

Zmluva nadobudla účinnosť dňa:

23. DEC. 2015

Zmluva o poskytovaní služby freeSAT

podľa § 44 zák. č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách



POSKYTOVATEĽ

UPC DTH S.à r.l.
2, rue Peterelchen
L-2370 Howald
Luxembourg

IČ DPH: LU23716367
Bankové spojenie: 9000035562/7300
Zapísaný v Registre de Commerce et des
Sociétés, Luxembourg pod číslom B87905.

POŠTOVÁ
ADRESA

UPC DTH S.à r.l.
P.O. BOX 111
830 00 Bratislava 3
Slovenská republika

INFORMÁCIE O VÁS

Titul	Priezvisko/názov právnickej osoby	Meno	Rodné číslo/IČO	Číslo OP/DIČ
	Nové Zámky	Vek Nadeje Zariadenie sociálnych služieb		
Trvalý pobyt/sídlo	Zapísaná v obchodnom registri v		Spisová značka	
ŠOLTÉSOVEJ,2,NOVÉ ZÁMKY,94002				

ĎALŠIE KONTAKTNÉ ÚDAJE (napr. tel. číslo, email, účtovacia adresa a miesta inštalácie): dohodnuté telefonicky.

AKÚ FREKVENCIU A AKÝ SPÔSOB PLATBY STE SI ZVOLILI?

Frekvencia platby	Doručovanie vyúčtovania	Súhlasili ste so zriadením inkasa?
☐ mesačne ☐ polročne ☐ ročne	☐ e-mailom ☐ SMS ☒ poštou	☒ áno ☐ nie

AKÉ SLUŽBY STE SI OBJEDNALI?

Dátum aktivácie (= dátum uzavretia zmluvy, pokiaľ nie je dohodnuté inak)	Dostali ste smart karty s týmito sériovými číslami	Dostali ste satelitné prijímače s týmito sériovými číslami
11.12.2015		
Objednali ste si služby s týmito kampaňovými kódmi*		
CDM,HN9,TWK,TWK		
Objednali ste si aj tieto služby (podľa cien uvedených v Cenníku)	Vaša celková mesačná platba	
DBA, DHZ, DBA, DBA	Číslo zmluvy	

*všetky detaily vrátane cien sú uvedené v kampaňových podmienkach

ČO STE NÁM POTVRDILI?

Súhlasili ste s prijímaním marketingových informácií, ktoré sa vzťahujú na poskytované Služby alebo služby našich partnerov: ☒ Áno ☐ Nie

Prevzali ste: Všeobecné podmienky, Cenník, kampaňové podmienky. ☐ Áno ☐ Nie

Potvrdili ste, že ste boli oboznámený s možnosťou odstúpiť od Zmluvy do 14 dní od dátumu jej uzavretia, pokiaľ bola Zmluva uzavretá mimo priestorov obvyklých na podnikanie alebo pomocou prostriedkov komunikácie na diaľku (napríklad cez telefón alebo našu webovú stránku).

Uzatvorená dňa: 22. DEC. 2015

Vas podpis

Za Poskytovateľa:
Tünde Hubina
VP pre zákaznicku starostlivosť

Všeobecné podmienky pre poskytovanie služieb freeSAT

spoločnosťou UPC DTH S.à r.l. so sídlom 2 rue Peterelchen, L-2370 Howald, Luxemburské veľkovoľvodstvo, registrovanou v Registre de Commerce et des Sociétés, Luxemburg, pod číslom B 87.905

(ďalej ako „UPC DTH“)

1. Užívateľ a Poskytovateľ – kto je kto?	strana 1
2. Zmluva	
2.1. Zmluva	strana 1
2.2. Kedy sa Zmluva považuje za uzatvorenú?	strana 1
2.3. Aké sú podmienky pre uzatvorenie Zmluvy?	strana 1
2.4. Ako si môžete zmeniť Služby?	strana 1
2.5. Za akých podmienok sme zmeniť Zmluvu?	strana 2
2.6. Na ako dlho je Zmluva uzatvorená?	strana 2
2.7. Ako ukončiť Zmluvu?	strana 2
2.7.1. Výpoveď Zmluvy	strana 2
2.7.2. Odstúpenie od Zmluvy	strana 2
2.7.3. Zrušenie výpovede alebo odstúpenia od Zmluvy	strana 2
2.8. Ako previesť Zmluvu na inú osobu?	strana 2
2.9. Ako nás môžete kontaktovať?	strana 2
2.10. Ako vás môžeme kontaktovať?	strana 2
3. Údaje o vás a ochrana vašich osobných údajov	
3.1. Údaje potrebné na uzatvorenie Zmluvy	strana 2
3.2. Zmena vašich údajov	strana 2
3.3. Zásady ochrany vašich osobných údajov	strana 2
3.4. Prečo spracovávame údaje a ako dlho si ich ponechávame?	strana 2
3.5. Ako spracovávame údaje a kto iný okrem nás ich môže spracovávať?	strana 2
3.6. Ako vám môžeme ponúkať naše Služby?	strana 3
3.6.1. Váš súhlas	strana 3
3.6.2. Akým spôsobom môžeme ponúkať naše Služby?	strana 3
3.7. Aké máte práva týkajúce sa spracovávaní osobných údajov?	strana 3
3.8. Nahrávanie telefonických rozhovorov	strana 3
3.9. Register dlžníkov	strana 3
4. Služby	
4.1. Aké Služby vám poskytujeme a ktoré kanály máte dostupné?	strana 3
4.2. Od kedy vám poskytujeme Služby?	strana 3
4.3. Inštalácia parabolického antény a satelitného prijímača	strana 3
4.4. Využívanie Služieb	strana 3
4.4.1. Kto môže využívať Služby?	strana 3
4.4.2. Ako môžete využívať Služby?	strana 3
4.5. Čo robíť, ak sa vyskytne porucha Služieb?	strana 3
4.6. Krádež, strata, požiar a záplavy	strana 3
4.7. Pozastavenie a obmedzenie poskytovania Služieb	strana 3
4.7.1. Zo všeobecných dôvodov	strana 3
4.7.2. Z dôvodu oneskorenej úhrady	strana 4
4.7.3. Na vašu vlastnú žiadosť	strana 4
4.7.4. Z iných dôvodov na vašej strane	strana 4
4.8. Zmena polohy satelitu	strana 4
4.9. Zodpovednosť za škody	strana 4
5. Cena za Služby	
5.1. Odkedy začnete platiť a koľko?	strana 4
5.2. Kedy a ako vám pošleme vyúčtovanie?	strana 4
5.3. Kedy a ako budete platiť?	strana 4
5.4. Zľava	strana 4
5.4.1. Výška zľavy	strana 4
5.4.2. Podmienky pre získanie zľavy	strana 4
5.5. Ak neuhradíte cenu za Služby	strana 4
5.6. Informácie o úhrade	strana 4
5.7. Depozit	strana 4
5.8. Charakter jednorazovej platby a ukončenie Zmluvy	strana 4
5.9. Osobitné ustanovenia o SEPA inkase	strana 4
6. Postup pri riešení reklamácií	
6.1. Ako podať reklamáciu?	strana 4
6.2. Nespokojnosť s účtovanou cenou	strana 4
6.3. Nespokojnosť s poskytovanými Službami	strana 4
6.4. Ako a do kedy vybavíme vašu reklamáciu?	strana 4
7. Satelitný prijímač	
7.1. Čo je satelitný prijímač?	strana 5
7.2. Prenájom satelitného prijímača	strana 5
7.3. Zapožičanie satelitného prijímača	strana 5
7.4. Vrátenie satelitného prijímača	strana 5
7.5. Ochrana satelitného prijímača	strana 5
7.6. Čo sa stane, ak vrátime satelitný prijímač pred ukončením Zmluvy?	strana 5
8. Záverečné ustanovenia	strana 5

1. Užívateľ a Poskytovateľ – kto je kto

Tieto Všeobecné podmienky definujú vaše práva a povinnosti ako užívateľa služieb prístup k balíčku televíznych a rozhlasových kanálov dostupných s

podmieným prístupom cez satelit, využívajúcich uplink a satelitné kapacity tretích strán (ďalej ako „Služby“). Služba je verejne dostupnou službou elektronických komunikácií podľa zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej ako „zákon o elektronických komunikáciách“). Užívateľom môže byť fyzická alebo právnická osoba. Spotrebiteľom podľa týchto Všeobecných podmienok sa rozumie fyzická osoba, ktorá mimo rámec svojej podnikateľskej činnosti alebo mimo rámec samostatného výkonu svojho povolania s nami uzatvára alebo uzatvorila Zmluvu. UPC DTH je poskytovateľ Služieb. Výrazy použité v tomto dokumente ako „vy“, a „vás“ vo všetkých gramatických tvaroch predstavujú odkazy na vás, ako užívateľa, a výrazy „my“ a „nás“ vo všetkých gramatických tvaroch znamenajú odkazy na UPC DTH.

