

Servisný poplatok - najčastejšie otázky a odpovede

- 1) Zákazníci budú volať nám predajcom a nie vám. Kto nám zaplatí tento čas?
- 2) Sľubovali ste, že služba bude zdarma a naraz máme platiť. Môžete to vysvetliť?
- 3) Prečo to doposiaľ išlo zdarma a naraz za to isté chcete peniaze?
- 4) Tvrdíte, že ide o poplatok za obsluhu, ale zákazníci s platenou programovou ponukou ju platiť nemusia. Nie je to teda v skutočnosti skôr spoplatnenie doposiaľ neplatených programov?
- 5) Mám platiť poplatok za obsluhu, ale so zákazníckym servisom nemám dobré skúsenosti – často sa nemôžem dovolať...
- 6) Prečo musím za volanie k vám platiť?
- 7) U konkurencie síce tiež platím, ale na rozdiel od vás mi dali zariadenie zdarma a zdarma poskytujú aj výmenu kariet.
- 8) Celé technické vybavenie sme si museli na rozdiel od konkurencie kúpiť za svoje a teraz chcete, aby sme k tomu ešte platili nejaké poplatky?
- 9) Stále niečo meníte, stále musím prelaďovať – a ešte mám za to platiť?
- 10) Radšej si zakúpim digitálnu televíziu a budem mať iba programy, ktoré chcem. Množstvo ponúkaných programov aj tak nesledujem a nebudú mi chýbať.
- 11) Začínate na 1,20 Eur a chcete poplatok začleniť do SIPO. Máme obavy, že ho neskôr budete postupne nenápadne zvyšovať vyššie a vyššie.
- 12) Kam idú peniaze zo Servisného poplatku?
- 13) Čo keď budem mať predplatený Servisný poplatok, ale neskôr si budem chcieť predplatiť nejaký balíček, budú mi peniaze za Servisný poplatok vrátané?
- 14) Mám kartu NEXT a preruším Pay TV. Budem musieť hradiť Servisný poplatok na oboch kartách?
- 15) Čo sa stane, ak poplatok neuhradím?
- 16) Platím koncesionársky poplatok – môžete mi aj napriek tomu odpojiť programy ČT?
- 17) Mám doma viac kariet – musím platiť SP za každú kartu?
- 18) Mám na jednej karte v domácnosti platenú programovú ponuku a na ostatných ponuku GRATIS. Musíme aj napriek tomu platiť?
- 19) Musia Servisný poplatok platiť všetci alebo existuje nejaká výnimka (dôchodcovia, ZŤP, ...)?
- 20) Môžem poplatok zaplatiť aj na dlhšie obdobie – viac rokov? Budem mať za to nejakú výhodu?
- 21) Prečo Skylink nezruší vydávanie časopisu Skylink TV a tým neušetrí peniaze, aby nemusel byť zavedený Servisný poplatok?
- 22) Budú v rámci Servisného poplatku programy prelaďované automaticky ako u konkurencie, alebo si to budeme musieť stále robiť sami?
- 23) Uvažujete o zavedení balíčka, v rámci ktorého sa nebudem musieť starať o prelaďovanie a všetko prebehne automaticky?
- 24) Vysvetlite stále opakujúci sa argument „okolnosti mimo kontrolu Skylinku“.

