

Všeobecné podmínky poskytování služeb freeSAT

společností UPC DTH S.à r.l. se sídlem 2 rue Peterelchen, L-2370 Howald, Lucemburské velkověvodství, zapsané v lucemburském obchodním rejstříku Registre de Commerce et des Sociétés, pod č. B 87.905 (dále jen „UPC DTH“)

1. Uživatel a Poskytovatel – kdo je kdo?	strana 1
2. Smlouva	
2.1. Smlouva	strana 1
2.2. Kdy dojde k uzavření Smlouvy?	strana 1
2.3. Jaké jsou podmínky pro uzavření Smlouvy?	strana 1
2.4. Co dělat, pokud chcete změnit Služby?	strana 1
2.5. Za jakých podmínek můžeme změnit Smlouvu?	strana 1
2.6. Na jak dlouho se Smlouva uzavírá?	strana 2
2.7. Jak Smlouvu ukončit?	strana 2
2.7.1. Výpověď Smlouvy	strana 2
2.7.2. Odstoupení od Smlouvy	strana 2
2.7.3. Odvolání výpovědi nebo odstoupení od Smlouvy	strana 2
2.8. Jak převést Smlouvu na jinou osobu?	strana 2
2.9. Jak nás můžete kontaktovat?	strana 2
2.10. Jak vás můžeme kontaktovat?	strana 2
3. Informace o vás a ochrana vašich soukromých údajů	
3.1. Informace nezbytné pro uzavření Smlouvy	strana 2
3.2. Změna vašich údajů	strana 2
3.3. Zásady ochrany vašich osobních údajů	strana 2
3.4. Proč zpracováváme údaje a jak dlouho je uchováваме?	strana 2
3.5. Jak zpracováváme údaje a kdo jiný je může zpracovávat?	strana 3
3.6. Jak vám můžeme nabízet naše Služby?	strana 3
3.6.1. Váš souhlas	strana 3
3.6.2. Jak můžeme nabízet naše Služby?	strana 3
3.7. Jaké máte práva ohledně zpracování osobních údajů?	strana 3
3.8. Nahrávání telefonických hovorů	strana 3
3.9. Registr dlužníků	strana 3
4. Služby	
4.1. Jaké Služby vám poskytujeme a které kanály máte dostupné?	strana 3
4.2. Od kdy vám poskytujeme Služby?	strana 3
4.3. Instalace parabolické antény a satelitního přijímače	strana 3
4.4. Užívání Služeb	strana 3
4.4.1. Kdo může užívat Služby?	strana 3
4.4.2. Jak můžete užívat Služby?	strana 3
4.5. Co dělat, když nastane závada ve Službách?	strana 3
4.6. Případy krádeže, ztráty, požárů a povodní	strana 3
4.7. Pozastavení a omezení Služeb	strana 3
4.7.1. Z obecných důvodů	strana 3
4.7.2. Z důvodu pozdních plateb	strana 3
4.7.3. Na vaši žádost	strana 3
4.7.4. Z jiných důvodů na vaší straně	strana 3
4.8. Změna pozice družice	strana 4
4.9. Odpovědnost za škody	strana 4
5. Cena Služeb	
5.1. Od kdy platíte a kolik?	strana 4
5.2. Kdy a jak vám posíláme vyúčtování?	strana 4
5.3. Kdy a jak platíte?	strana 4
5.4. Sleva	strana 4
5.4.1. Výše slevy	strana 4
5.4.2. Podmínky slevy	strana 4
5.5. Pokud nezaplatíte za Služby	strana 4
5.6. Informace o platbě.	strana 4
5.7. Záloha	strana 4
5.8. Charakter jednorázových plateb a ukončení Smlouvy	strana 4
6. Reklamační řízení	
6.1. Jak podat reklamaci?	strana 4
6.2. Nespokojenost s účtovanou cenou	strana 4
6.3. Nespokojenost s poskytnutými Službami	strana 4
6.4. Jak a do kdy vyřídíme vaši reklamaci?	strana 4
7. Satelitní přijímače	
7.1. Co je satelitní přijímač?	strana 4
7.2. Pronájem satelitního přijímače	strana 4
7.3. Výpůjčka satelitního přijímače	strana 4
7.4. Vrácení satelitního přijímače	strana 4
7.5. Ochrana satelitního přijímače	strana 5
7.6. Co se stane, pokud vrátíte satelitní přijímač před ukončením Smlouvy?	strana 5
8. Závěrečná ustanovení	strana 5

1. Uživatel a Poskytovatel – kdo je kdo?

Tyto Všeobecné podmínky definují vaše práva a povinnosti jako uživatele služeb přístupu k balíku televizních a radiových kanálů dostupných prostřednictvím podmíněného přístupu přes satelit, s využitím přenosové a satelitní kapacity třetích stran (dále jen „**Služba**“). Služba je veřejně dostupnou službou elektronických komunikací dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (dále jen „**zákon o elektronických komunikacích**“). Uživatelem může být fyzická nebo právnická osoba. Spotřebitelem dle těchto Všeobecných podmínek se rozumí fyzická osoba, která mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání s námi uzavírá nebo uzavřela Smlouvu. UPC DTH je Poskytovatel těchto Služeb. Odkazy v této smlouvě na „vás“ a „vaše“ znamenají odkazy na vás jako uživatele a odkazy na „nás“ znamenají odkazy na UPC DTH.

Naše kontaktní údaje:

Poštovní adresa: UPC DTH S.à r.l.; P.O.Box 69 ; 69501 Hodonín 1;
Zákaznické centrum: +420 222 999 900
Internetové stránky: cz.freesatv.tv

2. Smlouva

2.1. Smlouva

Služby vám poskytujeme na základě smlouvy uzavřené mezi vámi a námi (dále jen „**Smlouva**“). Vaše a naše smluvní práva a povinnosti se nacházejí v těchto dokumentech, které jsou vždy nedílnou součástí Smlouvy:

- Souhrn smluvních podmínek,
- Všeobecné podmínky,
- ceník,
- další smluvní dokumenty, z jejichž charakteru jasně vyplývá, že jsou součástí smluvního vztahu mezi vámi a námi (např. podmínky kampaně).

