmi a vo výške stanovenými v aktuálne platnom cenníku. Už odpočítané predplatné na nasledujúce fakturačné obdobie sa nevracia, okrem prípadu, ak má Užívateľ právo odstúpiť od Zmluvy.

Podrobnosti o predplatnom, fakturačných obdobiach a platbách si môže Užívateľ zistiť po prihlásení na svoj zákaznícky účet, kde môže uskutočniť aj prípadnú aktualizáciu spôsobu platieb.

Pokiaľ nie je možné platbu úspešne spracovať alebo platba z akéhokoľvek dôvodu zlyhala a Užívateľ nezruší svoje predplatné, môže byť prístup Užívateľa k službe Skylink zablokovaný, pokiaľ nebude možné úspešne uskutočniť predmetnú platbu. Poskytovateľ je ďalej oprávnený účtovať Užívateľovi primeraný poplatok za spracovanie oneskorenej platby.

Všetky poplatky spojené s uskutočnením akýchkoľvek platieb zo strany Užívateľa znáša Užívateľ.

7.4. V prípade vymáhania dlžnej čiastky za poskytnutú alebo Užívateľom požadovanú službu alebo iného peňažného záväzku nesie Užívateľ všetky náklady spojené s mimosúdnym, súdnym, rozhodcovským alebo exekučným vymáhaním pohľadávky.

7.5. Ak je napriek písomnej výzve Poskytovateľa Užívateľ nepretržite dlhšie ako 30 dní v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku vyplývajúceho z poskytovania služby Skylink podľa Zmluvy, môže Poskytovateľ postúpiť svoju peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku písomnou zmluvou inej osobe aj bez súhlasu Užívateľa. Toto právo Poskytovateľ neuplatní, ak Užívateľ ešte pred postúpením pohľadávky uhradil omeškaný peňažný záväzok v celom rozsahu vrátane príslušenstva.

7.6. V prípade ukončenia Zmluvy Poskytovateľ vráti Užívateľovi na jeho bankový účet nespotrebovaný kredit

v hodnote, ktorú mal kredit v čase zániku Zmluvy s prihliadnutím na prípadné dobiehajúce čerpanie a zníženie o prípadné pohľadávky Poskytovateľa voči Užívateľovi, a to v lehote do 60 dní odo dňa, kedy bola Poskytovateľovi doručená žiadosť Užívateľa o vrátenie nespotrebovaného kreditu. Žiadosť o vrátenie nespotrebovaného kreditu musí obsahovať špecifikáciu bankového účtu, na ktorý si Užívateľ praje čiastku zodpovedajúcu nespotrebovanému kreditu zaslať, a Užívateľ je povinný uplatniť ju písomne. Do doby doručenia žiadosti Užívateľa o vrátenie nespotrebovaného kreditu Poskytovateľ nie je povinný nespotrebovaný kredit Užívateľovi vrátiť. Právo Užívateľa na vrátenie nespotrebovaného kreditu zanikne do jedného roka odo dňa ukončenia Zmluvy.

8. ZMENY ZMLUVY

8.1. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmenu týchto podmienok a/alebo platného cenníka, a to najmä v prípade zmeny právnych predpisov, zavedenia nových služieb a technológií, inflácie, skvalitňovania služieb, zmeny podmienok na trhu elektronických komunikácií, zvýšenia nákladov Poskytovateľa súvisiacich s poskytovaním služby Skylink, ako aj v prípade, ak bude takáto zmena nevyhnutná z dôvodov technických, prevádzkových alebo iných dôvodov na strane Poskytovateľa. Zmenu týchto Podmienok a/alebo platného cenníka je Poskytovateľ povinný oznámiť Užívateľovi najmenej jeden mesiac vopred na trvanlivom nosiči a zároveň informuje o práve na odstúpenie od Zmluvy bez sankcií (to neplatí, ak ide o zmeny, ktoré sú výhradne v prospech účastníka, resp. sú výlučne administratívneho charakteru, resp. nemajú negatívny vplyv na účastníka alebo vyplývajú z osobitného predpisu). Splnením povinnosti podľa tohto ustanovenia je aj oznámenie podstatnej zmeny SMS správou s informáciou, kde Užívateľ nájde informácie o zmene zmluvných podmienok v prípadoch, ak je to odôvodnené.

