

## Všeobecné podmienky spoločnosti UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o., na poskytovanie verejne dostupných služieb pre podnikateľov

1. Účastník a Poskytovateľ	str. 3
2. Zmluva	
2.1. Zmluva	str. 3
2.2. Kedy je Zmluva uzatvorená	str. 3
2.3. Podmienky na uzatvorenie Zmluvy	str. 3
2.4. Zmena Zmluvy	str. 3
2.5. Na ako dlho je Zmluva uzatvorená	str. 4
2.6. Výpoveď Zmluvy alebo jednotlivej Služby	str. 4
2.7. Odstúpenie	str. 4
2.8. Úmrtie	str. 4
2.9. Komunikácia medzi zmluvnými stranami	str. 4
2.10. Zverejnenie Zmluvy Účastníkom	str. 5
3. Informácie o Účastníkovi	
3.1. Údaje nutné na uzatvorenie Zmluvy	str. 5
3.2. Zmena údajov Účastníka	str. 5
3.3. Prevádzkové a lokalizačné údaje	str. 5
3.4. Údaje v telefónnych zoznamoch	str. 5
3.5. Podmienky spracovania osobných údajov	str. 5
4. Služby	
4.1. Druhy Služieb	str. 5
4.2. Začatie poskytovania Služieb	str. 6
4.3. Inštalácia Prijímacích zariadení	str. 6
4.4. Miesto poskytovania Služieb	str. 6
4.5. Osoby, ktoré sú oprávnené Služby používať	str. 6
4.6. Spôsob používania Služieb	str. 6
4.7. Porucha Služieb	str. 6
4.8. Služby tretích strán	str. 7
4.9. Obmedzenie Služieb	str. 7
4.10. Kapacita	str. 7
5. Cena za Služby	
5.1. Odkedy je Služba účtovaná	str. 7
5.2. Faktúra	str. 7
5.3. Splatnosť a spôsob úhrady faktúry	str. 7
5.4. Zľava	str. 8
5.5. Neuhradenie ceny Služieb	str. 8
5.6. Úhrada	str. 8
5.7. Záruka	str. 8
5.8. Zábezpeka	str. 8
6. Reklamačný poriadok	
6.1. Podmienky a spôsob uplatnenia reklamácie	str. 8
6.2. Lehota na podanie reklamácie	str. 9
6.3. Odkladný účinok reklamácie fakturovanej ceny	str. 9
6.4. Lehota na vybavenie reklamácie	str. 9
6.5. Spôsob vybavenia reklamácie	str. 9
6.6. Úznanie reklamácie	str. 9
6.7. Zodpovednosť za škodu	str. 9
6.8. Mimosúdne riešenie sporov	str. 9

7. Prenájom prijímacích zariadení  
7.1. Prijímacie zariadenie

str. 9

7.2. Prenájom prijímacieho zariadenia	str. 10
7.3. Vypožičanie prijímacieho zariadenia	str. 10
7.4. Vrátenie prijímacieho zariadenia	str. 10
7.5. Ochrana prijímacieho zariadenia	str. 10
7.6. Nevrátenie prijímacieho zariadenia	str. 10
7.7. Vrátenie prijímacieho zariadenia bez ukončenia Zmluvy	str. 10
8. Právo a príslušnosť	str. 10
9. Súčasti Zmluvy	str. 10
10. Účinnosť	str. 10

## 1. Účastníka Poskytovateľ

V týchto Všeobecných podmienkach sú upravené práva a povinnosti Účastníka a Poskytovateľa verejne dostupných služieb elektronických komunikácií (ďalej len Služby). Poskytovateľom Služieb je spoločnosť UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o., so sídlom Ševčenkova 36, 851 01 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka 38877/B (ďalej len Poskytovateľ). Účastníkom je buď fyzická osoba – podnikateľ alebo právnická osoba (ďalej len Účastník).

## 2. Zmluva

### 2.1. Zmluva

Služby elektronických komunikácií sú poskytované na základe zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb (ďalej len Zmluva). Tieto Všeobecné podmienky sú vždy neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Zmluva je uzatvorená v slovenskom jazyku.

### 2.2. Kedy je Zmluva uzatvorená

Zmluva je uzatvorená (platná a účinná) obojstranným podpisom Zmluvy. Zmluvou sa rozumie Zmluva o poskytovaní verejne dostupných služieb uzatvorená medzi Poskytovateľom a Účastníkom, spolu s jej neoddeliteľnými súčasťami (9). Zmenu Zmluvy je možné uskutočniť aj inak ako písomne (2.4.1.).