Naše kontaktné údaje:

Poštová adresa: UPC DTH S.à r.l.; P.O.Box 111; 830 00 Bratislava 3

Zákaznícke centrum: 02/ 217 22 222

Internetové stránky: sk.freesattv.tv

2. Zmluva

2.1. Zmluva

Služby vám poskytujeme na základe zmluvy uzatvorenej medzi vami a nami (ďalej ako „Zmluva“). Vaše a naše zmluvné práva a povinnosti sa nachádzajú v týchto dokumentoch, ktoré sú vždy neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy:

- Súhrn zmluvných podmienok
- Všeobecné podmienky
- cenník
- ďalšie zmluvné dokumenty, z ktorých charakteru jednoznačne vyplýva, že sú súčasťou zmluvného vzťahu medzi vami a nami (napríklad podmienky kampane).

2.2. Kedy sa Zmluva považuje za uzatvorenú?

Služby si môžete objednať telefonicky, prostredníctvom formulára zverejneného na internetovej stránke alebo u našich obchodných partnerov (predajcov). Zmluvu s vami môžeme uzatvoriť písomne alebo telefonicky a považuje sa za uzatvorenú v okamihu, keď si vzájomne odsúhlasíme podstatné náležitosti Zmluvy.

2.3. Aké sú podmienky pre uzatvorenie Zmluvy?

Zmluvu s vami uzatvoríme vtedy, ak nám poskytnete všetky údaje potrebné na vašu identifikáciu (3.1) a predložíte platný občiansky preukaz, prípadne akýkoľvek iný doklad totožnosti. Môžeme tiež požadovať, aby ste preukázali vaše právo používať miesto inštalácie napríklad tým, že nám predložíte kópiu zaplatených účtov za elektrinu a pod. Táto podmienka platí aj pre neskoršie zmeny adresy inštalácie. V prípade, že s nami uzatvárate Zmluvu ako právnická osoba, je nutné, aby ste nám poskytli kópiu výpisu z obchodného registra a IČ DPH, ak vám bolo pridelené.

- Zmluvu s vami nemusíme uzatvoriť, ak
- je poskytovanie Služieb technicky nemožné,
 - máte dlh voči UPC DTH alebo nejaké nesplatené dlhy voči ďalším spoločnostiam,
 - nesúhlasíte so Zmluvou, vrátane týchto Všeobecných podmienok alebo cenníka,
 - v prípade neposkytnutia informácií podľa bodu 3.1. týchto Všeobecných podmienok.

2.4. Ako si môžete zmeniť Služby?

Ak chcete zmeniť rozsah využívaných Služieb, napríklad objednať ďalšie Služby alebo zrušiť využívanie niektorých Služieb (ďalej ako „Zmena Služieb“), kontaktujte nás telefonicky, písomne alebo prostredníctvom našej internetovej stránky. Pre vašu vlastnú bezpečnosť máme vždy právo overiť si vaše osobné údaje, a to najmä v prípade, keď nás kontaktujete telefonicky, pričom si môžeme preveriť vaše meno, adresu, dátum narodenia a podobne. Požadovanú Zmenu Služieb vykonáme okamžite, však najneskôr do 15 dní, pokiaľ sme sa s vami nedohodli inak. Pred požiadanim o zmenu sa však uistite, že tým neporušíte dobu viazanosti (pozrite bod 5.4.2), ak bola dohodnutá. Rozsah vašich Služieb sa zmení od okamihu, kedy zrealizujeme vašu požiadavku. Ak v dôsledku Zmeny Služieb už nebudete potrebovať ďalšíu službu, ktorú ste nám predtým poskytli, máte povinnosť nám ich vrátiť, ne postup vrátenia sa analogicky uplatnia ustanovenia bodu 7.4. vrátane nášho práva naúčtovať vám zmluvnú pokutu v prípade ich nevrátenia.

2.5. Za akých podmienok sme zmeniť Zmluvu?

2.5.1. Dôvodom pre zmenu podmienok Zmluvy z našej strany môže byť inflácia, uvedenie nových Služieb, zmena podmienok na trhu elektronických komunikácií, skvalitňovanie Služieb, vývoj nových technológií, či zmena iných technických, prevádzkových, obchodných alebo organizačných podmienok v našej spoločnosti.

2.5.2. Ak zmeníme zmluvné podmienky (napr. Všeobecné podmienky, cenník alebo rozsah nami poskytovaných Služieb), bude na našej internetovej stránke zverejnené upozornenie, prípadne budete o tejto skutočnosti informovaní iným spôsobom.

2.5.3. Ak podstatne zmeníme zmluvné podmienky (napr. zvýšenie cien alebo výrazné zníženie počtu televíznych kanálov alebo vyradenie niektorých z najsledovanejších kanálov v rámci balíku, ktorý užívate), budeme vás o tejto zmene informovať písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky najmenej jeden mesiac vopred. Ak nebudete súhlasiť s takouto zmenou, môžete od Zmluvy odstúpiť ku dňu, kedy sa majú zmeniť zmluvné podmienky, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia tejto zmeny. Nemáte však právo na odstúpenie od Zmluvy podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.

2.5.4. Ak ste od Zmluvy neodstúpili, bude Zmluva považovaná za zmenenú k dátumu oznámenej zmeny zmluvných podmienok.

2.6. Na ako dlho je Zmluva uzatvorená?

Zmluvu sme s vami uzatvorili na dobu neurčitú. Môžete sa s nami dohodnúť na dobu viazanosti, na základe ktorej budete mať nárok na zľavu (5.4), pričom aj v tomto prípade bude vaša Zmluva platná na dobu neurčitú, t.j. do jej ukončenia (2.7).

2.7. Ako ukončiť Zmluvu?

Môžeme sa dohodnúť na vzájomnom ukončení Zmluvy alebo je tiež možné Zmluvu ukončiť jednostranne výpoveďou alebo v niektorých prípadoch odstúpením od Zmluvy. V niektorých prípadoch je možné od Zmluvy odstúpiť. Všetky spôsoby sú popísané nižšie. Pokiaľ nie je uvedené inak, je možné ukončiť Zmluvu niektorým z nasledujúcich spôsobov:

- a) písomne,
- b) vyplnením formulára na našej internetovej stránke,
- c) telefonátom na naše zákaznícke centrum.

Nezávisle na spôsobe ukončenia, musí vaša výpoveď alebo odstúpenie obsahovať údaje o vás a Vašej v Zmluve (vaše meno a adresu, prípadne identifikačné údaje právnickej osoby/podnikateľa, číslo zmluvy alebo variabilný symbol) a tieto údaje sa musia zhodovať s údajmi v našich systémoch.

2.7.1. Výpoveď Zmluvy

Zmluvu môžete vypovedať bez udania dôvodu, a to s 30-dňovou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť dňom doručenia vašej výpovede. Prosím prečítajte si aj bod 5.4.2., aby ste sa oboznámili s dôsledkami vypovedania Zmluvy počas doby viazanosti. My môžeme vypovedať Zmluvu s rovnakou výpovednou lehotou, a to tým, že vám zašleme našu výpoveď.

2.7.2. Odstúpenie od Zmluvy

2.7.2.1. Zmluva môže byť ukončená aj odstúpením od Zmluvy (zaslaným vami nám alebo nami vami) s okamžitou účinnosťou ku dňu doručenia. Odstúpenie je Zmluva zrušená.