8.2. K zmene zmluvného vzťahu dôjde rovnako v momente, keď si Užívateľ zvolí iné služby Skylink a zaplatí príslušné predplatné pre zvolenú službu podľa aktuálne platného cenníka, alebo v momente nezaplatenia niektorého zo skôr zvolených aktivovaných programov, a to v rozsahu takto vykonaného úkonu.

8.3. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zmeny týchto podmienok a/alebo cenníka prejavuje Užívateľ súhlas s ich zmenou tým, že bude pokračovať vo využívaní služby Skylink za účinnosti takto zmenených podmienok a/alebo cenníka a neurobí v súlade s tými-

to podmienkami žiaden úkon smerujúci k ukončeniu zmluvného vzťahu.

8.4. V prípade nesúhlasu Užívateľa s podstatnou zmenou podmienok a/alebo cenníka je Užívateľ oprávnený postupovať podľa bodu 9.7. týchto podmienok.

9. DOBA TRVANIA ZMLUVNÉHO VZŤAHU

9.1. Zmluva je uzatvorená na dobu neurčitú, ak nie je dohodnuté inak.

9.2. Zmluva môže byť ukončená písomnou dohodou zmluvných strán, uplynutím dohodnutej doby jej trvania alebo, v prípadoch stanovených v Zmluve, týchto podmienkach alebo v zákone, odstúpením od Zmluvy, výpoveďou Zmluvy alebo na základe iného úkonu alebo právnej skutočnosti, s ktorou platné právne predpisy alebo dojednanie v Zmluve spájajú jej zánik.

9.3. Výpovedná lehota je rovnaká pre obidve zmluvné strany.

9.4. Poskytovateľ je oprávnený vypovedať Zmluvu, ak nemôže naďalej poskytovať službu Skylink v dohodnutom rozsahu alebo v dohodnutej kvalite alebo ak ďalšie poskytovanie služby Skylink nie je technicky uskutočniteľné. Výpovedná lehota je jeden mesiac a začína plynúť prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, keď bola písomná výpoveď doručená Užívateľovi.

9.5. Užívateľ je oprávnený Zmluvu, ktorá je uzavretá na dobu neurčitú, písomne vypovedať aj bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je v takomto prípade jeden mesiac a začína plynúť prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, keď bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane. V prípade výpovede zmluvného vzťahu zo strany Užívateľa sa už uhradené predplatné nevracia. Užívateľ nemá právo Zmluvu vypovedať v prípade, že využije špeciálnu ponuku Poskytovateľa, s ktorou je spojený záväzok odoberať služby po určitú dobu dohodnutú v Zmluve, alebo v prípade Zmluvy uzatvorenej na dobu určitú.

9.6. Ktorákoľvek zo zmluvných strán je oprávnená od Zmluvy odstúpiť s účinnosťou odo dňa doručenia odstúpenia druhej zmluvnej strane, ak druhá zmluvná strana poruší túto Zmluvu podstatným spôsobom alebo opakovane.

9.7. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade, ak:

9.7.1. Užívateľ opakovane neoprávnenne zasahuje do zariadenia Poskytovateľa alebo do zariadení alebo iných súčastí verejnej siete, prostredníctvom ktorej je poskytovaná služba podľa Zmluvy alebo ak takýto zásah

umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti;

9.7.2. Užívateľ v rozpore so Zmluvou nezaplatí poplatky ani v lehote do 30 dní odo dňa ich splatnosti;

9.7.3. Užívateľ pripojí do verejnej siete, prostredníctvom ktorej je poskytovaná služba podľa Zmluvy, zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky podľa príslušných všeobecne záväzných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a toto zariadenie neodpojí ani na výzvu Poskytovateľa;

9.7.4. Užívateľ opakovane (t. j. min. dvakrát) porušuje zmluvné povinnosti podľa Zmluvy (za povinnosti podľa Zmluvy sa považujú aj povinnosti podľa týchto podmienok) alebo ak neupustí od svojho pokračujúceho konania v rozpore so Zmluvou po takú dlhú dobu, že takéto pokračujúce porušovanie Zmluvy dosiahne intenzitu porovnateľnú s opakovaným porušovaním podmienok Zmluvy, alebo ak podstatne poruší podmienky Zmluvy, pričom podstatným porušením podmienok Zmluvy je zneužitie služby Skylink spočívajúce v umožnení využívania služby Skylink v rozpore s jej určením alebo prekonanie alebo pokus o prekonanie prostriedkov slúžiacich na kontrolu prijímania služby Skylink oprávnenými subjektmi;