- 25)** Bol som natoľko slušný, že som si staršiu kartu CryptoWorkds už skôr vymenil za novú Irdeto a teraz mám opäť platiť Servisný poplatok?
- 26)** Čo keď si teraz vymením starú kartu CryptoWorks za novú Irdeto, budem musieť platiť servisný poplatok?
- 27)** Vzťahuje sa oslobodenie od Servisného poplatku aj na najnižšiu platenú programovú ponuku Film Europe Channel?
- 28)** Ako spoznám, že mám kartu CryptoWorks alebo Irdeto?
- 29)** Ako zistím, kedy bola moja karta zaregistrovaná?
- 30)** Myslí niekto z majiteľov okrem vlastných záujmov aj na záujmy zákazníkov?
- 31)** Stále nechápem, prečo musí byť zavedený Servisný poplatok.
- 32)** Mám satelit na chalupe a chcem ho využívať iba niekoľko mesiacov v roku.
- 33)** Nárazovo využívam platenú programovú ponuku, napríklad vždy 3x do roka, ale úplne neplánovane. Ako mám riešiť platenie Servisného poplatku?
- 34)** Je potrebné hradiť Servisný poplatok taktiež u ročnej karty?
- 35)** Pokiaľ si len občas budem chcieť zaplatiť za vybranú platenú ponuku a predtým nebudem platiť Servisný poplatok, pôjde to?
- 36)** Je tu určitá garancia výšky Servisného poplatku na určitú dobu?
- 37)** Aké programy naladím, keď nebudem platiť Servisný poplatok?
- 38)** Kartu som kupoval pred (cca) 5 rokmi za XXX Eur – teraz ste zmenili jednostranne VOP, s ktorými nesúhlasím – žiadam o vrátenie peňazí za kartu, ktorú vám vrátim.
- 39)** Kartu som kupoval pred rokom – je v záruke a chcem ju vrátiť, pretože nesúhlasím so zmenou VOP.
- 40)** Kartu som registroval pred mesiacom – nikto/nikde ste neupozorňovali na možnú zmenu VOP – s tým nesúhlasím, chcem kartu vrátiť a aj peniaze – karta je v záruke!
- 41)** Nie je pravda, že programy sú poskytované bezplatne, keď budem musieť hradiť mesačne 1,20 Eur za Servisný poplatok.
- 42)** Slovenská televízia vám platí za distribúciu svojho vysielania, prečo teda ich vysielanie spoplatňujete?
- 43)** Môžem mať kartu dočasne deaktivovanú a neplatiť Servisný poplatok a doplatiť ho (a teda sprevádzkovať kartu) až neskôr?

TIP:

Používatelia starších kariet CryptoWorks, ktorých by sa poplatok týkal už od septembra tohto roka, si môžu zadovážiť kartu VÝMENA. Zabezpečia si tak prechod na modernejšie karty Irdeto a navyše oddialia platenie Servisného poplatku až o dva roky.

Karta VÝMENA stojí 24 Eur, v porovnaní s tým by za Servisný poplatok zaplatili za dva roky 28,80 Eur. Navyše zákazník získa kartu Irdeto umožňujúcu technické skvalitnenie služieb, vrátane lepšieho zabezpečenia a minimalizácie poruchovosti.

Pokiaľ zákazníci využijú dostupných možností, používateľov, ktorí budú nútení už od septembra platiť Servisný poplatok, bude minimum. Pôjde o tých používateľov, ktorí zostanú u starších kariet CryptoWorks.

1) Zákazníci budú volať nám predajcom a nie vám. Kto nám zaplatí tento čas?

Všetci zákazníci poznajú spojenie na naše zákaznícke centrum. Každému budeme posilať adresnú zásielku so všetkými potrebnými informáciami a bude dostatok času platbu servisného poplatku zriadiť. Ak budú zákazníci napriek tomu kontaktovať Vás, odporúčame ich odkázať na naše webové stránky. Predajcov taktiež vybavíme letáčikmi s úplnými informáciami o Servisnom poplatku. Tieto letáčiky sú určené práve pre zákazníkov, ktorí Vás môžu kontaktovať. Pri osobnej návšteve zákazníka môžete ihneď zrealizovať ročnú platbu servisného poplatku.

2) Sľubovali ste, že služba bude zdarma a naraz máme platiť. Môžete to vysvetliť?

Vždy sme prehlasovali, že bez poplatkov je príjem programov a to stále platí. Ponuka GRATIS zostáva bezplatná. Poplatok, ktorý zavádzame, je za služby spojené s príjmom satelitnej televízie.

Prichádzame s ním preto, že mnoho problémov, ktoré so zákazníkmi riešime na vlastné náklady, spôsobujú okolnosti mimo kontrolu Skylinku (ukončovanie podpory kariet CryptoWorks, preladovanie určitých programov, upozorňovanie na nekvalitné prijímače, ...). Chceme pokračovať v poskytovaní kvalitných služieb, preto sme nútení zaviesť tento poplatok.

Ak si porovnáte podmienky, za ktorých môžete prijímať satelitnú televíziu Skylink či CS Link s inými platformami, zistíte, že aj po zavedení Servisného poplatku poskytujeme stále najvýhodnejšie služby.

3) Prečo to doposiaľ išlo zdarma a naraz za to isté chcete peniaze?