2.7.2.2. Vy môžete odstúpiť od Zmluvy bez sankcií za porušenie doby viazanosti, ak sme porušili Zmluvu tým, že sme vám nedodávali Služby viac ako 15 dní a takto neposkytovanie Služieb je zdokladované, napr. prostredníctvom vašej sťažnosti na začiatku tohto obdobia, pričom ste ho nezapíčili vy, alebo z dôvodu stanoveného zákonom v prípade vadného plnenia.

2.7.2.3. Ak ste uzavreli Zmluvu ako spotrebiteľ prostriedkami komunikácie na diaľku alebo mimo priestorov obvyklých na podnikanie, máte právo odstúpiť od zmluvy v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy. Dané právo platí rovnako pre Zmenu Služieb podľa ods. 2.4. Všeobecných podmienok. Na účely uplatnenia práva na odstúpenie od Zmluvy nás musíte o svojom odstúpení od Zmluvy informovať formou jednostranného právneho úkonu (napríklad listom, e-mailom alebo akýmkoľvek jednoznačne formulovaným vyhlásením vyjadrujúcim vašu vôľu odstúpiť od Zmluvy). Môžete použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy uvedený na našej internetovej stránke, nie je to však vašou povinnosťou. Odstúpiť takto od Zmluvy môžete bez akejkoľvek sankcie. Všetky náklady súvisiace s vrátením satelitného prijímača v tomto prípade nesiete vy. Satelitný prijímač nám vráťte spôsobom podľa našich pokynov a to najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od Zmluvy. My vám v rovnakej lehote vrátime peňažné prostriedky zaplatené za naše Služby, pričom sme oprávnení odpočítať pomernú časť dohodnutej ceny za Služby poskytnuté do okamihu odstúpenia od Zmluvy. Ak ste za Služby ešte nezaplatili, máme právo vás požiadať o úhradu pomernej časti dohodnutej ceny za Služby poskytnuté do okamihu odstúpenia od zmluvy. Nie sme však povinní vám vrátiť prijaté peňažné prostriedky skôr, ako nám odovzdáte satelitný prijímač (7.4). Prijaté peňažné prostriedky vám vrátime rovnakým spôsobom, akým sme ich prijali, iným spôsobom len vtedy, ak s tým budete súhlasiť a ak vám tým nevzniknú ďalšie náklady. V prípade poškodenia satelitného prijímača alebo ak bude satelitný prijímač vrátený nekompletný, my môžeme naúčtovať zmluvnú pokutu podľa cenníku. Nárok na úhradu takejto zmluvnej pokuty sme oprávnení jednostranne započítať proti vášmu nároku na vrátenie zaplatenej ceny za Služby, o čom budete informovaný.

2.7.2.4. My môžeme odstúpiť od Zmluvy, ak:

- a) ste nezaplatili vyúčtovanie – pre podrobnosti pozrite bod 4.7.2.,
- b) ste nám poskytli nepravdivý údaj, ktorý je podmienkou pre uzatvorenie Zmluvy (3.1.),
- c) ste nám alebo našim partnerom neposkytli súčinnosť potrebnú na plnenie Zmluvy, napr. pri inštalácii alebo výmene satelitného prijímača,
- d) bez nášho súhlasu využíva Služby nejaká iná osoba (4.4.1.).

e) ohrozuje bezpečnosť Služieb, napríklad zdieľaním smart karty (4.4.2.c.)).

f) na našej strane existujú technické dôvody, na základe ktorých bude pre nás nemožné plniť Zmluvu po dobu dlhšiu ako 30 dní, a nedohodneme sa s vami na nejakej inej možnosti.

2.7.3. Zrušenie výpovede alebo odstúpenia od Zmluvy

Vašu výpoveď alebo odstúpenie od Zmluvy môžete vziať späť tým, že nám jednoducho telefonicky, prostredníctvom formulára na internetovej stránke alebo písomne oznámite, že máte aj naďalej záujem o poskytovanie našich Služieb a platnosť Zmluvy bude pokračovať, ako keby výpoveď alebo odstúpenie od Zmluvy nebolo vôbec podané. Je však potrebné, aby ste nás informovali pred skončením platnosti Zmluvy.

2.8. Zmluvu budeme považovať za ukončenú aj od okamihu úmrtia užívateľa ako jednej zo zmluvných strán. V takomto prípade nebudeme účtovať poplatok za vyzdvihnutie a dopravu satelitného prijímača. Ak nás však dedičia užívateľa informujú o jeho úmrti oneskorene (napr. po niekoľkých mesiacoch), môžeme im účtovať poplatky za Služby v rovnakej výške, ako by sme ich účtovali užívateľovi.

2.9. Ako previesť Zmluvu na inú osobu?

V prípade, že sa sťahujete zo súčasných priestorov, môžeme sa s vami a s treťou osobou dohodnúť o prevode Zmluvy na túto tretiu osobu pod podmienkou, že táto tretia osoba plne prevezme všetky práva a povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy s vami, a že táto tretia osoba spĺňa všetky kritériá potrebné na uzatvorenie a uzatvorí s nami novú Zmluvu. My sme oprávnení účtovať tejto tretej osobe poplatok za aktiváciu Služby podľa cenníku. Uzatvorením Zmluvy súhlasíte s tým, že môžeme previesť svoje práva a povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy na akúkoľvek tretiu stranu.

2.10. Ako nás môžete kontaktovať?

Na komunikáciu s nami využite, prosím, výhradne naše zákaznícke centrum. Naše zákaznícke centrum môžete kontaktovať prostredníctvom telefónu, faxom, listom alebo prostredníctvom formulára na internetovej stránke – pozrite kontaktné údaje v článku 1. Ak je v texte Zmluvy alebo Všeobecných podmienok uvedené, že pre daný úkon je potrebná písomná forma myslíme tým podpísaný list, pričom to môže byť tiež vyplnený formulár uverejnený na našej internetovej stránke za podmienky, že obsahuje všetky príslušné informácie o vás (meno a adresu, číslo zmluvy alebo variabilný symbol) a tieto údaje sa zhodujú s údajmi vedenými v našej databáze.

2.11. Ako vás môžeme kontaktovať?

Na komunikáciu s vami budeme prednostne využívať e-mailovú adresu ktorú ste nám poskytli. Na komunikáciu s vami budeme tiež používať kontaktnú adresu a telefónne číslo, ktoré ste nám poskytli, a to za účelom možnosti kontaktovať vás osobne alebo prostredníctvom SMS. Inak budeme používať adresu miesta inštalácie Služieb. Ak dôjde k zmene vo vašich kontaktných údajoch a nebudete nás o tejto zmene informovať (3.2), budeme naďalej posilať oznámenia na pôvodne poskytnutú kontaktnú adresu. Vezmite prosím na vedomie, že takto zaslané oznámenia budeme považovať za doručené. Vezmite tiež, prosím, na vedomie, že ak si nevyzdvihniete alebo odmietnete prevziať doporučenú zásielku, bude takáto zásielka tiež považovaná za doručenú, pretože ste o nej boli informovaní.

3. Údaje o vás a ochrana vašich osobných údajov

3.1. Údaje potrebné na uzatvorenie Zmluvy

Abyste mohli s vami uzatvoriť Zmluvu, potrebujeme poznať vaše nasledovné osobné údaje: meno a priezvisko, bydlisko, adresu inštalácie, ak je iná ako adresa bydliska, a rodné číslo alebo dátum narodenia. Bez týchto údajov s vami Zmluvu nemôžeme uzatvoriť. Rovnako potrebujeme vedieť číslo občianskeho preukazu, prípadne akéhokoľvek iného dokladu totožnosti. vaše ďalšie osobné údaje nám môžete poskytnúť dobrovoľne. V prípade, že Zmluvu uzatvárate ako právnická osoba, potrebujeme tiež vedieť zvyčajné identifikačné údaje právnických osôb.

3.2. Zmena vašich údajov

Ak sa ktorýkoľvek z údajov uvedených v Zmluve zmení, je nutné, aby ste naše zákaznícke centrum informovali o takejto zmene čo najskôr, najneskôr však do 15 dní od danej zmeny. Platí to aj v prípade kontaktnej adresy, na ktorú vám budeme zasielať všetky písomné dokumenty. Ak nás budete informovať o týchto zmenách neskôr, nie sme povinní nanovo vystaviť žiadne predchádzajúce vyúčtovanie.