### 2.3. Podmienky na uzatvorenie Zmluvy

Poskytovateľ uzavrie s Účastníkom Zmluvu v prípade, že mu Účastník oznámi všetky údaje vyžadované zákonom (3.1) a tieto údaje na žiadosť Poskytovateľa doloží platným občianskym preukazom alebo iným dokladom totožnosti (napr. cestovným pasom). Poskytovateľ môže ďalej žiadať, aby Účastník preukázal právo na užívanie miesta inštalácie (4.4.2.). Poskytovateľ nie je povinný uzatvoriť Zmluvu s Účastníkom, ktorý je dlžníkom Poskytovateľa alebo iného poskytovateľa elektronických komunikačných služieb, alebo ak niektorý z poskytovateľov elektronických komunikačných služieb v minulosti odstúpil od zmluvy alebo vypovedal zmluvu, ktorú mal s Účastníkom uzatvorenú. Poskytovateľ rovnako nie je povinný uzatvoriť Zmluvu s Účastníkom, ak sa Účastník nachádza v zoznamoch dlžníkov vedených podľa osobitných predpisov (napr. zoznam dlžníkov sociálneho poistenia, zdravotného poistenia, atď.). Informácie podľa predošlej vety môže Poskytovateľ zistiť vo verejných registroch a zoznamoch. Poskytovateľ a Účastník sa však môžu dohodnúť, že Zmluva bude uzavretá aj napriek existencii niektorej z okolností podľa tohto bodu Všeobecných podmienok, ak Účastník zloží zábezpeku (5.8.). Poskytovateľ taktiež nie je povinný uzatvoriť Zmluvu, ak poskytovanie Služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné, resp. by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov alebo v prípade, ak Účastník nebude súhlasiť s podmienkami Zmluvy vrátane týchto Všeobecných podmienok.

### 2.4. Zmena Zmluvy

2.4.1. Ak chce Účastník zmeniť Zmluvu, napr. v rozsahu alebo trvaní používanej Služby, spôsobe platby, alebo ak si chce doobjednať inú Službu (ďalej len zmena Zmluvy), kontaktuje Poskytovateľa osobne na zákazníckom stredisku, telefonicky na linke oddelenia služieb zákazníkom, elektronicky ([podnikatel@upc.sk](mailto:podnikatel@upc.sk) alebo <http://biznis.upc.sk>) alebo písomne. Požadovanú zmenu Zmluvy podľa tohto bodu vykoná Poskytovateľ najneskôr do 30 dní od doručenia žiadosti; od tohto okamihu sa dohoda o zmene Zmluvy považuje za uzatvorenú, ak nebola skôr uzatvorená inak. V prípade telefonickej žiadosti o zmenu Zmluvy alebo prostredníctvom elektronickej pošty, môže Poskytovateľ vyžadovať identifikáciu jedinečným PIN kódom a variabilným symbolom. Zmenu Zmluvy je možné uskutočniť aj v inej ako písomnej forme, a to predovšetkým telefonicky, elektronicky, cez internet alebo aj iným obojstranne odsúhlaseným spôsobom, preukazujúcim dohodu zmluvných strán o zmene Zmluvy. Poskytovateľ nie je povinný pristúpiť na návrh Účastníka na zmenu Zmluvy, ktorým by došlo k zníženiu parametrov poskytovanej Služby.

2.4.2. Poskytovateľ je oprávnený zmeniť podmienky Zmluvy, tzn. aj akúkoľvek súčasť Zmluvy, Poskytovateľ zároveň môže zmeniť obsah Zmluvy v celom rozsahu. Dôvodom na zmenu podmienok Zmluvy zo strany Poskytovateľa môže byť inflácia, zavedenie nových Služieb, zmeny podmienok na trhu elektronických komunikácií, zvýšenie nákladov Poskytovateľa súvisiacich so skvalitňovaním siete, Služieb, vývojom nových technológií, úprava portfólia Služieb alebo zmena iných technických, prevádzkových, obchodných alebo organizačných podmienok na strane Poskytovateľa.

2.4.3. Ak Poskytovateľ zmení Zmluvu, oznámi to Účastníkovi minimálne 1 mesiac vopred na trvanlivom nosiči alebo v odôvodnených prípadoch SMS správou obsahujúcou informáciu, kde Účastník nájde informácie o zmene Zmluvy.