Keď sme začínali, zákaznícka základňa ani ponuka programov neboli zďaleka tak široké ako dnes. Už iba obsluha a technická správa tejto základne so sebou nesie značné náklady. Zákaznícka základňa sa za uplynulých 5 rokov zdesaťnásobila a vďaka technickému rozvoju využívajú naši zákazníci stále novšie satelitné prijímače s pokročilými funkciami. V neposlednom rade sme nútení prejsť na nový systém podmieneného prístupu Irdeto. S tým všetkým sa spájajú rastúce nároky na zákaznícky servis a ďalšiu nutné prevádzkové náklady.

4) Tvrdíte, že ide o poplatok za obsluhu, ale zákazníci s platenou programovou ponukou ju platiť nemusia. Nie je to teda v skutočnosti skôr spoplatnenie doposiaľ neplatených programov?

Nie je tomu tak, Servisný poplatok nijak nesúvisí s licenčnými nákladmi na jednotlivé programy. Je skutočne určený iba na úhradu nákladov spojených so stále náročnejšou zákazníckou obsluhou a technickým servisom.

Používatelia všetkých platených programových ponúk Skylink a CS Link však budú mať Servisný poplatok zahrnutý v predplatnom a nebudú ho teda musieť platiť zvlášť. Cena platených balíčkov pritom zostáva bezo zmeny.

5) Mám platiť poplatok za obsluhu, ale so zákazníckym servisom nemám dobré skúsenosti – často sa nemôžem dovolať...

Aj keď nás to veľmi mrzí, sem tam sa skutočne môžete stretnúť s problémami. Naš zákaznícky servis je dnes v porovnaní s ostatnými prevádzkovateľmi podobných služieb na veľmi vysokej úrovni. Platformy Skylink a CS Link už ale spolu majú viac ako 2,5 milióna zákazníkov. Keď sa telefonáty nakumulujú do kratšieho časového obdobia, neexistujú kapacity, ktoré by dokázali takéto špičkové obdobie pokryť. Napriek tomu sa

radom opatrení snažíme akýmkoľvek výnimočným situáciám predchádzať a priali by sme si, aby ste sa s nimi nemuseli stretávať. Ak využijete pre komunikáciu s nami webový formulár, nebudete musieť čakať na spojenie s operátorom.

6) Prečo musím za volanie k vám platiť?

Platba za volanie je bežným štandardom u väčšiny zákazníckych liniek poskytujúcich technickú podporu (nie teda informačné a predajné infolinky). Pokiaľ by volania mali byť bezplatné, museli by sme Servisný poplatok nastaviť omnoho vyššie. Drvivá väčšia situácií, ktoré musíme so zákazníkmi prostredníctvom nášho servisu riešiť, je spôsobená okolnosťami mimo kontrolu Skylinku. Ide o otázky na nutnosť výmeny kariet, preladovanie niektorých programov, problémy s kompatibilitou prijímacích zariadení, problémy na strane používateľa, ...

Odporúčame pre komunikáciu s nami využiť webový formulár. V tomto prípade nebudete musieť platiť za telefonické spojenie s operátorom.

7) U konkurencie síce tiež platím, ale na rozdiel od vás mi dali zariadenie zdarma a zdarma poskytujú aj výmenu kariet.

U spomenutých služieb nemáte možnosť výberu techniky a zariadenie je stále majetkom prevádzkovateľa. Navyše ste väčšinou viazaní zmluvou s dlhou výpovednou lehotou, takže ukončenie spolupráce je problematické. Pri akejkoľvek úrovni programovej ponuky u konkurencie platíte omnoho vyššie mesačné poplatky.

Okrem toho ponúkame neobmedzenú slobodu a flexibilitu. Chcete sledovať programy v HD, filmy, športové kanály či čokoľvek ďalšieho? Stačí uhradiť príslušný poplatok a máte ihneď prístup k programom bez nutnosti uzatvárať akúkoľvek ďalšiu zmluvu. Základné české a slovenské programy máte navyše k dispozícii neustále, či už si priplácate za určitú špecializovanú ponuku alebo nie. A to nehovoríme o porovnaní kvality obrazu, ktorá je u Skylinku a CS Linku na najvyššej možnej úrovni.

8) Celé technické vybavenie sme si museli na rozdiel od konkurencie kúpiť za svoje a teraz chcete, aby sme k tomu ešte platili nejaké poplatky?