3.3. Zásady ochrany vašich osobných údajov

Podrobnejšie informácie o tom, akým spôsobom nakladáme s vašimi osobnými údajmi, ako ich chránime, či aké máte v tomto ohľade práva, nájdete v Zásadách ochrany súkromia spotrebiteľov, ktoré sa nachádzajú na našej internetovej stránke.

3.4. Prečo spracovávame údaje a ako dlho si ich ponechávame?

Vaše osobné údaje spracovávame len v nevyhnutnom rozsahu, napr. z dôvodu splnenia našich zákonných povinností, uzatvorenia alebo plnenia Zmluvy (poskytovania Služieb, ich vyúčtovania, komunikácie s vami a pod.). Vaše osobné údaje spracovávame len po dobu nevyhnutne potrebnú na realizáciu vyššie uvedených účelov, ktorá nesmie byť dlhšia ako doba uchovávanie osobných údajov definovaná platnými právnymi predpismi (napr. pre daňové a účtovné účely). Vezmite prosím na vedomie, že nesmieme zlikvidovať vaše osobné údaje ani po ukončení Zmluvy v prípade, že musíte byť uchovávané počas zákonom stanovených doby tak, ako je uvedené v predchádzajúcej vete.

3.5. Ako spracovávame údaje a kto iný okrem nás ich môže spracovávať?

Údaje zhromažďujeme a spracovávame manuálne aj automaticky. Naši zamestnanci sú viazaní mlčanlivosťou a sú školení a vedení k ochrane osobných údajov. Údaje zhromažďujeme a spracovávame sami, a tiež prostredníctvom tretích osôb (spracovávateľov). Naše partnerské zákaznícke centrum vám v našom mene poskytne širokú škálu služieb starostlivosti o zákazníka, ktoré zahŕňajú aj spracovanie osobných údajov. Naši partneri prísne dodržiavajú povinnosť mlčanlivosti a ich zástupcovia sú vyškoľení tak, aby boli osobné údaje spracovávané v súlade s právnymi predpismi. Existujú tiež spracovatelia, ktorí nám poskytujú napríklad administratívnu alebo technickú podporu pre poskytovanie Služieb a ďalších súvisiacich činností, alebo ktorí pre nás organizujú obchodné alebo marketingové kampane. Týmto spracovateľom poskytujeme údaje iba pre vyššie uvedené osobitné účely a len v nevyhnutnom rozsahu, pričom máme s nimi uzatvorenú písomnú zmluvu o spracovaní osobných údajov, takže sú povinní dodržiavať rovnaké povinnosti týkajúce sa ochrany osobných údajov ako my.

3.6. Akým spôsobom vám môžeme ponúkať naše Služby?

3.6.1. Váš súhlas

Váš súhlas je nevyhnutný k tomu, aby sme vám mohli propagovať naše Služby alebo služby našich obchodných partnerov (zaslanie reklamných oznámení). Súhlas udeľujete uzavretím Zmluvy a môžete ho kedykoľvek vziať späť.

3.6.2. Akým spôsobom môžeme ponúkať naše Služby?

Naše Služby môžeme ponúkať prostredníctvom písomných ponúk, príložením reklamných materiálov k vyúčtovaniam, e-mailom alebo telefonicky. Vezmite však, prosím, na vedomie, že naše vyúčtovania vždy obsahujú priestor, ktorý je určený na poskytovanie našich informácií. Tieto miesta môžeme využiť aj na ponúkание našich Služieb bez ďalšieho súhlasu z vašej strany, pretože sú neoddeliteľnou súčasťou vyúčtovania.

3.7. Aké máte práva týkajúce sa spracovávaní osobných údajov?

Máte právo, aby sme vám poskytli informácie o tom, ktoré z vašich osobných údajov spracovávame, do akej miery a na aké účely ich spracovávame a kto je príjemcom týchto informácií. Ak si myslíte, že spracovávame vaše osobné údaje spôsobom, ktorý je v rozpore s ochranou vášho súkromného a osobného života alebo v rozpore so zákonom, môžete nás požiadať o poskytnutie objasnenia. Môžete tiež požiadať o to, aby sme napravili stav vašich údajov, čo zahŕňa napríklad blokovanie, opravu, doplnenie alebo likvidáciu vašich osobných údajov. V prípade, že ste nespokojní s riešením vašej požiadavky, kontaktujte prosím kedykoľvek nášho zamestnanca pre ochranu osobných údajov (e-mailová adresa je k dispozícii v rámci Zásad ochrany súkromia spotrebiteľov uvedených na našej internetovej stránke).

3.8. Nahrávanie telefonických rozhovorov

Prajeme si, aby ste boli s našimi Službami spokojní. Z tohto dôvodu zaznamenávame za účelom zabezpečenia kvality všetky rozhovory s užívateľmi, takže náležite zaznamenávame aj všetky sťažnosti a požiadavky.

3.9. Register dlžníkov

Ak budete mať voči nám dlh, môžeme poskytnúť túto informáciu príslušnému registru dlžníkov, alebo si vymeniť informácie týkajúce sa úverovej histórie s inými spoločnosťami. Podpisom Zmluvy dávate súhlas s takýmto postupom.

4. Služby

4.1. Aké Služby vám poskytujeme a ktoré kanály máte dostupné?

Poskytujeme vám tie Služby, ktoré sú uvedené v Súhrne zmluvných podmienok alebo inak dohodnuté s vami. Aktuálny zoznam kanálov príslušných Služieb nájdete na našej internetovej stránke. Zoznam kanálov netvorí formálnu súčasť Zmluvy. Máme právo pridávať nové kanály, nahradiť, alebo ukončiť prístup ku kanálom, ktoré sú súčasťou balíčkov, alebo presúvať kanály z jedného balíčka do druhého zmenou zoznamu kanálov uverejneného na internetovej stránke, pričom nie sme povinní poskytnúť žiadne predchádzajúce oznámenia. V prípade podstatného zníženia počtu dostupných kanálov alebo vyradenia niektorých z najsledovanejších kanálov v rámci balíku, ktorý ste si objednali, vás však budeme vopred informovať tak, ako je uvedené v bode 2.5.2.

4.2. Od kedy vám poskytujeme Služby?

Služby poskytujeme odo dňa ich aktivácie, čo je deň uzatvorenia Zmluvy, pokiaľ sme sa s vami nedohodli inak. V súlade s cenníkom vám môže byť účtovaný aktivačný poplatok. Ak uzatvára Zmluvu spotrebiteľ prostriedkami komunikácie na diaľku alebo mimo priestorov obvyklých na podnikanie, súhlasí s poskytnutím Služieb pred uplynutím lehoty 14 dní na odstúpenie od zmluvy podľa bodu 2.7.2.3. všeobecných podmienok

4.3. Inštalácia parabolické antény a satelitného prijímača

Môžeme sa dohodnúť na samoinštalácii, prípadne si môžete inštaláciu objednať u našich partnerov, ktorých zoznam je uverejnený na našej internetovej stránke. Môžeme vám pri ich výbere poskytnúť potrebnú súčinnosť. Vezmite však, prosím, na vedomie, že v každom prípade všetky právne a finančné aspekty inštalácie (vrátane dodania vecí ako satelitná anténa, LNB či káble) sú výlučne záležitosťou medzi vami a osobou zabezpečujúcou inštaláciu, takže nie sme za inštaláciu zodpovední ani ju nerealizujeme. Bez ohľadu na vyššie uvedené, s cieľom chrániť váš záujem, sa môžeme dohodnúť s osobami zabezpečujúcimi inštaláciu, ktoré sú uvedené na našej internetovej stránke, na odporúčaných cenách za inštaláciu. V takom prípade uverejníme odporúčané ceny na našej internetovej stránke. Ak žijete v bytovom dome, odporúčame vám pred podpisom Zmluvy preventívne si pravidlá týkajúce sa vášho bytového domu, či môžete inštalovať parabolu na vonkajšiu stenu alebo na stenu balkóna vášho bytu.