2.2. Kdy dojde k uzavření Smlouvy?

Služby si můžete objednat telefonicky, prostřednictvím webového formuláře nebo u našich obchodních partnerů. Smlouva se uzavírá telefonicky a považuje se za uzavřenou v okamžiku, kdy si vzájemně odsouhlasíme podstatné náležitosti Smlouvy.

2.3. Jaké jsou podmínky pro uzavření Smlouvy?

Smlouvu s vámi uzavřeme, pokud nám poskytnete veškeré údaje potřebné k určení vaší totožnosti (3.1.) a předložíte platný občanský průkaz nebo jiný průkaz totožnosti. Můžeme také požadovat, abyste dokázali své právo používat místo instalace, např. předložením svých zaplacených účtů za elektřinu. To platí také pro pozdější změnu instalační adresy. Pokud s námi uzavíráte Smlouvu jako právnická osoba, je nutné předložit výpis z obchodního rejstříku a DIČ, pokud vám bylo přiděleno. V následujících případech jsme oprávněni odmítnout uzavření smlouvy:

- pokud není poskytování Služeb technicky možné,
- pokud máte u UPC DTH dluh nebo máte neuhrazené dluhy vůči jiným společnostem,
- pokud nesohlasíte se Smlouvou včetně těchto Všeobecných podmínek nebo ceníku
- v případě neposkytnutí informací dle odst. 3.1. těchto Všeobecných podmínek.

2.4. Co dělat, pokud chcete změnit Služby

Pokud si přejete změnit rozsah využívaných Služeb, např. objednat další Službu, nebo přestat používat část stávající Služby (dále jen „**Změna Služeb**“), kontaktujte nás prostřednictvím našich internetových stránek, telefonicky nebo písemně. Pro vaši vlastní bezpečnost jsme oprávněni vždy zkontrolovat vaše osobní údaje, zejména když nás kontaktujete telefonicky (kontrolou vašeho jména, adresy, data narození atd.). Požadovanou Změnu Služeb provedeme neprodleně, nejpozději však do 15 dnů, nebo ode dne dohodnutého s vámi, ale před podáním žádosti se ujistěte, že neporušujete závazek užívat Služby po dohodnutou dobu (viz odst. 5.4.2.), pokud vám běží. Rozsah poskytovaných Služeb se změní v okamžiku, kdy provedeme vámi požadovanou změnu. Pokud v důsledku Změny služeb již nebudete potřebovat k dalšímu užívání Služeb počet nebo typ satelitních přijímačů či smart karet, které jsme vám dříve poskytli, máte povinnost nám je vrátit; na postup vrácení se analogicky uplatní ustanovení odst. 7.4. včetně našeho práva naúčtovat vám smluvní pokutu v případě jeho nevrácení.

2.5. Za jakých podmínek můžeme změnit Smlouvu?

2.5.1. Důvodem pro změnu podmínek Smlouvy z naší strany může být inflace, zavedení nových Služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitňování Služeb, vývoj nových technologií, či změna jiných technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek v naší společnosti.

2.5.2. Pokud změním smluvní podmínky (např. Všeobecné podmínky, ceník nebo rozsah námi poskytovaných Služeb), budete o tom informováni prostřednictvím našich internetových stránek nebo jiným vhodným způsobem jeden měsíc před nabytím účinnosti změny. O této změně budete informováni.

2.5.3. Pokud změním smluvní podmínky v podstatných náležitostech Smlouvy nebo ve váš neprospěch (např. zvýšením ceny, podstatným snížením počtu televizních kanálů nebo vyřazením některých nejvíce sledovaných kanálů v balíku, který užíváte), budeme vás o tom informovat minimálně jeden měsíc předem prostřednictvím naší internetové stránky a způsobem, který jste si zvolil pro vyúčtování. Pokud s touto změnou nesouhlasíte, jste oprávněni Smlouvu ukončit ke dni, k němuž se mají podmínky Smlouvy změnit. Ukončení Smlouvy nám musí být oznámeno minimálně 10 dní před plánovanou změnou, jinak nebudeme technicky schopni výpověď zpracovat a ukončit Smlouvu. Nemáte však právo Smlouvu z tohoto důvodu ukončit, pokud se podmínky Smlouvy změnil v důsledku změny legislativy nebo rozhodnutí státních úřadů.

2.5.4. Pokud Smlouvu neukončíte, bude se mít za změněnou ode dne oznámení změny podmínek Smlouvy.

2.6. Na jak dlouho se Smlouva uzavírá?

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Můžete se s námi dohodnout na závazku užívat Služby po dohodnutou dobu, po kterou budete mít nárok na slevu (5.4.), ale i v takovém případě je Smlouva stále uzavřena na dobu neurčitou, tj. do svého ukončení (2.7.).

2.7. Jak Smlouvu ukončit?

Na ukončení Smlouvy se můžeme vzájemně dohodnout. Smlouvu je také možné ukončit jednostranně výpovědí nebo je od ní možné v určitých situacích odstoupit. Všechny způsoby jsou popsány níže. Pokud nebude stanoveno jinak, Smlouvu je možné ukončit některým z následujících způsobů:

(a) písemně,

(b) vyplněním webového formuláře na našich internetových stránkách, nebo

(c) telefonicky prostřednictvím našeho zákaznického centra.

Nezávisle na způsobu ukončení, musí vaše výpověď či odstoupení obsahovat údaje o vás a vaší Smlouvě (vaše jméno a adresu, případně identifikační údaje právnické osoby/podnikatele, číslo smlouvy nebo variabilní symbol) a tyto údaje se musejí shodovat s údaji v našich systémech.

2.7.1. Výpověď Smlouvy

Smlouvu můžete vypovědět bez udání důvodu s třicetidenní výpovědní lhůtou, která začíná plynout ode dne doručení výpovědi. Prosím přečtěte si také bod 5.4.2., abyste se seznámili s důsledky vypovězení Smlouvy po dobu vázanosti. My jsme oprávněni Smlouvu ukončit se stejnou výpovědní lhůtou zasláním výpovědi vám rovněž bez uvedených důvodů.