Zadovážením prijímacieho zariadenia ste získali mnoho výhod:

- Stále máte k dispozícii základnú ponuku českých a slovenských televíznych programov, ktorých príjem nespokatňujeme. Obsahuje až 31 programov. Stačí iba hradiť symbolický Servisný poplatok. U konkurencie mesačne platíte za príjem ktorejkoľvek úrovne programovej ponuky, vrátane tej základnej.
- Ak sa rozhodnete predplatiť si ďalšie programy, nezaväzujeme vás žiadnymi zmluvami s dlhými výpovednými lehotami.
- Prijímacie zariadenie je vašim vlastníctvom. Môžete si ho tak vybrať na mieru a rozhodnúť sa pre drahšie a kvalitnejšie s viac funkciami, alebo naopak pre lacnejšie, ktoré postačí vašim potrebám.

Servisný poplatok je v porovnaní s konkurenciou symbolický (1,20 Eur mesačne, teda 4 centy denne). Platíte pritom za istotu kvalitných služieb aj do budúcnosti.

9) Stále niečo meníte, stále musím prelaďovať – a ešte mám za to platiť?

Väčšina zmien je vyvolaná okolnosťami mimo kontrolu Skylink/CS Link, cítíme povinnosť poskytnúť zákazníkom potrebné informácie a taktiež podporu k ich spokojnosti (nutnosť výmeny kariet, nutnosť preladenia niektorých programov, nekompatibilita prijímacích zariadení, ...). Informovanie používateľov, rovnako ako technická podpora sú nákladné procesy. Napriek tomu vám chceme aj naďalej poskytovať tie najkvalitnejšie služby, preto musíme k riešeniu týchto problémov získať prostriedky.

10) Radšej si zakúpim pozemnú digitálnu televíziu a budem mať iba programy, ktoré chcem. Množstvo ponúkaných programov aj tak nesledujem a nebudú mi chýbať.

Áno, to samozrejme môžete. Pokiaľ vám vyhovuje menšia programová ponuka a nižšia kvalita obrazu, je pre vás digitálna terestriálna televízia postačujúca voľba. Odporúčame však ešte predtým zvážiť výhľad tejto technológie do budúcnosti. Ani tento variant nie je bez investície – nutná je anténa, set-top-box a podobne. Navyše sa uvažuje o zavedení štandardu DVB-T2, čo bude znamenať ďalšie investície v budúcnosti.

11) Začínate na 1,20 Eur a chcete poplatok začleniť do SIPO. Máme obavy, že ho neskôr budete postupne nenápadne zvyšovať vyššie a vyššie.

Pri zavedení Servisného poplatku informujeme všetkých zákazníkov o pripravovaných zmenách vopred. Teraz ani v budúcnosti nemáme v úmysle meniť cenové podmienky poskytovaných služieb bez toho, aby sme to riadne oznámili. SIPO je jednou z platobných možností, aj keď je pravda, že z hľadiska nákladov a pohodlia zákazníka a minimalizácie rizika pozastavenia služieb kvôli zabudnutej platbe ju považujeme za najvhodnejšiu.

12) Kam idú peniaze zo Servisného poplatku?

Použitie peniaze sú určené na zákaznícky servis, prevádzku systému dekódovacích kariet a ďalších služieb (certifikácia a testovanie prijímačov, prelaďovanie, ...). Tieto náklady sa pohybujú rádovo v státisícoch eur mesačne. Doposiaľ sme ich vďaka dobrému hospodáreniu spoločnosti hradili sami. Nechceme však limitovať ďalší rozvoj služieb, naopak plánujeme investície, preto sme sa rozhodli zaviesť nový Servisný poplatok.

13) Čo keď budem mať predplatený Servisný poplatok, ale neskôr si budem chcieť predplatiť nejaký balíček, budú mi peniaze za Servisný poplatok vrátené?

Servisný poplatok je zahrnutý do ceny platených programov, takže za obdobie, v ktorom si budete predplácať ktorúkoľvek z platených služieb, ho už nemusíte hradiť. Ak si predplatíte Servisný poplatok napríklad na rok a v priebehu tejto doby si na pol roka zakúpite platenú ponuku, bude vám účtovanie servisného poplatku na týchto 6 mesiacov prerušené a jeho platnosť bude o rovnaké obdobie predĺžená. Obdobne to funguje v prípade platby SIPO.

14) Mám kartu NEXT a preruším Pay TV. Budem musieť hradiť Servisný poplatok na oboch kartách?

Nie. Servisný poplatok hradíte iba za materskú kartu. V prípade karty NEXT je zahrnutý v poplatku za druhú kartu v domácnosti.

15) Čo sa stane, ak poplatok neuhradím?