4.4. Využívanie Služieb

4.4.1. Kto môže využívať Služby

Služby môžete využívať vy ako užívateľ alebo osoby nachádzajúce sa vo vašich domácich priestoroch. Akékoľvek iné komerčné či nekomerčné využívanie našich Služieb je povolené iba s našim predchádzajúcim súhlasom. V prípade porušenia tejto podmienky vám môžeme účtovať zmluvnú pokutu v súlade s cenníkom.

4.4.2. Ako môžete využívať Služby?

Keď využivate naše Služby,

- nemanipulujete so satelitným prijímačom,
- využívajte Služby v súlade so špecifikáciami, Všeobecnými podmienkami a zákonmi a iba na adrese zaregistrovanej v našej databáze,
- nehrozíte bezpečnosť Služieb, napr. predovšetkým je zakázané tzv. zdieľanie smart karty. V prípade porušenia tohto zákazu vám môžeme účtovať zmluvnú pokutu v súlade s cenníkom a zároveň požadovať od vás náhradu vzniknutej škody a ukončiť Zmluvu za podmienok uvedených v týchto Všeobecných podmienkach.

4.5. Čo robiť, ak sa vyskytne porucha Služieb?

V prípade technickej poruchy alebo výpadku poskytovaných Služieb je nutné, aby ste túto skutočnosť nahlásili bez zbytočného odkladu, a to najneskôr do 5 dní od danej udalosti zákazníckemu centru, a my sa budeme snažiť tento problém vyriešiť čo najskôr. Ak na základe vašej komunikácie s klientským centrom existuje podozrenie, že satelitný prijímač (napr. zahŕňajúc aj diaľkové ovládanie) môže byť chybný, naše zákaznícke centrum sa s vami dohodne na výmene vášho satelitného prijímača, ktorý vám doručí tretia strana (pozrite bod 7.1, ktorý definuje satelitný prijímač). Ďalšie kroky závisia na stave satelitného prijímača zistenom po jeho kontrole:

- potvrdí sa porucha, ktorá bráni využívať Služby: satelitný prijímač vám vymeníme zdarma,
- zistí sa mechanické poškodenie: môžeme vám účtovať zmluvnú pokutu stanovenú v cenníku, a to najmä v prípade, že mechanické poškodenie nie je dôsledkom bežného opotrebovania,
- zistí sa, že satelitný prijímač riadne funguje: môžeme vám účtovať poplatok za výmenu stanovený na základe cenníka.

Vo vyššie uvedených prípadoch vám vymeníme satelitný prijímač za rovnaký model (ak je k dispozícii) alebo za podobný model (zvolený na základe nášho vlastného uváženia). V prípade poruchy satelitného prijímača môže jeho výmenu najneskôr do 5 pracovných dní od doručenia vašej žiadosti; ak nedodržíme túto lehotu, môžete nás požiadať o zľavu (6.3).

Poplatok za výmenu stanovený v cenníku vám môžeme účtovať aj v prípade, že požadujete nahradiť fungujúci satelitný prijímač, napr. preto, že chcete novší model, pokiaľ výmena nie je súčasťou navyšenia Služieb (napr. na balík HD programov).

4.6. Krádež, strata, požiar a záplavy

V prípade, že bol satelitný prijímač odcudzený, stratený alebo poškodený v dôsledku požiaru či záplavy vo vašej oblasti, vymeníme vám satelitný prijímač zdarma pod podmienkou, že nám poskytnete písomné dôkazy o týchto skutočnostiach (napr. predloženie policajnej správy, dokladu od poisťovne o nároku na odškodného a pod.).

4.7. Pozastavenie a obmedzenie poskytovania Služieb

4.7.1. Zo všeobecných dôvodov

Poskytovanie Služieb vám môžeme pozastaviť alebo obmedziť na nevyhnutnú dobu z prevádzkových alebo technických dôvodov (napr. z dôvodu technickej údržby alebo podobných dôvodov na strane našich partnerov – poskytovateľov satelitného vysielania), v prípade narušenia bezpečnosti alebo integrity siete, na základe rozhodnutia štátneho orgánu, v priebehu krízovej situácie, alebo z dôvodu nejakého iného dôležitého verejného záujmu. O závažnom pozastavení alebo obmedzení Služieb vás budeme informovať na našej internetovej stránke a ak to bude možné, urobíme tak v predstihu.

4.7.2. Z dôvodu oneskorenej úhrady

Ak meškáte s úhradou niektorého z našich vyúčtovaní, upozorníme vás na to vhodným spôsobom, napr. upomienkou. Upomienkou sa rozumie aj vyúčtovanie, ktoré obsahuje upozornenie o nezaplatení predošlého vyúčtovania, a môžeme vám za ňu naúčtovať poplatok v súlade s cenníkom. Ak nezaplatíte danú sumu na náš účet ani v dodatočnej priručanej lehote, môžeme vám Služby (i) obmedziť na niekoľko kanálov, pričom budete povinní zaplatiť za takýto obmedzený prístup cenu stanovenú v cenníku, (ii) pozastaviť alebo (iii) obmedziť a následne pozastaviť. Ak nezaplatíte cenu za poskytnutú Službu ani do 45 dní po dni splatnosti, môžeme od Zmluvy odstúpiť (pozrite bod 2.7.2.4.) a žiadať od vás zaplataenie zodpovedajúce zmluvnej pokuty (5.4.2.).

Poskytovanie Služieb vám môžeme pozastaviť alebo obmedziť okamžite ak neuhradíte administratívny poplatok súvisiaci s balíkom freeSAT karta.

a) Okrem vyššie opísaného postupu môžeme zmeniť Služby, ktoré vám poskytujeme, a to na nižší balík Služieb a pozastaviť vašu požiadavku na navyšenie Služieb na primeranú dobu.

Ak Zmluva s vami ešte nebola ukončená z dôvodu vašich neskorých úhrad po úspešnom vykonaní oneskorených platieb a prípadných ďalších poplatkov splatných v súlade s cenníkom (napr. poplatok za opätovnú aktiváciu vám Služby opätovne aktivujeme.

4.7.3. Na vašu vlastnú žiadosť

Jeden krát počas 12 mesiacov máte právo požiadať o pozastavenie poskytovania Služieb, najdlhšie však na dobu 3 mesiace. Nie ste oprávnení požiadať o pozastavenie, ak ste podali výpoveď Zmluvy. Ak ste požiadali o pozastavenie počas doby viazanosti, táto doba viazanosti sa automaticky predĺži o rovnaké obdobie. Môžeme vám účtovať poplatok za opätovnú aktiváciu Služieb stanovený v cenníku.

4.7.4. Z iných dôvodov na vašej strane

Poskytovanie Služieb vám môžeme pozastaviť alebo obmedziť okamžite a bez predchádzajúceho upozornenia, ak:

- a) máme dôvodné podozrenie, že vy alebo iná osoba zneužíva Služby, ktoré sú vám poskytované,
- b) ohrozujete bezpečnosť Služieb (4.4.2.).

4.8. Zmena polohy satelitu

Prostredníctvom našich partnerov môžeme zmeniť zdroj signálu poskytovaných Služieb zmenou satelitu, z ktorého sú Služby dostupné, na satelit na inej polohe. O tejto zmene vás budeme vopred informovať a jej realizáciu budeme koordinovať k vašej spokojnosti. Ak to bude možné, zabezpečíme počas takejto zmeny nepretržité poskytovanie Služieb.

4.9. Zodpovednosť za škody

V prípade nedostupnosti Služieb vám poskytneme odškodnenie vo forme zľavy v pomernej výške k cene vášho aktuálneho mesačného poplatku (pre podrobnosti pozrite ustanovenie bodu 6.3). Nenesieme však žiadnu zodpovednosť a nie sme povinní odškodniť vás, ako užívateľa Služieb, ani žiadnych iných oprávnených užívateľov Služieb za akékoľvek iné škody vzniknuté v dôsledku prerušenia Služieb alebo vadného poskytovania Služieb, najmä nie za úslý zisk.

5. Cena za Služby

5.1. Odkedy začnete platiť a koľko?

Cena za Služby, ktoré sú vám poskytované, bude účtovaná odo dňa aktivácie (4.2). Cena účtovaná za Služby je uvedená v Zmluve (cenníku alebo podmienkach príslušnej kampane).