2.7.2. Odstoupení od Smlouvy

2.7.2.1. Smlouvu lze také ukončit odstoupením od Smlouvy (které pošleme my vám nebo vy nám) s okamžitým účinkem platným dnem doručení. Odstoupením je Smlouva zrušena.

2.7.2.2. Od Smlouvy můžete odstoupit bez sankcí za porušení závazku užívat Služby po dohodnutou dobu, pokud jsme porušili Smlouvu tím, že jsme vám nedodávali Služby déle než 15 dní, a toto neposkytování je doloženo např. vaší reklamací z počátku tohoto období a nebylo způsobeno vámi, nebo z důvodu stanoveného zákonem v případě vadného plnění.

2.7.2.3. Pokud jste uzavřeli Smlouvu jako spotřebitel prostředky komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání, máte právo odstoupit od Smlouvy ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy s náležitostí a informacemi dle § 63 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích. Dané právo platí rovněž pro Změnu Služeb dle odst. 2.4. Všeobecných podmínek. Pro účely uplatnění práva na odstoupení od smlouvy nás musíte o svém odstoupení od Smlouvy informovat formou jednostranného právního jednání (například dopisem zasláným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, faxem nebo e-mailem). Můžete použít přiložený vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, není to však vaší povinností. Odstoupit takto od Smlouvy můžete bez jakékoliv sankce. Veškeré náklady související s navrácením satelitního přijímače v tomto případě nesete vy. Satelitní přijímač nám vraťte způsobem dle našich pokynů a to nejpozději do 14 dnů ode dne odstoupení od Smlouvy. My vám ve stejné lhůtě vrátíme peněžní prostředky zaplacené za naše Služby, přičemž jsme oprávněni odečíst poměrnou část sjednané ceny za Služby poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy. Pokud jste za Služby ještě nezaplátili, máme právo vás požádat o úhradu poměrné části sjednané ceny za Služby poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy. Nejsme však povinni vám vrátit přijaté peněžní prostředky dříve, než nám předáte satelitní přijímač (7.4). Přijaté peněžení prostředky vám vrátíme stejným způsobem, jakým jsme je přijali, jiným způsobem jen tehdy, pokud s tím budete souhlasit a pokud vám tím nevzniknou další náklady. V případě poškození satelitního přijímače, či bude-li satelitní přijímač vrácen nekompletní, vám můžeme naúčtovat smluvní pokutu dle ceníku. Nárok na úhradu této smluvní pokuty jsme oprávněni jednostranně započíst proti vašemu nároku na vrácení zaplacené ceny za Služby, o čemž budete informováni.

2.7.2.4. My jsme oprávněni od Smlouvy odstoupit:

(a) pokud neuhradíte vyúčtování – více podrobností viz odstavec 4.7.2.,

(b) pokud jste nám poskytli nepravdivou informaci, která je podmínkou pro uzavření Smlouvy (3.1.),

(c) pokud jste nám nebo našim partnerům neposkytlí potřebnou spolupráci ke splnění Smlouvy, např. při instalaci nebo výměně satelitního přijímače,

(d) pokud Služby využívá další osoba bez našeho souhlasu (4.4.1.),

(e) pokud ohrožujete bezpečnost Služeb, např. sdílením smart karty (4.4.2.c),

(f) pokud existují technické důvody na naší straně, které nám znemožní plnění Smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dní, a nedohodneme se jinak.

2.7.3. Odvolání výpovědi nebo odstoupení od Smlouvy

Svou výpověď nebo odstoupení od Smlouvy můžete jednoduše odvolat telefonicky, prostřednictvím formuláře nebo písemně tak, že nám oznámíte své přání pokračovat v odeírání našich Služeb, a Smlouva bude pokračovat, jako kdyby výpověď nebo odstoupení nebylo vůbec podáno. Je však potřebné informovat nás před skončením platnosti Smlouvy.

2.8. Smlouvu budeme považovat za ukončenou rovněž okamžikem úmrtí uživatele jako jedné smluvní strany Smlouvy. V tomto případě nebudeme účtovat poplatek za vyzvednutí a dopravu satelitního přijímače. Pokud nám však dědicové uživatele oznámí úmrtí uživatele po nepřiměřeném prodloužení (např. několika měsících), jsme oprávněni jim vyúčtovat poplatky za Služby ve stejné výši, v jaké bychom je účtovali uživateli.

2.9. Jak převést Smlouvu na jinou osobu

Na převodu vaší Smlouvy na třetí osobu se můžeme s vámi a touto třetí osobou dohodnout v případě, že se stěhuje ze svých současných prostor, pokud tato třetí osoba převzme veškerá práva a povinnosti ohledně vás na základě Smlouvy a pokud splňuje veškerá kritéria pro uzavření nové Smlouvy a uzavře s námi Smlouvu. My jsme oprávněni účtovat této třetí osobě poplatek za aktivaci Služby dle platného ceníku. Uzavřením Smlouvy souhlasíte také s tím, že i my jsme oprávněni převést veškerá svá práva a povinnosti ze Smlouvy na jinou třetí osobu.

2.10. Jak nás můžete kontaktovat?

Pro komunikaci s námi využíváme výhradně naše zákaznické centrum. Se zákaznickým centrem se můžete spojit telefonicky, faxem, dopisem nebo prostřednictvím formuláře – viz kontakty uvedené v článku 1. Pokud ve Smlouvě nebo Všeobecných podmínkách uvádíme, že je nezbytná písemná forma pro určitý úkon, myslíme tím podepsaný dopis, ale i vyplněný formulář na našich internetových stránkách, pokud obsahuje veškeré příslušné podrobnosti o vás (jméno a adresu, číslo smlouvy nebo variabilní symbol) a tyto podrobnosti odpovídají našim údajům.