Na karte, ku ktorej nebude uhradený Servisný poplatok, bude znemožnený príjem všetkých kódovaných programov. Výnimkou budú karty, na ktorých bude predplatená akákoľvek z platených služieb a ďalej karty, ktorým od dátumu registrácie ubehlo menej ako 12 mesiacov (resp. 24 mesiac u kariet registrovaných pred 1.9.2012).

16) Platím koncesionársky poplatok – môžete mi aj napriek tomu odpojiť programy ČT?

Vlastníctvo TV/R prijímača zakladá jeho majiteľovi zákonnú povinnosť hradiť koncesionárske poplatky, ktoré nijako nesúvisia so Servisným poplatkom. Na karte, ku ktorej nebude uhradený Servisný poplatok, bude znemožnený príjem všetkých kódovaných programov, teda aj STV.

17) Mám doma viac kariet – musím platiť SP za každú kartu?

Áno, Servisný poplatok sa hradí za každú kartu, nie za používateľa. Výnimkou je karta NEXT, u ktorej je Servisný poplatok zahrnutý v ceneslužby, nie je preto nutné ho hradiť zvlášť.

18) Mám na jednej karte v domácnosti platenú programovú ponuku a na ostatných ponuku GRATIS. Musíme aj napriek tomu platiť?

Áno, Servisný poplatok sa hradí za každú kartu, nie za používateľa. Výnimkou sú karty NEXT a karty, na ktorých je aktuálne predplatená ktorákoľvek platená služba.

19) Musia Servisný poplatok platiť všetci alebo existuje nejaká výnimka (dôchodcovia, ZŤP, ...)?

Na platbu Servisného poplatku sa žiadna z týchto výnimiek nevzťahuje, platia ho všetci zákazníci.

20) Môžem poplatok zaplatiť aj na dlhšie obdobie – viac rokov? Budem mať za to nejakú výhodu?

Štandardnou periodicitou úhrady Servisného poplatku je pravidelná úhrada na 1 mesiac prostredníctvom SIPO alebo inkasom z účtu. Možná je taktiež úhrada čiastky 14,40 Eur na 1 rok prostredníctvom všetkých štandardných platobných metód (podrobnosti sú uvedené v cenníku na našich webových stránkach). Platbu prostredníctvom SIPO alebo inkaso z účtu zvyhodňujeme tým, že poskytujeme prvý mesiac zdarma.

21) Prečo Skylink nezruší vydávanie časopisu Skylink TV a tým neušetrí peniaze, aby nemusel byť zavedený Servisný poplatok?

Vydávanie časopisu sa nám osvedčilo a naši zákazníci si ho pochvaľujú. Neustále dochádza k zmenám v satelitnej distribúcii programov (zmeny frekvencií, nové programy, nové služby). Magazín Skylink TV našich zákazníkov o týchto novinkách efektívne informuje.

22) Budú v rámci Servisného poplatku programy prelaďované automaticky ako u konkurencie, alebo si to budeme musieť stále robiť sami?

Servisný poplatok sa viaže k prevádzke a podpore dekódovacích kariet. Prelaďovanie programov sa uskutočňuje na satelitnom prijímači, ktorý si zákazník zadovážuje sám. Na našom trhu sú však dostupné tiež satelitné prijímače, ktoré majú zabudované automatické prelaďovanie (funkcia fast scan).

23) Uvažujete o zavedení balíčka, v rámci ktorého sa nebudem musieť starať o prelaďovanie a všetko prebehne automaticky?

Prelaďovanie programov sa realizuje na satelitnom prijímači, ktorý si zákazník zadovážuje sám. Na našom trhu sú dostupné satelitné prijímače, ktoré majú zabudované automatické prelaďovanie (funkcia fast scan).

24) Vysvetlite stále opakujúci sa argument „okolnosti mimo kontrolu Skylinku“.

Ide napríklad o ukončovanie podpory systému podmieneného prístupu CryptoWorks zo strany jeho dodávateľa, čo si vynútilo zavedenie novej technológie Irdeto a nových prístupových kariet. Ďalej dochádza k zmenám frekvencií niektorých vysielaných programov, ktoré sa odvíjajú od vzťahu televíznej stanice a spoločnosti, ktorá pre ňu zabezpečuje satelitnú distribúciu. Tieto zmeny sú mimo kontrolu Skylinku/CS Linku, majú však bezprostredný vplyv na našich zákazníkov. Musíme ich teda informovať a poskytovať im zákaznícku podporu tak, aby tieto zmeny bez veľkých komplikácií zvládli.