5.2. Kedy a ako vám pošleme vyúčtovanie?

Naše štandardné účtovacie obdobie za poskytovanie Služieb je jeden mesiac, avšak ponúkame polročné aj ročné účtovacie obdobia. Uzatvorením Zmluvy súhlasíte s tým, že, ak ste si nezvolili zasielanie písomných vyúčtovaní, môžeme vám ich zasielať elektronicky. Poskytovanie vyúčtovania v písomnej forme môžeme spoplatniť. V závislosti na našich technických možnostiach si tiež môžete zvoliť možnosť, aby vám bolo oznámenie o lehote splatnosti a výške nesplateného dlhu zasielané mesačne iba prostredníctvom SMS.

Ak ste právnickou osobou, ktorá nám poskytla IČ DPH, budeme vystavovať faktúry mesačne. Ostatné ustanovenia týchto Všeobecných podmienok s odkazom na vyúčtovania sa primerane vzťahujú aj na vás, vrátane ustanovení o tom, že nevystavujeme faktúry so spätnou platnosťou v prípade, že ste nás neinformovali o zmenách identifikačných údajov vašej právnickej osoby.

5.3. Kedy a ako budete platiť?

Splatnosť ceny za Služby je uvedená priamo vo vyúčtovaní. Pokiaľ neuvedieme inak, potom je potrebné uhradiť vyúčtovanie najneskôr do 15. dňa v mesiaci. Spôsob, akým budete uhrádzať vyúčtovania, je dohodnutý v Zmluve. Mali by ste vykonať platbu sumy uvedenej vo vyúčtovaní na náš bankový účet, ktorý je rovnako uvedený vo vyúčtovaní. Je dôležité, aby ste vždy pri realizácii platby na náš bankový účet uviedli správny variabilný symbol, ktorý je tiež uvedený vo vyúčtovaní. Váš variabilný symbol je jedinečný identifikátor, ktorý nám umožní rozpoznať, že platba bola vykonaná vami a zaistiť, aby sme vám neposielali zbytočné upomienky.

5.4. Zľava

5.4.1. Výška zľavy

Môžeme vám poskytnúť zľavu z ceny uvedenej v cenníku. Zľava môže byť poskytnutá buď ako opakovaná zľava z ceny Služieb alebo ako jednorazová zľava na aktivačný poplatok, prípadne to môže byť iná zľava, na ktorej sa dohodneme. Zľavená suma sa vypočíta ako rozdiel medzi cenou uvedenou v cenníku v čase, kedy sa daná zľava dohodla, a zľavenou cenou. Z času na čas môžeme mať v ponuke možnosť, že ak budete súhlasiť s objednaním špecifického balíka Služieb spolu aj s dobou viazanosti, zabezpečíme pre vás zľavu, ktorú vám poskytne osoba vykonávajúca inštaláciu z poplatku za inštaláciu.

5.4.2. Podmienky pre získanie zľavy

Môžeme sa s vami dohodnúť, že vám poskytneme zľavu na bežnú cenu ak akceptujete, že vám budú Služby poskytované počas dohodnutej doby viazanosti a naše právo účtovať vám dohodnutú úhradu za predčasné ukončenie Zmluvy (alebo časti Zmluvy) v prípade, ak dobu viazanosti nedodržíte. Tieto podmienky môžeme potvrdiť aj v podmienkach kampaní alebo ústne – telefonicky, napríklad v prípade navýšenia Služieb alebo obnovenia doby viazanosti.

Ak ste porušili podmienky týkajúce sa doby viazanosti (podmienky kampane), t.j. ak ste v dobe viazanosti vypovedali Zmluvu, alebo sme Zmluvu ukončili my z dôvodov, ktoré ste zapríčinili (2.7.2.4.), alebo vám bolo poskytovanie Služieb pozastavené alebo znížené na iný balík Služieb z dôvodov uvedených v ustanoveniach bodov 4.7.2. a 4.7.4., sme oprávnení účtovať vám úhradu za predčasné ukončenie Zmluvy (alebo časti Zmluvy) vo výške, na ktorej sme sa vopred dohodli. Ak sme pre vás dohodli zľavu poskytnutú

osobou zabezpečujúcou inštaláciu (5.4.1.), môžeme vám tiež účtovať sumu rovnajúcu sa takejto zľave.

5.5. Ak neuhradíte cenu za Služby

Ak neuhradíte poplatky za Služby riadne alebo včas, budeme dodržiavať postup týkajúci sa pozastavenia alebo obmedzenia, ako je opísané v bode 4.7.2.

5.6. Informácie o úhrade

Na základe vašej žiadosti vám poskytneme informácie o vykonaných platbách a aktuálnom zostatku, a to prostredníctvom zákazníckeho centra, kde je možné dané informácie taktiež zistiť vďaka automatickému systému, prípadne prostredníctvom našej internetovej stránky.

5.7. Depozit

Môžeme od vás taktiež požadovať zaplatenie depozitu za vám poskytnutý satelitný prijímač. Výška depozitu je stanovená v cenníku. Po ukončení Zmluvy sme oprávnení započítať tento depozit voči ktorejkoľvek z vašich neuhradených platieb, a to aj vtedy, ak satelitný prijímač vrátite. O započítaní vás budeme na požiadanie informovať prostredníctvom zákazníckeho centra. Zostatok z depozitu po započítaní vám vrátíme v lehote 60 dní od ukončenia Zmluvy alebo od vyrovňania všetkých záväzkov (vrátane vrátenia satelitného prijímača), podľa toho, čo nastane neskôr.

5.8. Charakter jednorazovej platby a ukončenie Zmluvy

Ročný administratívny poplatok súvisiaci s balíkom freeSAT kartu vám v prípade skoršieho ukončenia Zmluvy nevrátíme. V prípade ak prejdete z balíka freeSAT karta na vyšší balík Služieb, pripíšeme vám kredit za každý nevyužitý štvrťrok.

5.9. Osobitné ustanovenia o SEPA inkase

Ak si zvolíte úhradu ceny za Služby prostredníctvom SEPA inkasa, oznámime vám na vyúčtovaní výšku a splatnosť ceny v lehote 7 kalendárnych dní pred dátumom odpísania ceny z vášho bankového účtu v prospech nášho bankového účtu (notifikácia). V prípade, že nie je možné opísané zrealizovať odpísanie sumy z vášho bankového účtu prostredníctvom SEPA inkasa, sme oprávnení jednostranne zmeniť váš spôsob platby a sme povinní vás o tom informovať.

V prípade, že požiadate príslušnú banku o vrátenie zrealizovanej úhrady ceny prostredníctvom SEPA inkasa, táto vám bude z nášho účtu vrátená a vám tak vznikne dlh voči nám, čo môžeme považovať za neuhradenie ceny za Služby. Ak o takejto vrátení požiadate opakovane, môžeme jednostranne zmeniť váš spôsob platby a sme povinní vás o tom informovať.

6. Postup pri riešení reklamácií

6.1. Ako podať reklamáciu?

Reklamácia môže byť podaná písomne, vyplnením formulára na našej internetovej stránke, alebo telefonicky na číslo nášho zákazníckeho centra. Reklamáciu vyúčtovania môžete podať v lehote 2 mesiacov odo dňa doručenia vyúčtovania, ak nie je vyúčtovanie zasielané, do dvoch mesiacov odo dňa poskytnutia Služby, a reklamáciu kvality Služby môžete podať bez zbytočného odkladu od zistenia problému so Službou, najneskôr do 2 mesiacov od reklamovanej udalosti. Vezmite tiež, prosím, na vedomie, že nie sme zodpovední za inštaláciu a akékoľvek chyby či problémy s ňou súvisiace (napr. vadná paraboličná anténa), musíte riešiť s osobou, ktorá vám inštaláciu realizovala.

6.2. Nespokojnosť s účtovanou cenou

Ak máte výhrady k výške ceny účtovanej za Služby, môžete podať reklamáciu týkajúcu sa vášho vyúčtovania. Podanie reklamácie nemá orkládny účinok splatnosti daného vyúčtovania a je nutné, aby ste účtovanu sumu zaplatili.