9.7.5. Užívateľ použije opakovane (t. j. min. dvakrát) službu Skylink spôsobom, ktorý Poskytovateľovi znemožňuje kontrolu jej používania, pričom znemožnením kontroly používania služby Skylink je tiež prípad, ak Užívateľ poskytne nepravdivé alebo neúplné identifikačné údaje súvisiace s poskytovaním služby.

9.8. V prípade dojednania Zmluvy prostriedkami komunikácie na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov môže Užívateľ od Zmluvy písomne bez uvedenia dôvodu odstúpiť do 14 dní od jej uzavretia. Lehota je zachovaná, ak Užívateľ v jej priebehu odošle Poskytovateľovi oznámenie, že od Zmluvy odstupuje. Poskytovateľ je však oprávnený odpočítať od zaplatenej ceny za službu Skylink pomernú časť ceny za službu poskytnutú do okamihu odstúpenia od Zmluvy. Poskytovateľ týmto výslovne upozorňuje a dáva Užívateľovi na vedomie, že potom, čo začne konzumáciu (užívanie) služby Skylink, nemá už právo odstúpiť od zmluvy v lehote 14 dní a žiadať vrátenie zaplatenej odplaty za takúto službu.

9.9. Užívateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade, ak:

9.9.1. neakceptuje zmenu zmluvných podmienok a súčasne má právo na odstúpenie od zmluvy bez sankcií (v súlade s ods. 8.1. týchto podmienok), pričom je oprávnený odstúpiť od Zmluvy najneskôr do jedného mesia-

ca odo dňa oznámenia zmeny zmluvných podmienok. Právne účinky takéhoto odstúpenia nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti zmeny týchto podmienok a/alebo cenníka;

9.9.2. Poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklamacii neposkytuje službu Skylink v rozsahu, štandarde a kvalite podľa Zmluvy a/alebo týchto podmienok. Zmluva sa zrušuje okamihom, keď je prejav vôle oprávnenej strany odstúpiť od Zmluvy doručený druhej zmluvnej strane. Právo na odstúpenie od Zmluvy zaniká uplynutím jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opakovanej reklamácie Užívateľa, aj ak porušenie povinností stále pretrváva;

9.9.3. Poskytovateľ neoznámi Užívateľovi výsledok prešetrenia reklamácie v lehote stanovenej v ods. 12.5 týchto podmienok. Zmluva sa zrušuje okamihom, keď je prejav vôle oprávnenej strany odstúpiť od Zmluvy doručený druhej zmluvnej strane. Právo na odstúpenie od Zmluvy zaniká uplynutím jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.

9.4 V oznámení o odstúpení je Užívateľ povinný uviesť svoje meno, priezvisko a číslo karty. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností v prípade odstúpenia od Zmluvy zo strany Poskytovateľa sa za jeho doručenie Užívateľovi bude považovať moment deaktivácie služby Skylink.

9.5. V prípade úmrtia Užívateľa sa bude Zmluva považovať za ukončenú dňom jeho úmrtia. Ak však dôjde k oneskorenému oznámeniu o úmrtí, prípadne ak nedôjde k doloženiu úmrtného listu, je Poskytovateľ oprávnený účtovať predplatné za poskytovanie služby Skylink v rovnakej výške, ako by boli účtované Užívateľovi.

10. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

10.1. Poskytovateľ zodpovedá Užívateľovi za škodu, ktorú mu spôsobil zavineným porušením povinností vyplývajúcich zo Zmluvy, ako aj z týchto podmienok, nezodpovedá však za ušlý zisk Užívateľa. Zodpovednosť Poskytovateľa za škodu spôsobenú Užívateľovi v dôsledku toho, že Poskytovateľ riadne neplní povinnosti stanovené v týchto podmienkach, je obmedzená na povinnosť nahradiť časť predplatného zvolených programov za dobu neplnenia povinností Poskytovateľom.