25) Bol som natoľko slušný, že som si staršiu kartu CryptoWorks už skôr vymenil za novú Irdeto a teraz mám opäť platiť Servisný poplatok?

Využívate teda kartu Skylink VÝMENA, ktorá poskytuje prístup k väčšiemu počtu programov. Mimo to upozorňujeme, že uplatnenie Servisného poplatku sa viaže nie k dátumu registrácie vašej pôvodnej karty, ale k dátumu registrácie karty VÝMENA. Po dobu 24 mesiacov od registrácie karty VÝMENA nemusíte Servisný poplatok hrať.

26) Čo keď si teraz vymením starú kartu CryptoWorks za novú Irdeto, budem musieť platiť servisný poplatok?

Pokiaľ si novú kartu Skylink VÝMENA zaregistrujete do 31. augusta 2012, nebudete Servisný poplatok nasledujúcich 24 mesiacov od dátumu registrácie platiť. Karty registrované po tomto dátume sú oslobodené od poplatku na 12 mesiacov od dátumu registrácie.

27) Vzťahuje sa oslobodenie od Servisného poplatku aj na najnižšiu platenú programovú ponuku Film Europe Channel?

Áno. Servisný poplatok majú zákazníci so všetkými platenými službami zahrnutý v predplatnom.

28) Ako spoznám, že mám kartu CryptoWorks alebo Irdeto?

Karty CryptoWorks majú štrnásťmiestne sériové číslo, nové karty Irdeto majú sériové číslo jedenásťmiestne. Číslo je vytlačené na zadnej strane karty pri čiarovom kóde.

29) Ako zistím, kedy bola moja karta zaregistrovaná?

Túto informáciu je možné jednoducho vyhľadať na: https://registrace.skylink.cz/cms_eshop/fee/sk/

30) Myslí niekto z majiteľov okrem vlastných záujmov aj na záujmy zákazníkov?

Sme súkromná spoločnosť, nežijeme zo štátnych dotácií. Preto nám nezostáva nič iné, ako voči nákladom, ktoré s prevádzkou satelitnej televízie súvisia, postaviť aj reálne príjmy. Inak by nebolo možné existujúcu úroveň našich služieb udržať. Bezproblémová prevádzka satelitnej televízie je určite v záujme našich zákazníkov. Postupné zavádzanie Servisného poplatku je cestou, ako ju financovať. Aj napriek silnej konkurencii na trhu televízneho príjmu sa domnievame, že aj po zavedení Servisného poplatku sú naše služby tou najvýhodnejšou alternatívou.

31) Stále nechápem, prečo musí byť zavedený Servisný poplatok.

Naše satelitné platformy začínali bez Servisného poplatku. Zákazníci nám platili za prístupové karty a dostávali sme príspevky vysielateľov na prevádzku. Skúsme si však porovnať vtedajšiu situáciu na trhu s tou dnešnou. Pred piatimi rokmi sme ponúkali 8 neplatených programov, zákazníkov bolo desaťkrát menej. Existoval jeden systém CryptoWorks, v ponuke boli iba programy v štandardnom rozlíšení a kompresii MPEG-2, na trhu boli iba certifikované prijímače, pirátstvo prakticky neexistovalo, programová ponuka bola jednoduchšia. Preto sme poskytovali iba základný zákaznícky servis bez veľkých nákladov. Dnes ponúkame 31 neplatených programov vrátane 5 HD, používateľov je desaťkrát viac, existujú 3 systémy CryptoWorks

a 2 Irdeto vrátane jednej emulácie ICE, na trhu sú stovky satelitných prijímačov s rôznymi verziami softvéru, rozšírilo sa pirátstvo, dospeli sme ku komplexnému systému programových balíčkov a výrazne sme posilnili zákaznícky servis s technickou podporou. A pritom všetkom nám už vysielatelia na prevádzku dávno neprispievajú a cena prístupových kariet je polovičná.

Za týchto okolností nebolo možné súčasnú úroveň poskytovaných služieb udržať bez postupného zavedenia Servisného poplatku, ku ktorému pristupujeme tento rok na jeseň.

32) Mám satelit na chalupe a chcem ho využívať iba niekoľko mesiacov v roku.