2.11. Jak vás můžeme kontaktovat

Pro komunikaci s vámi budeme přednostně používat e-mailové adresy, které jste nám poskytli, a rovněž kontaktní adresy a telefon, které jste nám poskytli, abychom vás mohli kontaktovat osobně nebo prostřednictvím SMS. Jinak použijeme adresu instalace Služby. Pokud ve vašich kontaktních údajích nastane změna, o které nás nebudete informovat (3.2.), budeme sdělení zaslat na původní kontaktní adresu. Vezměte, prosím, na vědomí, že takto zasláná sdělení budeme považovat za doručená. Dále upozorňujeme, že pokud si nevyzvednete nebo odmítnete převzít doporučenou poštovní zásilku, tato zásilka bude rovněž považována za doručenou, protože se dostala do sféry vašeho vlivu.

3. Informace o vás a ochrana vašich osobních údajů

3.1. Informace nezbytné pro uzavření Smlouvy

Abychom s vámi mohli uzavřít Smlouvu, potřebujeme znát následující osobní údaje: jméno a příjmení, bydliště, adresu místa instalace, pokud se liší od místa bydliště, a rodné číslo nebo datum narození. Bez těchto údajů s vámi Smlouvu nemůžeme uzavřít. Také potřebujeme znát číslo vašeho občanského průkazu nebo jiného průkazu totožnosti. Další osobní data nám poskytnete dobrovolně. V případě, že Smlouvu uzavíráte jako právnická osoba, potřebujeme také vědět obvyklé identifikační údaje právnických osob.

3.2. Změna vašich údajů

Pokud dojde ke změně některých informací uvedených ve Smlouvě, je nutno tuto změnu oznámit našemu zákaznickému centru co nejdříve, nejpozději však do 15 dnů od příslušné změny. To se týká rovněž kontaktní adresy, na kterou vám posíláme všechny písemné dokumenty. Pokud nás budete o těchto změnách informovat později, nejsme povinni znovu vystavit žádné předchozí vyúčtování.

3.3. Zásady ochrany vašich osobních údajů

Podrobné informace např. o tom, jak nakládáme s vašimi osobními údaji, jak je chráníme nebo jaká jsou vaše práva ohledně vašich dat, naleznete v Zásadách ochrany soukromí spotřebitelů, které jsou k dispozici na našich internetových stránkách.

3.4. Proč zpracováváme údaje a jak dlouho je uchováváme?

Vaše osobní údaje zpracováváme pouze v nezbytném rozsahu, např. pro splnění našich povinností ze zákona, k uzavření nebo k plnění Smlouvy (poskytování Služeb, účtování, komunikace s vámi atd.). Vaše osobní údaje zpracováváme pouze po dobu nezbytnou pro dosažení výše uvedených účelů, ne déle, než je stanovená lhůta pro jejich uchování podle příslušných právních předpisů (např. pro daňové a účetní účely). Upozorňujeme, že po ukončení smlouvy nejsme oprávněni vymazat vaše osobní údaje, pokud musí být uchovány až do uplynutí zákonné lhůty, jak je uvedeno v předchozí větě.

3.5. Jak zpracováváme údaje a kdo jiný je může zpracovávat?

Údaje shromažďujeme a zpracováváme ručně a automaticky. Naši zaměstnanci jsou povinni dodržovat mlčenlivost a jsou školeni chránit osobní údaje. Shromažďujeme a zpracováváme data sami i prostřednictvím třetích stran (zpracovatelů). Např. naše partnerské zákaznické centrum vám poskytuje naším jménem celou řadu služeb péče o zákazníky, které zahrnují zpracování osobních údajů. Naši partneři jsou vázáni přísnou mlčenlivostí a jejich zástupci jsou školeni zpracovávat osobní údaje zákonným způsobem. Máme rovněž zpracovatele, kteří nám poskytují např. administrativní nebo technickou podporu poskytování Služeb a dalších souvisejících činností nebo pro nás organizují obchodní nebo marketingové kampaně. Těmto zpracovatelům poskytujeme údaje pro výše uvedené konkrétní účely a pouze v nezbytném rozsahu a máme s nimi uzavřenou písemnou smlouvu o zpracování osobních údajů, takže musí dodržovat stejné zásady ochrany osobních údajů jako my.

3.6. Jak vám můžeme nabízet naše Služby?**3.6.1. Váš souhlas**

Váš předchozí souhlas s propagací našich Služeb nebo propagačních nabídek našich partnerů (zasílání obchodních sdělení) je nezbytný. Svůj souhlas uzavřením Smlouvy udělujete a můžete jej kdykoliv odvolat.

3.6.2. Jak můžeme nabízet naše Služby?

Své Služby můžeme nabízet písemnými dopisy, vložním reklamních materiálů do vyúčtování, e-mailem nebo telefonicky. Upozorňujeme, že naše vyúčtování vždy obsahuje prostor vyhrazený pro poskytování informací. Tento prostor můžeme využít k nabízení našich Služeb bez vašeho dalšího souhlasu, protože tvoří nedílnou součást vyúčtování.

3.7. Jaké máte práva ohledně zpracování osobních údajů?

Máte právo od nás dostávat informace o tom, které konkrétní osobní údaje o vás zpracováváme, v jakém rozsahu a za jakým účelem, a kdo je jejich příjemcem. Pokud jste přesvědčeni, že zpracováváme vaše osobní údaje způsobem, který je v rozporu s ochranou vašeho soukromí a osobního života nebo v rozporu se zákonem, můžete nás požádat o vysvětlení. Můžete nás rovněž požádat o nápravu stavu vašich údajů, což zahrnuje např. zablokování, opravu, doplnění nebo likvidaci vašich osobních údajů. Pokud budete nespokojeni s vyřešením své žádosti, můžete kdykoliv kontaktovat našeho pracovníka ochrany osobních údajů (jeho e-mailová adresa je uvedena na našich internetových stránkách v sekci Zásady ochrany soukromí spotřebitelů).

3.8. Nahrávání telefonických hovorů

Chceme, abyste byli s našimi Službami spokojeni. Proto budeme nahrávat veškeré konverzace s klienty za účelem zajištění kvality, tak abychom náležitě zaznamenali i veškeré reklamace a žádosti.

3.9. Registr dlužníků

Pokud vám u nás vznikne dluh, můžeme poskytnout tyto informace příslušnému Registru dlužníků nebo vyměnit informace o úvěrové historii s jinými společnostmi. Podpisem Smlouvy k tomu udělíte svůj souhlas.