6.3. Nespokojnosť s poskytovanými Službami

Ak nie ste spokojní s kvalitou poskytovaných Služieb, môžete podať reklamáciu. Vezmite však, prosím, na vedomie, že nie sme zodpovední za občasné výpadky Služieb alebo niektorých kanálov v rámci Služieb spôsobené poveternostnými podmienkami alebo výkyvmi počasia, napr. na mieste uplinku (vysielača na družicu) alebo v oblasti vášho príjmu, a preto vám neposkytneme v prípade takýchto výpadkov žiadne odškodnenie. Na druhej strane, v prípade úplnej nedostupnosti našich Služieb z dôvodov ktoré sme nezapríčinili (napr. chybný satelitný prijímač), po dobu dlhšiu ako 5 pracovných dní od nahlásenia nedostupnosti Služieb, nás môžete žiadať o zľavu v pomernej výške k cene vášho aktuálneho mesačného poplatku za každý deň omeškania presahujúci lehotu 5 pracovných dní.

6.4. Ako a dokedy vybavíme vašu reklamáciu?

Budeme sa snažiť vybaviť vašu reklamáciu čo najskôr, najneskôr však do 30 dní od jej doručenia. Ak zistíme, že vaša reklamácia týkajúca sa vyúčtovania bola odôvodnená, tak vám odpočítame prípadnú sumu za Služby ktorú sme vám zaúčtovali navyše. Ak zistíme, že vaša reklamácia týkajúca sa kvality Služieb bola odôvodnená, poskytneme vám zľavu na cenu za Služby alebo vadu odstránime. Ak nebude možné vadu odstrániť, máme právo od Zmluvy odstúpiť alebo požadovať zľavu z ceny Služieb. Ak nebude vada odstránená v uvedenej lehote a uzavreli ste Zmluvu ako spotrebiteľ, máme právo na odstúpenie od Zmluvy. Prosím berte na vedomie, že vyúčtovanie na ďalší mesiac už môže byť spracované, a preto sa môže stať, že kompenzácie budú poskytnuté až v ďalších vyúčtovaniach. Ak nie ste spokojný s tým, ako bola vaša reklamácia vybavená, môžete sa obrátiť na Európske spotrebiteľské centrum v SR (Mierová 19; 827 15 Bratislava 212 Slovenská republika; alebo na: <http://www.esc-sr.sk>) alebo na Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb so žiadosťou o mimosúdne riešenie sporu.

7. Satelitný prijímač

7.1. Co je satelitný prijímač?

Satelitný prijímač (set-top box a jeho príslušenstvo, ako sú káble a diaľkové ovládanie, prípadne, prislúchajúca smart karta, alebo samostatná smart karta) je zariadenie, ktoré vám umožní využívať naše Služby. V závislosti na type satelitného prijímača vám ho buď prenajmeme, alebo zapožičiame zdarma. Môžete používať aj váš vlastný set-top box, ale odporúčame vám skontrolovať si na našej internetovej stránke alebo u vášho inštalatéra či predajcu jeho kompatibilitu s našimi smart kartami. Prosím zoberte však na vedomie, že nezodpovedáme za možnú nekompatibilitu vášho set-top boxu so smart kartou. Smart kartu musíte mať vždy od nás. Ak sa v týchto Všeobecných podmienkach nachádza odkaz na „satelitný prijímač“, znamená to vždy zariadenie, ktoré vám poskytneme my a nie je odkazom na váš vlastný set-top box alebo iné zariadenie. Satelitný prijímač je vlastníctvom našej sesterskej spoločnosti a toto vlastníctvo nebude prevedené ani na vás, ani na nás.

7.2. Prenájom satelitného prijímača

Za niektoré modely satelitných prijímačov vám môže byť účtovaný pravidelný mesačný poplatok za prenájom vo výške stanovenej v cenníku. Vyúčtovanie a úhrada poplatkov za prenájom satelitného prijímača sa realizuje rovnakým spôsobom ako v prípade vyúčtovania Služieb.

7.3. Zapožičanie satelitného prijímača

Ak nie je v cenníku uvedený žiaden poplatok za satelitný prijímač, ktorý vám bol poskytnutý, je vám zapožičaný zdarma.

7.4. Vrátenie satelitného prijímača

Pokiaľ nebolo vopred dohodnuté inak, ste v súvislosti s vrátením satelitného prijímača povinní do 7 dní od ukončenia vašej Zmluvy kontaktovať naše zákaznícke centrum. Naše zákaznícke centrum s vami dohodne dátum a miesto jeho vyzdvihnutia prepravnou firmou, avšak zoberte prosím na vedomie, že satelitný prijímač musíte v každom prípade vrátiť do 15 dní od ukončenia vašej Zmluvy. V cenníku je uvedený poplatok za jeho vyzdvihnutie a dopravu, ktorý ste povinní uhradiť. Tento poplatok vám môžeme naúčtovať aj v prípade, že satelitný prijímač zašlete na našu poštovú adresu,

pretože na jeho vyzdvihnutie na našej poštovej adrese musíme vynaložiť obdobné náklady. Môžeme vám účtovať zmluvnú pokutu podľa cenníka v prípade, že satelitný prijímač (vrátane smart karty) nevrátite, alebo ho vrátite poškodený alebo neúplný (chýbajúce káble, diaľkové ovládanie atď.). Ak ste nám omylom vrátili vaše vlastné zariadenie (napr. váš set-top box), môžete požiadať o jeho vrátenie na vaše vlastné náklady do 60 dní, inak takéto zariadenie môžeme zlikvidovať.

7.5. Ochrana satelitného prijímača

Očakávame, že budete chrániť satelitný prijímač pred poškodením, rovnako ako aj pred stratou či odcudzením. Ste povinní nám vrátiť satelitný prijímač nielen v dohodnutej lehote (7,4), ale aj v stave zodpovedajúcom zmluvnému dojednaniu medzi nami a s prihliadnutím na obvyklé opotrebenie pri jeho riadnom používaní. Pre prípad krádeže alebo poškodenia požiarom či po vodňami pozrite tiež ustanovenia bodu 4.6.

7.6. Co sa stane, ak vrátime satelitný prijímač pred ukončením Zmluvy?

Ak vrátime satelitný prijímač bez toho, aby ste s nami ukončili Zmluvu, nemá to žiaden vplyv na pokračovanie Zmluvy, pričom vy sami ste zodpovední za to, že vám naše Služby nebudú naďalej k dispozícii. Vezmite prosím na vedomie, že v takýchto prípadoch Zmluva pokračuje, a je potrebné, aby ste aj naďalej platili poplatky za Služby.

8. Záverečné ustanovenia

8.1. Zmluva sa riadi zákonmi platnými v Slovenskej republike, predovšetkým Občianskym zákonníkom. Ak sa niektorá časť Zmluvy stane neplatnou, nebude to mať vplyv na platnosť ostatných ustanovení.

8.2. Uzavretím Zmluvy súhlasíte so znením všetkých jej častí a potvrdzujete, že ste sa s jej podmienkami oboznámili. V prípade rozporu medzi týmito Všeobecnými podmienkami a Zmluvou platí znenie Zmluvy.

8.3. Tieto Všeobecné podmienky boli vydané dňa 28. novembra 2014 a účinnosť nadobudnú dňa 1. januára 2015. Aktuálne znenie Všeobecných podmienok nájdete na našej internetovej stránke.

Príloha – VZOR

Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy (pre prípad odstúpenia v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy)

(vyplňte tento formulár a pošlite ho späť len v prípade, že si želáte odstúpiť od zmluvy)

Oznámenie o odstúpení od zmluvy

- Adresát: UPC DTH S.à r.l.; P.O.Box 111; 830 00 Bratislava 3
- Týmto oznamujem / oznamujeme (*), že odstupujem / odstupujeme (*) od zmluvy o poskytnutí týchto služieb (*)
- Dátum objednania (*) / dátum prijatia (*)
- Meno a priezvisko spotrebiteľa / spotrebiteľov
- Adresa spotrebiteľa / spotrebiteľov
- Podpis spotrebiteľa / spotrebiteľov (iba ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe)
- Dátum

(*) Nehodiace sa prečiarknite alebo údaje doplňte.