V tomto prípade nie je potrebné hradiť Servisný poplatok kontinuálne, ale v prípade platby SIPO či inkasom nás informujte, v ktorých mesiacoch chcete základnú programovú ponuku využívať. Servisný poplatok vám bude účtovaný iba za tieto mesiace. Tieto informácie Tieto Informácia je nutné oznámiť v predstihu 2 mesiacov, aby sme stihli predpis včas upraviť. Bankovým prevodom je možné Servisný poplatok uhradiť iba na celý rok, čo by bolo vo vašom prípade nevýhodné. Pripravujeme taktiež platbu Servisného poplatku na 10 dní textovou správou SMS v cene 1 Eur. Aj takto bude možné riešiť sezónny príjem satelitnej televízie.

33) Nárazovo využívam platenú programovú ponuku, napríklad vždy 3x do roka, ale úplne neplánovane. Ako mám riešiť platenie Servisného poplatku?

Z vášho pohľadu je najlepšie uhradiť Servisný poplatok bankovým prevodom na celý rok či si zriadiť pravidelnú mesačnú platbu SIPO či inkaso. Servisný poplatok je zahrnutý do ceny platených programov, takže za obdobie, v ktorom si budete predplácať ktorúkoľvek z platených služieb, ju už nemusíte hradiť. Ak si predplatíte Servisný poplatok na rok a v priebehu tohto obdobia si na pol roka zriadiť platenú ponuku, bude vám účtovanie Servisného poplatku na týchto 6 mesiacov prerušené a jeho platnosť bude o rovnaké obdobie predĺžená. Obdobne to funguje v prípade platby SIPO.

34) Je potrebné hradiť Servisný poplatok taktiež u ročnej karty?

Áno, Servisný poplatok sa vzťahuje na všetky karty bez výnimky. Servisný poplatok neplatíte, pokiaľ využívate akúkoľvek platenú programovú ponuku alebo vaša karta spadá do odkladného obdobia, v ktorom je oslobodená od platby Servisného poplatku. Toto odkladné obdobie platí u kariet registrovaných pred 1. septembrom 2012 a platí 24 mesiacov od dátumu registrácie. U kariet registrovaných po tomto dátume platí 12-mesačná odkladná lehota.

35) Pokiaľ si len občas budem chcieť zaplatiť za vybranú platenú ponuku a predtým nebudem platiť Servisný poplatok, pôjde to?

Áno, je to možné aj bez predchádzajúcej platby Servisného poplatku. Pokiaľ sa na určité obdobie rozhodnete aktivovať si platené programy, máte tento poplatok zahrnutý v cene. V prípade neplatenia Servisného poplatku nedochádza k deaktivácii karty, môžete však prijímať iba nekódované programy.

36) Je tu určitá garancia výšky Servisného poplatku na určitú dobu?

Našou stratégiou je dlhodobo ponúkať najlepšie služby v pomere k cene. Preto bude Servisný poplatok za príjem cez platformy Skylink a CS Link nastavený vždy tak, aby bolo sledovanie televízie cez naše platformy pre zákazníka tou najefektívnejšou voľbou. Z tohto dôvodu a existencie konkurencie alternatívneho spôsobu televízneho príjmu neuvažujeme o zvyšovaní tohto poplatku v najbližších rokoch.

37) Aké programy naladím, keď nebudem platiť Servisný poplatok?

Používateľom, ktorí nebudú platiť Servisný poplatok, zostane možnosť prijímať nekódované programy, ako je ČT24 a ďalších desať programov z našej základnej ponuky. Nekódované české a slovenské programy sú v súčasnosti: ČT 24, CETV, Fashion TV, Noe TV, Óčko, regionalnitatelevize.cz, STIL TV, TA 3, TV Lux, TV Patriot a TV8.

38) Kartu som kupoval pred (cca) 5 rokmi za XXX Eur – teraz ste zmenili jednostranne VOP, s ktorými nesúhlasím – žiadam o vrátenie peňazí za kartu, ktorú vám vrátim.

Na karte ste po celú dobu mohli prijímať všetky programy z vami zvolenej programovej ponuky. V prípade, že sa rozhodnete neprijať nové Všeobecné obchodné podmienky (VOP) platné od 15.6.2012 (k stiahnutiu na www.skylink.cz a www.cslink.cz), sme nútení v súlade s príslušnými ustanoveniami platných VOP a zákona vypovedať náš existujúci zmluvný vzťah. V tomto prípade vám nevzniká nárok na vrátenie peňazí za vašu kartu. Karta je po technickej stránke plne funkčná, zmena podmienok / cenníka na jej technickú funkcionálnosť nemá žiaden vplyv.