10.2. Poskytovateľ nie je voči Užívateľovi zodpovedný za vznik škody spôsobenej použitím technicky nevyhovujúceho prijímacieho zariadenia Užívateľa a nezodpovedá ani za jeho funkčnosť alebo prevádzku. Poskytova-

teľ nezodpovedá za odstraňovanie porúch a výpadkov v prijímacom zariadení Užívateľa, ani za škodu spôsobenú v dôsledku použitia takého prijímacieho zariadenia Užívateľom.

10.3. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu v prípade ukončenia zmluvného vzťahu medzi Poskytovateľom a vysielateľom programovej služby alebo treťou osobou majúcou právo disponovať programovými službami vysielateľa.

10.4. Poskytovateľ nezodpovedá Užívateľovi za škodu, ktorá mu vznikne tým, že Užívateľ nespĺní ktorúkoľvek z povinností stanovených týmito podmienkami.

10.5. Poskytovateľ nezodpovedá Užívateľovi za vznik škody spôsobenej technickou, kapacitnou alebo inou nespôsobilosťou satelitnej alebo inej pevnej alebo mobilnej verejnej siete inej spoločnosti, prostredníctvom ktorej Poskytovateľ šíri obsahové služby.

10.6. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú neposkytnutím alebo chybným poskytnutím služby v dôsledku udalostí, ktoré sú posudzované ako okolnosti vylučujúce zodpovednosť za škodu podľa platných právnych predpisov (vyššia moc).

10.7. V prípade, že nesplnením ktoréhokoľvek zo záväzkov Užívateľa stanovených v týchto podmienkach vznikne Poskytovateľovi škoda, je Užívateľ povinný túto škodu Poskytovateľovi nahradiť.

11. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

11.1. Poskytovateľ prevádzkuje informačný systém Skylink, v ktorom sú spracúvané osobné údaje Užívateľov za účelom poskytovania služby Skylink, v súlade s platnými právnymi predpismi SR, konkrétne GDPR, zákonom č. 18/2018 Z. z., o ochrane osobných údajov, a ďalšími predpismi.

11.2. Poskytovateľ spracováva osobné údaje len v nevyhnutnej miere a nevyhnutnom rozsahu k naplneniu účelu spracovania za podmienok upravených touto Zmluvou a Vyhlásením o ochrane osobných údajov dostupných na webovej stránke www.skylink.sk. Prevádzkovateľom osobných údajov v rozsahu podmienok tohto článku je Poskytovateľ, pretože Poskytovateľ určuje účel a prostriedky spracúvania osobných údajov. Poskytovateľ sa zaväzuje informovať Užívateľa o akýchkoľvek zmenách týkajúcich sa spracúvania osobných údajov prostredníctvom webových stránok www.skylink.sk.

11.3. Poskytovateľ spracováva osobné údaje Užívateľov, ktorými sú konkrétne meno, priezvisko, dátum narodenia, číslo dokladu totožnosti a adresa bydliska,

telefónne číslo, e-mailová adresa, číslo karty, údaje o odobraných službách, programových balíčkoch a predplatnom, platobná história a údaje o kontaktoch s Užívateľom pre účely stanovené vo Vyhlásení o ochrane osobných údajov dostupnom na internetovej stránke www.skylink.sk. Poskytovateľ je oprávnený spracovávať údaje len v prípadoch umožnených právnymi predpismi, a to najmä za týmito účelom:

11.3.1. uzavretie a plnenie Zmluvy, jej zmena alebo ukončenie,

11.3.2. riadna evidencia Užívateľov,

11.3.3. príjem a evidencia platieb a evidencia pohľadávok,

11.3.4. vybavovanie reklamácií a iných podaní Užívateľov,

11.3.5. plnenie povinností podľa bodu 5.1.4. podmienok,

11.3.6. dodržanie právnej povinnosti správcu,

11.3.7. ochrana práv a právom chránených záujmov správcu alebo tretích osôb.

11.4. Užívateľ pri tom berie na vedomie, že poskytnutie osobných údajov je dobrovoľné. Bez ohľadu na uvedené Užívateľ berie zároveň na vedomie, že pri neposkytnutí osobných údajov v rozsahu vyžadovanom pri registrácii nie je možné Zmluvu uzavrieť.