4. Služby**4.1. Jaké Služby vám poskytujeme a které kanály máte dostupné?**

Poskytujeme vám ty Služby, které jsou uvedeny v Souhrnu smluvních podmínek nebo jinak dohodnuté s vámi. Aktuální seznam kanálů příslušných Služeb naleznete na našich internetových stránkách. Seznam kanálů není formální částí Smlouvy. Můžeme přidávat nové, nahrazovat nebo ukončovat kanály v balíčcích, nebo je přesouvat z jednoho balíku do druhého změnou seznamu kanálů na internetových stránkách a není k tomu potřeba předchozí oznámení. Pokud dojde k významnému snížení počtu televizních kanálů nebo vyřazení některých nejsledovanějších kanálů v balíku, který máte předplacený, dodržíme předchozí oznámení podle odstavce 2.5.2.

4.2. Od kdy vám poskytujeme Služby?

Služby vám poskytujeme ode dne aktivace, který je dnem uzavření Smlouvy, pokud s vámi nebude dohodnuto jinak. Můžeme vám naúčtovat aktivací poplatek podle ceníku. Uzavírá-li Smlouvu spotřebitel prostředky komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání, souhlasí s poskytnutím Služeb před uplynutím lhůty 14 dnů na odstoupení od smlouvy dle odst. 2.7.2.3. Všeobecných podmínek.

4.3. Instalace parabolické antény a satelitního přijímače

Instalaci si můžete zařídit sami nebo si ji objednat u našich partnerů, jejichž seznam najdete na našich internetových stránkách. Upozorňujeme, že veškeré právní a finanční aspekty instalace (včetně dodání věcí jako satelitní anténa, LNB či kabely) jsou výhradně záležitostí mezi vámi a instalační firmou, my instalaci nerealizujeme a nejsme za ni odpovědní. Bez omezení výše uvedených ustanovení, za účelem ochrany vašich zájmů, se s instalačními firmami uvedenými na našich internetových stránkách můžeme dohodnout na doporučené ceně instalace. V takovém případě zveřejníme doporučené ceny na našich internetových stránkách. Pokud bydlíte v domě s více byty, doporučujeme vám zkontrolovat před podpisem Smlouvy váš domovní řád, zda smíte nainstalovat parabolickou anténu na vnější zeď nebo na balkon.

4.4. Užívání Služeb**4.4.1. Kdo může užívat Služby?**

Služby můžete užívat vy jako uživatel nebo osoby nacházející se ve vašich domácích prostorách. Jakékoliv jiné komerční nebo nekomerční užívání Služeb je možné pouze s naším předchozím souhlasem. Pokud

tento zákaz porušíte, můžeme vám naúčtovat smluvní pokutu za jeho porušení podle ceníku.

4.4.2. Jak můžete užívat Služby?

Při užívání našich Služeb:

- nezasahujte do satelitního přijímače;
- užívejte Služby v souladu s jejich specifikací, Všeobecnými podmínkami, právními předpisy a pouze na adrese registrované u nás;
- neohrožujte bezpečnost Služeb, zejména je zakázáno tzv. sdílení smart karty. Pokud tento zákaz porušíte, můžeme vám naúčtovat smluvní pokutu za jeho porušení podle ceníku a zároveň požadovat náhradu škody a Smlouvu ukončit za podmínek uvedených v těchto Všeobecných podmínkách.

4.5. Co dělat, když nastane závada ve Službách?

V případě technické poruchy nebo výpadku poskytovaných Služeb je nutné, abyste tuto událost bez zbytečného odkladu, a to nejpozději do 5 dnů, nahlásili zákaznickému centru a my se pokusíme tento problém vyřešit co nejdříve. Pokud po komunikaci s klientským centrem vznikne podezření na závadu satelitního přijímače (včetně dálkového ovládní), zákaznické centrum se s vámi dohodne na výměně satelitního přijímače prostřednictvím přepravní společnosti (o tom, co je považováno za satelitní přijímač, pojednává odst. 7.1.). Následné kroky závisí na stavu satelitního přijímače zjištěném po jeho kontrole:

- Bude potvrzena funkční závada, která brání užívání Služeb: výměnu budete mít zdarma.
- Bude zjištěno mechanické poškození: můžeme vám naúčtovat smluvní pokutu stanovenou v ceníku, zejména pokud k mechanickému poškození nedošlo v důsledku běžného opotřebení.
- Satelitní přijímač řádně funguje: můžeme vám účtovat poplatek za výměnu podle ceníku.

Ve výše uvedených případech satelitní přijímač vyměníme za stejný model (pokud je k dispozici) nebo podobný model (bude zvolen dle našeho uvážení). V případě vady satelitního přijímače provedeme výměnu nejpozději do pěti pracovních dní od doručení vaší žádosti; pokud tuto lhůtu nedodržíme, můžete nás zažádat o slevu (6.3.).

Poplatek za výměnu uvedený v ceníku vám také můžeme naúčtovat v případě, že požadujete výměnu funkčního satelitního přijímače, např. kvůli tomu, že chcete jiný model, pokud výměna není součástí navýšení Služeb (např. na balík HD).

4.6. Případy krádeže, ztráty, požárů a povodní

V případě krádeže či ztráty satelitního přijímače, jeho poškození ohněm nebo povodní ve vaší oblasti vám výměnami satelitní přijímač zdarma, pokud nám o těchto skutečnostech poskytnete písemné důkazy (např. podané hlášení na policii, pojistný nárok atd.).

4.7. Pozastavení a omezení Služeb**4.7.1. Z obecných důvodů**

Na nezbytnou dobu vám můžeme pozastavit nebo omezit poskytování našich Služeb z provozních nebo technických důvodů (např. technická údržba nebo podobné zásahy prováděné našimi partnery – satelitními poskytovateli), v případě narušení bezpečnosti nebo integrity sítě, na základě rozhodnutí státního úřadu, v krizové situaci nebo za účelem jiného důležitého veřejného zájmu. Na našich internetových stránkách vás budeme informovat o podstatných pozastaveních nebo omezeních Služeb, pokud možno předem.