Pokiaľ budete chcieť programy z vami zvolenej programovej ponuky prijímať aj naďalej, je možné vysloviť súhlas s novým znením VOP uhradením Servisného poplatku, prípadne výmenou staršej karty CryptoWorks za kartu Skylink VÝMENA alebo objednaním plateného programového balíčka.

39) Kartu som kupoval pred rokom – je v záruke a chcem ju vrátiť, pretože nesúhlasím so zmenou VOP.

Na karte môžete po celú dobu jej záruky prijímať všetky programy z vami zvolenej programovej ponuky. Servisný poplatok bude nutné hradiť až 24 mesiacov od dátumu registrácie karty. V prípade, že sa rozhodnete neprijať nové Všeobecné obchodné podmienky (VOP) platné od 15.6.2012 (k stiahnutiu na www.skylink.cz a www.cslink.cz), sme nútení v súlade s príslušnými ustanoveniami platných VOP a zákona

vypovedať náš existujúci zmluvný vzťah. V tomto prípade vám nevzniká nárok na vrátenie peňazí za vašu kartu. Karta je po technickej stránke plne funkčná, zmena podmienok / cenníka na jej technickú funkcionálnosť nemá žiaden vplyv.

Pokiaľ budete chcieť programy z vami zvolenej programovej ponuky prijímať aj naďalej, je možné vysloviť súhlas s novým znením VOP uhradením Servisného poplatku, prípadne výmenou staršej karty CryptoWorks za kartu Skylink VÝMENA alebo objednaním plateného programového balíčka.

40) Kartu som registroval pred mesiacom – nikto/nikde ste neupozorňovali na možnú zmenu VOP – s tým nesúhlasím, chcem kartu vrátiť a aj peniaze – karta je v záruke!

Registráciou karty ste vyslovili súhlas so Všeobecnými obchodnými podmienkami (VOP). VOP pripúšťajú zmenu podmienok a cenníka v budúcnosti. K tejto zmene teraz dochádza a Vy ju nemusíte akceptovať. To však nič nemení na tom, že Vaša karta je plne funkčná a nie je preto dôvod pre jej vrátenie. Platba Servisného poplatku bude pre Vás aktuálna až po dvoch rokoch od dátumu registrácie karty.

41) Nie je pravda, že programy sú poskytované bezplatne, keď budem musieť hradiť mesačne 1,20 Eur za Servisný poplatok.

Servisný poplatok nijak nesúvisí s programovou ponukou. Neplatená programová ponuka zostáva aj naďalej bezplatná. Servisný poplatok je účtovaný za správu karty, obsluhu a nutné prevádzkové náklady.. Väčšina českých a slovenských staníc (ČT1, ČT2, ČT4 Sport, Nova, Prima, STV Jednotka, STV Dvojka, Markíza a ďalší) šíria svoje programy zo satelitu kódovane z dôvodu vysielacích práv obmedzených na daný región. Pre príjem nespoplatnených kódovaných staníc je potrebná funkčná dekódovacia karta. Správnu funkčnosť karty zabezpečuje naša spoločnosť a sú s tým spojené nemalé náklady na prevádzku, administráciu, technické zabezpečenie vrátane prevádzky zákaznickeho servisu.

42) Slovenská televízia vám platí za distribúciu svojho vysielania, prečo teda ich vysielanie spoplatňujete?

Servisný poplatok nijak nesúvisí s programovou ponukou. Programy Českej televízie zostávajú naďalej bezplatné. Servisný poplatok je účtovaný za správu karty, obsluhu a nutné prevádzkové náklady.. Česka televízia neplatí za distribúciu signálu našej spoločnosti. Platí svojmu zmluvnému partnerovi, ktorý pre nich satelitnú distribúciu zabezpečuje.

43) Môžem mať kartu dočasne deaktivovanú a neplatiť Servisný poplatok a doplatiť ho (a teda sprevádzkovať kartu) až neskôr?

V prípade, že kartu v súčasnej dobe nevyužívate, je možné ju zaplacením Servisného poplatku aktivovať kedykoľvek neskôr. Pre okamžitú aktiváciu programov na obdobie 10 dní pripravujeme platbu textovou správou SMS v cene 1 Eur. Bližšie informácie nájdete na našich webových stránkach.