11.5. Osobné údaje Poskytovateľ spracúva po dobu účinnosti Zmluvy, ako i po jej skončení po dobu trvania premlčacích lehôt alebo do úplného vypsoriadania práv a povinností z tohto zmluvného vzťahu, ak právne predpisy nestanovia inak, alebo v prípade splnenia zákonných podmienok pre uplatňovanie práv alebo splnenie iných povinností uložených zákonom na uplatnenie práv.

11.6. Poskytovateľ je na základe súhlasu Užívateľa, ktorý udeľuje pri uzavretí Zmluvy, oprávnený spracúvať v nevyhnutnom rozsahu osobné údaje uvedené v bode 11.3. na účely marketingu, predovšetkým propagácie a ponúkania služieb a produktov Poskytovateľa, šírenia ďalších obchodných oznámení, vykonávania prieskumov spokojnosti a na zvyšovanie kvality služieb. Za týmto účelom môže Poskytovateľ využívať aj tzv. cookies (malé súbory, ktoré sa ukladajú v počítači Užívateľa) pri návšteve webových stránok Poskytovateľa. Užívateľ má právo takýto súhlas kedykoľvek odvolať. Poskytovateľ je oprávnený osloviť Užívateľa za účelom informovania o ponukách a službách v súvislosti s Užívateľom odobranými službami aj bez výslovného súhlasu Užívateľa. Užívateľ je oprávnený kedykoľvek uplatniť námietku v prípade nesúhlasu s týmto postupom.

11.7. Poskytovateľ je oprávnený vyhotovovať záznamy komunikácie s Užívateľmi, t. j. záznamy týkajúce sa osoby Užívateľa alebo prejavov jeho osobnej povahy, takisto je oprávnený použiť takto získané záznamy na účely vyhodnocovania požiadaviek Užívateľa, rozsahu a kvality služby Skylink poskytovanej Užívateľovi, ako i posudzovania a vybavovania sťažností a podnetov Užívateľov. Nahrávanie telefonických hovorov sa uskutočňuje po predchádzajúcom upozornení Užívateľa vo forme zaznenia hlásky o nahrávaní. V prípade, že volajúca osoba nesúhlasí s vyhotovením takéhoto zvukového záznamu, môže po zaznení hlásky ukončiť telefonické spojenie a obrátiť sa so svojou požiadavkou na Poskytovateľa iným vhodným spôsobom.

11.8. Poskytovateľ bude spracúvať osobné údaje Užívateľa, ktoré je oprávnený spracúvať na základe príslušných právnych predpisov alebo na základe súhlasu Užívateľa s použitím automatizovaných, čiastočne automatizovaných alebo iných než automatizovaných prostriedkov spracúvania.

11.9. Poskytovateľ sa zaväzuje, že zabezpečí náležité opatrenia na ochranu identifikačných a iných osobných údajov, ako aj informácií o Užívateľovi v súlade s platnými právnymi predpismi.

11.10 Užívateľ berie na vedomie, že Poskytovateľ je oprávnený poskytovať informácie a údaje spracúvané pri poskytovaní služby Skylink v nevyhnutnom rozsahu: 11.10.1. tretím osobám, ktoré Poskytovateľ poveril vyháňaním pohľadávok alebo uplatnením iných oprávnených práv Poskytovateľa voči Užívateľovi, a to za účelom uplatnenia pohľadávok a iných práv Poskytovateľa vrátane prípadu postúpenia pohľadávok Poskytovateľa na tretiu osobu, a to i po ukončení zmluvného vzťahu s Užívateľom,

11.10.2. súdom a iným orgánom verejnej správy, pokiaľ je to potrebné na uplatnenie práv Poskytovateľa voči Užívateľovi alebo splnenia zákonnej povinnosti Poskytovateľa,

11.10.3. obchodným zástupcom Poskytovateľa alebo iným subjektom (sprostredkovateľom alebo príjemcom), ktorí budú na základe poverenia Poskytovateľa konať v jeho mene ako sprostredkovatelia alebo obchodní partneri pri poskytovaní služby Skylink (vrátane jej objednávaní, aktivácie a vybavovania reklamácií). Podrobné informácie o jednotlivých sprostredkovateľoch a príjemcoch získajú Užívatelia prostredníctvom kontaktov dostupných vo Vyhlásení o ochrane osobných údajov na stránke www.skylink.sk.