DTH S.à r.l.
2, rue Peterelchen
L-2370 Howald
Luxembourg



Cenník freeSAT č. 1/2015

k Všeobecným podmienkam pre poskytovanie služieb freeSAT
účinný od 1.6.2015

Programové súbory	mesačne
1.) freeSAT karta	0 €
2.) freeSAT light	13,00 €
3.) freeSAT medium (predtým freeSAT medium karta)	26,52 €
4.) freeSAT medium s prvým satelitným prijímačom	26,52 €
5.) SuperPak	47,13 €

Prémiové balíky - doplnkové služby zriaďované ako nadstavba k službe freeSAT medium alebo freeSAT medium karta	mesačne
5.) HBO Pak (obsahuje HBO, HBO 2 a HBO Comedy)	12,95 €
6.) Cinemax Pak (obsahuje Cinemax a Cinemax 2)	12,95 €
7.) HBO MaxPak (obsahuje HBO Pak, Cinemax Pak a program HBO HD*)	17,56 €
8.) freeSAT plus (príplatok k programovému súboru freeSAT medium; aktuálny obsah balíka nájdete v programovom rastrí)	6,61 €
9.) Filmbox Pak (obsahuje FilmBox Plus a FilmBox Family)	5,00 €
10.) Hustler TV	12,95 €
11.) Private TV	12,95 €
12.) freeSAT active (obsahuje Hustler TV a Private TV)	16,56 €
13.) freeSAT HD* (obsahuje programy v HD rozlíšení, aktuálny obsah balíka nájdete v programovom rastrí)	5,00 €

Zľavy (neplatí pre užívateľov so službami freeSAT karta alebo freeSAT light)

1.) Zľava za elektronické vyúčtovanie (e-mail)	0,20 €
2.) Zľava za elektronické vyúčtovanie (e-mail) a inkaso	0,50 €

Ceny za jednorazové služby

1.) Aktivácia Služby	5,00 €
2.) Opätovné aktivovanie smart karty	5,00 €
3.) Aktivácia balíka freeSAT karta	20,00 €

Zmluvné pokuty

1.) Zmluvná pokuta za náhradu poškodeného alebo stratenej smart karty	30,00 €
2.) Zmluvná pokuta za nevrátenie smart karty (pri ukončení Zmluvy alebo zmene rozsahu Služieb)	30,00 €
3.) Zmluvná pokuta za náhradu poškodeného satelitného prijímača so štandardným rozlíšením SD	75,00 €
4.) Zmluvná pokuta za náhradu poškodeného satelitného prijímača s vysokým rozlíšením HD bez DVR	90,00 €
5.) Zmluvná pokuta za náhradu poškodeného satelitného prijímača DVR	200,00 €
6.) Zmluvná pokuta za nevrátenie alebo vrátenie poškodeného satelitného prijímača so štandardným rozlíšením SD	75,00 €
7.) Zmluvná pokuta za nevrátenie alebo vrátenie poškodeného satelitného prijímača s vysokým rozlíšením HD bez DVR	90,00 €
8.) Zmluvná pokuta za nevrátenie alebo vrátenie poškodeného satelitného prijímača DVR	200,00 €
9.) Zmluvná pokuta za neoprávnené užívanie iného ako zmluvne dohodnutého rozsahu Služby	100,00 €
10.) Zmluvná pokuta za neoprávnené sprístupnenie Služby tretej osobe	500,00 €

Iné platby

1.) freeSAT DVR (nájomné na 1 mesiac za satelitný prijímač DVR)	4,00 €
2.) freeSAT DVR ready (poplatok na 1 mesiac za umožnenie nahrávania na prístroji UD-FOX/HD)	2,00 €
3.) freeSAT medium next (nájomné na 1 mesiac za druhý satelitný prijímač bez DVR resp. druhú smart kartu s programovým súborom freeSAT medium)	10,00 €
4.) freeSAT twin karta (nájomné na 1 mesiac za druhú smart kartu s rozsahom Služby zhodným s prvou smart kartou)	12,00 €
5.) freeSAT twin (nájomné na 1 mesiac za druhý satelitný prijímač bez DVR a druhú smart kartu s rozsahom Služby zhodným s prvou smart kartou)	14,00 €
6.) Prevzatie satelitného prijímača resp. smart karty u zákazníka a doprava pri ukončení Zmluvy alebo zmene dohodnutého rozsahu Služby (neuplatňuje sa pri výmene satelitného prijímača v prípade doobjednania balíkov freeSAT HD, HBO MaxPak alebo freeSAT DVR)	5,00 €
7.) Výmena satelitného prijímača (príp. smart karty) na žiadosť zákazníka (neuplatňuje sa pri výmene satelitného prijímača v prípade doobjednania balíkov freeSAT HD, HBO MaxPak alebo freeSAT DVR)	13,00 €
8.) Poplatok za doručenie ovládača	7,50 €
9.) Administratívny poplatok súvisiaci s využívaním balíka freeSAT karta (ročne)	25,00 €
10.) Cena za obmedzený prístup k Službe v prípade omeškania užívateľa (za 1 mesiac)	5,00 €
11.) Upomienka	1,00 €
12.) Záverečná upomienka	2,00 €

Uvedené ceny sú vrátane DPH. Zmluvné pokuty a upomienka nepodliehajú DPH.

* Využívanie služby je podmienené súčasným využívaním satelitného prijímača s vysokým rozlíšením HD alebo DVR za podmienky podľa bodu 1.) Iných platieb, resp. vyžaduje využívanie vlastného prijímača s HDMI výstupom.

P.O. BOX 111
830 00 Bratislava 3
Slovenská republika
UPC DTH S.à r.l.
T: 02 / 217 22 222
W: www.freesattv.tv



Podmienky kampaní SK 2014/5

Účinnosť od: 25.11.2014

Platnosť a účinnosť do: odvolania alebo nahradenia novými podmienkami.

Zaväzujeme sa, podľa toho akú Službu a kampaň si zvolíte, poskytovať Vám Služby podľa nasledujúcich podmienok:

Kód kampane	Služba	Cena	Doba platnosti zľavy (v mes.)	Viazanosť (v mes.)	Zmluvná pokuta
DIL	freeSAT light	6,00 €	12	12	84 €
CDM	freeSAT medium karta	9,75 €	12	12	201 €
NIP	freeSAT medium ¹	11,75 €	12	12	177 €
CDM NIP	freeSAT plus	4,00 €	12	12	32 €
NII	Filmbox Pak	0 €	3	-	-
		0,01€	6	12	30€
		5€	6		
NIY	HBO Pak	5,29 €	12	12	92 €
NIY	HBO Pak	0€	2	-	-
NIY	Cinemax Pak	6,60 €	12	12	76€
NIY	HBO MaxPak	9,92 €	12	12	92 €
NAC	freeSAT active	0 €	3	-	-
NAC	freeSAT active	9,90 €	12	12	80€
TWK	freeSAT twin karta ²	4,00 €	12	12	96 €
TWN	freeSAT twin ²	6,00 €	12	12	96 €

¹ k tejto kampani pre Vás môžeme zabezpečiť zľavu, ktorú Vám poskytne inštalatér z ceny inštalácie

² Poskytovateľ poskytne zľavu 2 € na prvú freeSAT twin kartu alebo freeSAT twin v prípade, ak má zákazník na hlavnej karte aktívny aspoň jeden z produktov freeSAT plus, freeSAT HD, HBO Pak, Cinemax, HBO MaxPak, Filmbox alebo freeSAT active.

Doba viazanosti sa počíta od začiatku poskytovania danej Služby.

Počas doby viazanosti môžete požiadať o zmenu rozsahu poskytovaných Služieb iba v prípade, že to neovplyvní Vašu súčasnú kampaň alebo ak prejdete na kampaň s vyššou cenou ako má Vaša súčasná kampaň.

Prosím zoberte na vedomie, že súhlasom s kampaňou zároveň súhlasíte, že v prípade nedodržania doby jej viazanosti (prosím prečítajte si v čl. 5.4.2 Všeobecných podmienok, ktoré sú to prípady) budete povinný nám zaplatiť jednorazovú zmluvnú pokutu vo výške podľa tabuľky vyššie.

Ostatné Vaše a naše práva a povinnosti sa riadia Zmluvou o poskytovaní služby freeSAT, vrátane Všeobecných podmienok a cenníku.

Uvedené ceny Služieb sú vrátane DPH.

Tieto podmienky sú nedeliteľnou súčasťou Zmluvy.