4.7.2. Z důvodů pozdních plateb

Pokud budete v prodlení s jakoukoliv platbou vůči nám, upozorníme vás na to vhodným způsobem, např. upomínkou. Upomínkou se rozumí i vyúčtování, které obsahuje upozornění o nezaplacení předešlého vyúčtování, a můžeme vám za ni účtovat poplatek podle ceníku. Pokud vaše platba nebude uhrzena na náš účet ani po dodatečně poskytnuté přiměřené lhůtě (ne kratší než jeden týden), můžeme vám Služby (i) omezit na několik kanálů, ale budete povinni uhradit cenu za tento omezený přístup podle ceníku, (ii) úplně přerušit nebo (iii) omezit a následně úplně přerušit. Pokud zaplatíte nejméně 2 po sobě jdoucí vyúčtování po lhůtě splatnosti nebo máte nejméně 3 nezaplacená vyúčtování, máme právo po prokazatelném upozornění Smlouvu ukončit nebo od ní odstoupit (viz odst. 2.7.2.4.) a dle okolností vás požádat o úhradu za předčasné ukončení Smlouvy (5.4.2.).

Služby můžeme omezit nebo pozastavit také neprodleně v případě, že neuhradíte administrativní poplatek související s balíčkem freeSAT karta. Alternativně k výše uvedenému postupu můžeme převést Služby, které vám poskytujeme, na nižší balík Služeb a pozastavit vaši žádost o navýšení na přiměřenou dobu.

Pokud ještě nedošlo k ukončení vaší Smlouvy z důvodu pozdních plateb, Služby reaktivujeme po úspěšném provedení pozdních plateb, případně dalších poplatků splatných podle ceníku (např. poplatek za reaktivaci).

4.7.3. Na vaši žádost

Máte právo pozastavit Služby jednou za dvanáct měsíců na dobu maximálně tří měsíců. Pokud jste podali výpověď, nemáte nárok na pozastavení. Pokud požádáte o pozastavení během závazku užívat Služby po dohodnutou dobu, závazek bude automaticky prodloužen o dobu pozastavení. Jsme oprávněni vám účtovat poplatek za reaktivaci Služeb podle ceníku.

4.7.4. Z jiných důvodů z vaší strany

Poskytování Služeb jsme rovněž oprávněni omezit nebo pozastavit, neprodleně a bez předchozího oznámení, pokud:

- a) máme důvodné podezření, že vy nebo jiná osoba zneužíváte Služby, které jsou vám poskytovány;
- b) ohrožujete bezpečnost Služeb (4.4.2.).

4.8. Změna pozice družice

Prostřednictvím našich partnerů jsme oprávněni změnit zdroj signálu poskytováných Služeb změnou z družice, přes kterou je Služba dostupná, na družici na jiné poloze. Oznámíme vám to předem a zkoordinujeme postup k vaší spokojenosti. Zajistíme pokud možno nepřerušené poskytování Služeb v průběhu této změny.

4.9. Odpovědnost za škody

V případě nedostupnosti Služeb vám poskytneme odškodnění ve formě a rozsahu poměrné slevy z vašeho měsíčního poplatku (podrobnosti viz odst. 6.3.). Nejsem však povinni vás jako uživatele ani jiné uživatele Služeb odškodnit za případné další škody vzniklé v důsledku přerušeni Služeb nebo vadného poskytování Služeb, zejména ušlý zisk.

5. Cena Služeb

5.1. Od kdy platíte a kolik?

Cena za Služby vám bude účtována ode dne aktivace (4.2.). Cena účtovaná za Služby je uvedena ve Smlouvě (ceníku nebo podmínkách příslušné kampaně).

5.2. Kdy a jak vám posíláme vyúčtování?

Naše standardní období účtování Služeb je měsíční, ale nabízíme rovněž půlroční a roční vyúčtování. Uzavřením Smlouvy souhlasíte s tím, že pokud jste si nevolili vyúčtování v písemné formě, můžeme vám je doručovat v elektronické podobě. Poskytování vyúčtování v písemné formě můžeme zpoždat. Pokud to bude v našich technických možnostech, můžete si zvolit také informaci o datu splatnosti a části nesplacené pohledávky pouze formou měsíční SMS. Pokud jste právnická osoba, která nám poskytla DIČ platné pro EU, budeme vám vystavovat měsíční faktury. Další ustanovení těchto Všeobecných podmínek ohledně vyúčtování platí příslušně i pro vás, např. nebudeme vám znovu vystavovat předchozí faktury, pokud jste nás neinformovali o změnách identifikačních údajů své právnické osoby.

5.3. Kdy a jak platíte?

Datum splatnosti ceny Služeb je uvedeno přímo na vyúčtování. Pokud neuvedeme jinak, vyúčtování musí být uhrazeno nejpozději do 15. dne v měsíci. Způsob platby je dohodnut ve vaší Smlouvě. Platbu ve výši uvedenou ve vyúčtování provádějte na náš bankovní účet uvedený v našem prohlášení. Je důležité, abyste při provádění platby na náš bankovní účet vždy uvedli správný variabilní symbol, který je rovněž uveden ve vyúčtování. Váš variabilní symbol je jedinečný identifikátor, který nám umožní rozeznat, že jste platbu provedli, a zajistí, abychom vám neposílali zbytečné upomínky.

5.4. Sleva

5.4.1. Výše slevy

Můžeme vám poskytnout slevy z ceníkových cen. Slevu lze poskytnout jako opakovanou slevu z ceny Služeb nebo jako jednorázovou slevu z aktivního poplatku nebo jinou slevu, na které se dohodneme. Částka konkrétní slevy bude vypočtena jako rozdíl mezi cenou uvedenou v ceníku v době dohodnutí slevy a zlevněnou cenou. Někdy můžeme mít v nabídce možnost, že pokud se s námi dohodnete na odebrání určitého balíku se závazkem užívat Služby po dohodnutou dobu, zařídíme pro vás slevu, kterou vám poskytne instalační firma z ceny instalace.