11.11. Užívateľ má právo prístupu k osobným údajom, právo na opravu osobných údajov, právo na vymazanie, právo na obmedzenie spracovania, právo na presnosť údajov a právo namietať. S otázkami či pripomienkami v tejto súvislosti sa môže Užívateľ obrátiť na kontakty uvedené vo Vyhlásení o ochrane osobných údajov na stránke www.skylink.sk.

12. REKLAMÁCIA

12.1. Užívateľ je oprávnený reklamovať správnosť predplatného vyčísleného vo faktúre a kvalitu poskytovania služby Skylink v lehote dvoch mesiacov odo dňa doručenia faktúry, ktorej správnosť je predmetom reklamácie, a v lehote dvoch mesiacov od zistenia závady poskytnutej služby. Služba sa považuje za poskytnutú bez väd, ak Poskytovateľ pri jej poskytnutí splnil záväzky, za ktoré zodpovedá a ktoré sú uvedené v Zmluve, v týchto podmienkach alebo ktoré vyplývajú priamo z právnych predpisov. Reklamácia vo veci prešetrenia faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy za poskytnuté Služby Skylink. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich 6 mesiacov, Poskytovateľ umožní Užívateľovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich 6 mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania, alebo umožní Užívateľovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby v najmenej troch mesačných splátkach. Voľbu medzi odkladom zaplatenia časti sumy a zaplatením časti sumy v splátkach uskutoční Užívateľ pri podaní reklamácie a túto voľbu nie je možné následne zmeniť; ak by bola voľba Užívateľa nejasná, voľbu uskutoční Poskytovateľ. Ak je využívanie služby kratšie ako 6 mesiacov, ale dlhšie ako 1 mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie jej využívania.

12.2. Užívateľ je oprávnený reklamovať neposkytovanie služby Skylink zavinené Poskytovateľom a žiadať vrátenie pomernej časti ceny za čas takéhoto neposkytovania.

Pomerná časť ceny môže byť odpočítaná z ceny aktuálneho predplatného. Užívateľ je povinný uplatniť si toto právo u Poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby.

12.3. V prípade, ak Užívateľ neuplatní svoje právo podľa ods. 12.1. a 12.2. týchto podmienok, tak márnym uplynu-

tím lehoty podľa ods. 12.1., resp. ods. 12.2. týchto podmienok toto jeho právo zanikne.

12.4. Užívateľ môže reklamáciu uplatniť u Poskytovateľa osobne, telefonicky, elektronicky alebo doporučeným listom, pričom Poskytovateľ je povinný Užívateľovi vydať písomné potvrdenie o mieste, čase, spôsobe a predmete reklamácie.

12.5. Poskytovateľ je povinný reklamáciu prešetriť a výsledok písomne oznámiť Užívateľovi do tridsiatich dní odo dňa, keď bola reklamácia platne doručená Poskytovateľovi.

12.6. V prípade, že prešetrenie reklamácie Užívateľa je obzvlášť zložité a jej dôkladné prešetrenie nie je v tridsaťdňovej lehote objektívne možné zabezpečiť, alebo z iných dôvodov uvedených v právnych predpisoch, je Poskytovateľ povinný výsledok svojho šetrenia oznámiť Užívateľovi do šesťdesiatich dní odo dňa, keď bola reklamácia Užívateľa platne doručená Poskytovateľovi.

12.7. Poskytovateľ je povinný zaslať Užívateľovi správu o vybavení reklamácie písomne. Správa o vybavení reklamácie musí byť preukázateľne doručená.

12.8. Ak Poskytovateľ písomne neoznámí Užívateľovi výsledok prešetrenia reklamácie do tridsiatich dní podľa ods. 12.4., resp. šesťdesiatich dní podľa ods. 12.5. od dátumu jej doručenia Poskytovateľovi, reklamácia sa považuje za opodstatnenú. Užívateľ má v takomto prípade právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.

12.9. V prípade neodôvodnených reklamácií nie je Poskytovateľ povinný tieto reklamácie prešetrovať a dávať na tieto reklamácie Užívateľovi akúkoľvek odpoveď. Neodôvodnenou reklamáciou je reklamácia, ktorá je podaná z iných dôvodov, ako sú uvedené v ods. 12.1. podmienok.

12.10. Spôsob vybavenia reklamácie podľa ods. 12.9. podmienok platí aj v prípade reklamácie Užívateľa doručenej Poskytovateľovi oneskorene, t. j. po uplynutí lehoty uvedenej v ods. 12.1., resp. 12.2. podmienok.

12.11. V prípade, že reklamácia Užívateľa bude uznaná za opodstatnenú, má Užívateľ právo na vrátenie preplatku alebo na vrátenie uhradeného predplatného, a to v lehote 1 mesiaca odo dňa kladného vybavenia reklamácie, prípadne Poskytovateľ dohodne s Užívateľom iný spôsob odškodnenia.

12.12. Reklamácia tovaru (vrátane kariet) dodávaného Poskytovateľom sa riadi platným reklamačným poriad-

kom vydaným Poskytovateľom a zverejneným na webovej stránke www.skylink.sk. O zmenách reklamačného poriadku platí obdobne ustanovenie ods. 8.1.

13. DORUČOVANIE

13.1. Všetky úkony, správy, dokumenty, upomienky a iné informácie posielané jednou zmluvnou stranou druhej zmluvnej strane v súvislosti so zmluvou, elektronicke alebo formou listu sa považujú za riadne doručené druhej zmluvnej strane uplynutím troch pracovných dní odo dňa ich zaslania druhej zmluvnej strane na jej adresu uvedenú v Zmluve alebo na inú adresu, ktoré táto zmluvná strana oznámila doručujúcej zmluvnej strane, ak nebude preukázané skoršie doručenie. V prípade, že druhej zmluvnej strane nemohol byť z akéhokoľvek dôvodu oznámený obsah akejkoľvek listiny, považuje sa táto listina za doručení uplynutím siedmich dní odo dňa doručenia listiny do dispozičnej sféry druhej zmluvnej strany. Ak druhá zmluvná strana v tejto lehote oznámi doručujúcej zmluvnej strane, že listina jej nebola doručená, bude jej doručený opis tejto listiny.

14. RIEŠENIE SPOROV

14.1. Poskytovateľ a Užívateľ sa dohodli, že prípadné spory, ktoré vzniknú v súvislosti so Zmluvou, budú prednostne riešiť mimosúdnu cestou, a to vzájomnou dohodou. V prípade, ak nedôjde k vyriešeniu sporu mimosúdnu cestou, Užívateľ, ako aj Poskytovateľ sú oprávnení riešiť spor v zmysle príslušných platných právnych predpisov Slovenskej republiky, pričom žalobca je oprávnený obrátiť sa s návrhom na začatie konania na príslušný všeobecný súd Slovenskej republiky podľa zákona č. 160/2015 Z. z., Civilný sporový poriadok v znení neskorších predpisov.

14.2. 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, v znení neskorších právnych predpisov.

14.3. Subjektom príslušným na alternatívne riešenie sporov s Poskytovateľom je Úrad pre reguláciu elektronickej komunikácie a poštových služieb SR (www.teleoff.gov.sk) alebo iná príslušná právnická osoba

zapisaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky dostupnom na www.mhsr.sk. Užívateľ má právo riešiť spor aj prostredníctvom platformy ODR – alternatívneho riešenia sporov – <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>. Užívateľ má právo zvoliť si, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti.

15. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

15.1. Tieto podmienky boli vydané dňa 9. 12. 2025 a vzťahujú sa na všetky Zmluvy uzavreté po tomto dátume. Na Zmluvy uzavreté pred týmto dátumom sa tieto podmienky vzťahujú od 1. 2. 2026.

15.2. Podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou každej platne uzavretej Zmluvy. V prípade rozporu medzi Zmluvou a podmienkami majú prednosť dojednania v Zmluve.

15.3. Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré sú založené Zmluvou, ktoré však Zmluva výslovne neupravuje, sa spravujú príslušnými ustanoveniami platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

15.4. V prípade, že niektoré z ustanovení Zmluvy a/alebo podmienok je neplatné, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení Zmluvy a podmienok. Neplatné ustanovenia sa nahradia ustanoveniami platných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú svojím obsahom a účelom najbližšie obsahu Zmluvy a podmienok.