5.4.2. Podmínky slevy

Můžeme se s vámi dohodnout na poskytnutí slevy z běžné ceny výměnou za to, že přijmete závazek užívat Služby po dohodnutou dobu s tím, že budeme mít právo vám naúčtovat dohodnutou úhradu za předčasné ukončení Smlouvy (nebo části Smlouvy), pokud dobu závazku nedodržíte. Tyto podmínky můžeme potvrdit v podmínkách kampaně, ale i ústně po telefonu, např. v případě navýšení Služeb nebo obnovy závazku užívat Služby po dohodnutou dobu.

Pokud jste způsobili porušení podmínek svého závazku užívat Služby po dohodnutou dobu (podmínek kampaně), např. pokud jste v této době vypověděli Smlouvu, nebo jsme Smlouvu ukončili my z důvodů, které jste zapříčinili (2.7.2.4.), nebo pozastavili či omezili Služby nebo převedli Služby na úroveň nižšího balíku z důvodů uvedených v odstavcích 4.7.2. a 4.7.4., jsme oprávněni vám naúčtovat úhradu za předčasné ukončení Smlouvy (nebo části Smlouvy) ve výši, kterou jsme s vámi již dříve dohodli. Pokud jsme pro vás zařídili slevu poskytovanou instalační firmou (5.4.1.), můžeme vám naúčtovat i tuto částku ve výši uvedené slevy.

5.5. Pokud nezaplatíte za Služby

Pokud nezaplatíte poplatky za Služby řádně nebo včas, pak se budeme řídit postupem pro pozastavení nebo omezení Služeb, popsaným v odstavci 4.7.2.

5.6. Informace o platbě

Na vaši žádost vám poskytneme informace o provedených platbách a vašem aktuálním zůstatku prostřednictvím našeho zákaznického centra, včetně automatického systému při volání do zákaznického centra, případně internetové stránky.

5.7. Záloha

Můžeme vás rovněž požádat o úhradu zálohy na námi poskytnutý satelitní přijímač. Výše zálohy je uvedena v ceníku. Jsme oprávněni tuto zálohu započítat oproti platbám po splatnosti po ukončení Smlouvy, i když satelitní přijímač vrátíte. Na vaši žádost vás budeme informovat o zápočtu

prostřednictvím zákaznického centra. Zůstatek zálohy po započtení, vám vrátíme do 60 dní od ukončení Smlouvy nebo od vyrovnání všech povinností (včetně vrácení satelitního přijímače), podle toho, ke které z obou uvedených událostí dojde později.

5.8. Charakter jednorázových plateb a ukončení Smlouvy

Roční administrativní poplatek související s balíčkem freeSat karta vám při dřívějším ukončení Smlouvy nevrátíme. Pokud přejdete z balíčku freeSAT karta na vyšší balík Služeb, připišíme vám kredit za veškerá nevyužitá čtvrtletní období.

6. Reklamační řízení

6.1. Jak podat reklamaci?

Reklamací lze podat písemně, vyplněním formuláře na našich stránkách nebo telefonicky prostřednictvím našeho zákaznického centra. Reklamací vyúčtování můžete podat do dvou měsíců od jeho doručení, není-li vyúčtování dodáváno, do dvou měsíců ode dne poskytnutí Služby, a reklamací kvality Služby můžete podat bez zbytečného odkladu od zjištění problému se Službou, nejpozději do 2 měsíců od reklamované události. Také upozorňujeme, že neneseme odpovědnost za instalaci a jakékoliv výpadky nebo problémy související s instalací (např. vadná parabolická anténa) musíte řešit s instalační firmou, která u vás instalaci prováděla.

6.2. Nespokojenost s účtovanou cenou

Pokud máte výhrady z výši ceny účtované za Služby, můžete podat reklamaci svého vyúčtování. Podání reklamacie nemá odkladný účinek splatnosti daného vyúčtování a je nutné, abyste účtovanou částku uhradili.

6.3. Nespokojenost s poskytnutými Službami

Pokud nesouhlasíte s kvalitou poskytovaných Služeb, můžete podat reklamaci. Neodpovídáme však za příležitostné ztráty Služeb nebo několika kanálů ve Službě způsobených počasím, např. v místě uplinku (vysílače na družici) nebo ve vaší oblasti příjmu signálu, proto vás za tyto výpadky nebudeme moci odškodnit. Na druhé straně, v případě naprosté nedostupnosti našich Služeb z důvodů, za které neneseme odpovědnost (např. vadný satelitní přijímač), po dobu delší než pět pracovních dní od vašeho nahlášení nás můžete požádat o slevu ve výši poměrné částky ze svého aktuálního měsíčního poplatku za každý den prodlení nad pět pracovních dní.

6.4. Jak a do kdy zpracujeme vaši reklamaci?

Pokusíme se vyřídit vaši reklamaci co nejdříve, nejpozději do 30 dní od okamžiku, kdy jste nám ji doručili. Pokud zjistíme, že je vaše reklamacie ohledně vyúčtování oprávněná, případný přeplatek za Služby zohledníme. Pokud zjistíme, že je vaše reklamacie ohledně kvality Služeb oprávněná, poskytneme vám slevu z ceny Služeb nebo závadu odstraníme. Nebude-li možné závadu odstranit, máte právo od Smlouvy odstoupit nebo požadovat slevu z ceny Služeb. Nebude-li vada odstraněna ve shora uvedené lhůtě a uzavřeli jste Smlouvu jako spotřebitel, máte právo na odstoupení od Smlouvy. Upozorňujeme, že v době, kdy provádíme příslušnou úpravu, vyúčtování již může být zpracováno, proto se může stát, že se úpravy projeví až v následujících vyúčtováních. Pokud nesouhlasíte s tím, jak byla vaše reklamacie vyřízena, můžete kontaktovat Evropské spotřebitelské centrum při České obchodní inspekci (Štěpánská 15; 120 00 Praha 2; Česká republika; nebo taky na: www.evropskyspotrebitel.cz) nebo úřady zmíněné v odst. 8.6.

7. Satelitní přijímače

7.1. Co je satelitní přijímač?

Satelitní přijímač (set-top box a příslušenství jako kabely a dálkové ovládání, případně včetně připojené smart karty nebo smart karta samotná) je zařízení, které vám umožní užívat vaše Služby. V závislosti na typu satelitního přijímače vám jej buď pronajmeme, nebo zdarma vypůjčíme. Můžete použít i vlastní set-top box, ale doporučujeme vám zkontrolovat si na našich internetových stránkách nebo u vašeho instalatéra či prodejce jeho kompatibilitu s našimi smart kartami. Vezměte prosím na vědomí, že neodpovídáme za možnou nefunkčnost kombinace vašeho set-top boxu se smart kartou. Smart kartu musíme vždy poskytnout my. Pokud tyto Všeobecné podmínky odkazují na termín „satelitní přijímač“, znamená to vždy odkaz na zařízení, které jsme vám poskytli my, není to odkaz na váš vlastní set-top box nebo jiné zařízení. Satelitní přijímače jsou vlastnictvím naší sesterské společnosti a jejich vlastnictví nepřechází na vás ani na nás.

7.2. Pronájem satelitního přijímače

Při některých modelech satelitních přijímačů vám můžeme účtovat pravidelný měsíční poplatek za pronájem ve výši stanovené ceníkem. Účtování a platba poplatků za pronájem satelitního přijímače probíhá stejným způsobem jako účtování za Služby.

7.3. Výpůjčka satelitního přijímače

Pokud není v ceníku za satelitní přijímač, který vám byl poskytnut, uveden žádný poplatek, je vám vypůjčen zdarma.

7.4. Vrácení satelitního přijímače

Pokud jsme se dříve nedohodli jinak, jste povinni kontaktovat naše zákaznické centrum do sedmi dní od ukončení Smlouvy ohledně vrácení satelitního přijímače. Naše zákaznické centrum s vámi domluví datum a místo jeho vyzvednutí přepravní společností, avšak vezměte prosím na vědomí, že satelitní přijímač musíte v každém případě vrátit do 15 dnů od ukončení vaší Smlouvy. Za vyzvednutí a dopravu vám naúčtujeme cenu podle

ceníku, kterou jste povinni uhradit. Tuto cenu vám můžeme naučtovat i v případě, že satelitní přijímač zašlete na naší poštovní adresu, protože na jeho vyzvednutí na naší poštovní adrese musíme vynaložit obdobné náklady. Pokud satelitní přijímač (včetně smart karty) nevrátíte nebo jej vrátíte poškozený či nekompletní (chybějící kabely, dálkové ovládání), můžeme vám naučtovat smluvní pokutu podle ceníku. Pokud nám omylem vrátíte vlastní zařízení (např. váš set-top box), můžete nás požádat o jeho vrácení na vaše náklady ve lhůtě 60 dnů, poté můžeme toto zařízení zlikvidovat.

7.5. Ochrana satelitního přijímače

Očekává se, že budete satelitní přijímač chránit před poškozením, ztrátou a krádeží. Přijímač nám musíte vrátit nejen včas (7.4.), ale i ve stavu odpovídajícím smluvnímu ujednání mezi námi a s přihlédnutím k obvyklému opotřebení při řádném užívání přijímače. Postup v případě krádeže, poškození ohněm nebo povodní je uveden také v odst. 4.6.

7.6. Co se stane, pokud vrátíte satelitní přijímač před ukončením Smlouvy?

Pokud vrátíte satelitní přijímač bez ukončení Smlouvy s námi, nemá to vliv na trvání Smlouvy a neneseme zodpovědnost za nedostupnost Služeb. Upozorňujeme, že v těchto případech Smlouva trvá a vy máte povinnost stále hradit poplatky za Služby.

8.2. Uzavřením Smlouvy souhlasíte se zněním všech jejích součástí a stvrzujete, že jste se s její podmínkami seznámili. V případě rozporu mezi těmito Všeobecnými podmínkami a Smlouvou platí znění Smlouvy.

8.3. Tato Smlouva je uzavírána v jazyce českém a my zabezpečíme její archivování v elektronické nebo písemné podobě s umožněním přístupu pro vás po splnění případných podmínek.

8.4. Nejsme vázáni žádnými kodexy chování ve smyslu ust. § 1826 odst. 1 písm. e) zákona č. 89/2012 Sb. v platném znění.

8.5. Jednotlivé technické kroky vedoucí k uzavření Smlouvy jsou patrné z procesu uzavírání smlouvy popsané v odst. 2.2. těchto Všeobecných podmínek a z procesu objednávání dle webového formuláře.

8.6. Berte na vědomí, že spory vzniklé z této smlouvy mohou být řešeny mimo soudně prostřednictvím našich smluvních partnerů. Nad dodržováním zákona o ochraně spotřebitele dohlíží Česká obchodní inspekce, nad dodržováním ochrany osobních údajů Úřad pro ochranu osobních údajů, nad řádným poskytováním Služeb pak Český telekomunikační úřad. Těmto orgánům jste oprávněni podávat k vyřízení vaše stížnosti.

8.7. Tyto Všeobecné podmínky byly vydané dne 28. listopadu 2014, nabývají účinnosti dne 1. ledna 2015 a v plné míře nahrazují předešlé Všeobecné podmínky. Aktuální znění Všeobecných podmínek naleznete na našich internetových stránkách a je tak umožněna jejich archivace a reprodukce vámi.

8. Závěrečná ustanovení

8.1. Tato Smlouva se řídí českým právem, zejména zákonem č. 89/2012 Sb.. Pokud bude shledána některá část Smlouvy neplatnou, platnost zbývajících ustanovení tím nebude dotčena.

Příloha – VZOR

Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

(pro případ odstoupení ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy)

(vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy)

Oznámení o odstoupení od smlouvy

- Adresát: UPC DTH S.à r.l.; P.O.Box 69 ; 69501 Hodonín 1
- Oznamuji/oznamujeme (*), že tímto odstupuji/odstupujeme (*) od smlouvy o poskytnutí těchto služeb (*)
- Datum objednání (*)/datum obdržení (*)
- Jméno a příjmení spotřebitele/spotřebitelů
- Adresa spotřebitele/spotřebitelů
- Podpis spotřebitele/spotřebitelů (pouze pokud je tento formulář zasílán v listinné podobě)
- Datum

(*) Nehodící se škrtněte nebo údaje doplňte.