2.4.4. Ak Poskytovateľ zmení podmienky Zmluvy a Účastník s touto zmenou nesúhlasí, je oprávnený odstúpiť od Zmluvy bez sankcií do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej zmeny Zmluvy. Účastník nemá právo odstúpiť

od Zmluvy, ak (i) zmena podmienok Zmluvy je výhradne v prospech Účastníka, (ii) nemá na Účastníka negatívny vplyv, (iii) je výlučne administratívneho charakteru alebo (iv) vyplýva z osobitného predpisu.

## 2.5. Na ako dlho je Zmluva uzatvorená

Pokiaľ nebolo dohodnuté inak, Zmluva je uzatvorená na dobu neurčitú.

## 2.6. Výpoveď Zmluvy alebo jednotlivej Služby

2.6.1. Ak bola Zmluva uzavretá na dobu určitú, nemožno Zmluvu alebo jednotlivú Službu pred uplynutím doby určitej vypovedať. V takom prípade je potrebné počkať, kým táto doba určitá uplynie. Zmluvné strany sa môžu v Zmluve dohodnúť aj inak.

2.6.2. Ak bola Zmluva či jednotlivá Služba uzavretá na dobu neurčitú alebo bola uzavretá na dobu určitú a došlo k jej automatickému predĺženiu, je možné ju vypovedať bez udania dôvodu v jednomesačnej výpovednej lehote, ak nie je v Zmluve dohodnuté inak. Výpovedná lehota začne plynúť prvý deň nasledujúceho mesiaca po doručení písomnej výpovede a je rovnaká pre obe zmluvné strany.

## 2.7. Odstúpenie

Zmluvu je možné ukončiť tiež písomným odstúpením, no iba z uvedených dôvodov:

### 2.7.1. Účastník môže odstúpiť od Zmluvy alebo jednotlivej Služby

- (a) ak neakceptuje zmeny zmluvných podmienok a nie je daná niektorá z výnimiek podľa bodu 2.4.4. týchto Všeobecných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej zmeny Poskytovateľom;
- (b) ak Poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklamácií neposkytuje Službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite; Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní spätovnej reklamácie a ak porušenie povinností Poskytovateľa stále pretrváva;
- (c) ak Poskytovateľ neoznámí Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa článku 6 týchto Všeobecných podmienok, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa bodu 6 týchto Všeobecných podmienok.

### 2.7.2. Poskytovateľ môže odstúpiť od Zmluvy alebo od jednotlivej Služby, ak:

- (a) Účastník opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti;
- (b) Účastník nezaplatil cenu za poskytnutú Službu ani do 45 dní po dni splatnosti;
- (c) Účastník pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Poskytovateľa zariadenie neodpojí;
- (d) Účastník opakovane používa Službu spôsobom, ktorý Poskytovateľovi znemožňuje kontrolu jej používania;
- (e) Účastník opakovane porušuje podmienky Zmluvy (4.6.) alebo ak podstatne poruší podmienky Zmluvy tým, že zneužije Službu umožnením jej využívania v rozpore s jej určením alebo prekoná, prípadne sa pokúsi o prekonanie prostriedkov slúžiacich na kontrolu prijímania Služby.

## 2.8. Úmrtie

Ak dôjde k úmrtiu Účastníka (fyzickej osoby – podnikateľa) je potrebné, aby o tom blízke osoby, resp. pozostalí informovali Poskytovateľa. Súčasne bude potrebné doložiť úmrtný list alebo čestné vyhlásenie pozostalých o úmrtí Účastníka. S pozostalými sa Poskytovateľ môže dohodnúť na zmene Zmluvy tak, že sa Účastníkom stane niekto z pozostalých (ak si praje Služby aj naďalej využívať) alebo sa Zmluva ukončí k dátumu doloženia úmrtia (prípadne k dátumu úmrtia, ak odvtedy neboli Služby preukázateľne používané).

## 2.9. Komunikácia medzi zmluvnými stranami

2.9.1. Účastník má možnosť kontaktovať Poskytovateľa prostredníctvom oddelenia služieb zákazníkom. Účastník môže Poskytovateľa navštíviť osobne na zákazníckych strediskách alebo ho kontaktovať na čísle 02/594 22 594 (v sieti UPC zadarmo), alebo elektronicky na [podnikatel@upc.sk](mailto:podnikatel@upc.sk) alebo môže zaslať list na adresu Ševčenkova 36, 851 01 Bratislava.

2.9.2. Ak Poskytovateľ v texte Zmluvy alebo Všeobecných podmienok uvádza, že pre právny úkon je potrebné dodržať písomnú formu, vždy tým myslí právne úkony, z ktorých vyplýva ich obsah a určenie osoby, ktorá úkon robí (napríklad písomné, vlastnoručne podpísané právne úkony doručené osobne na zákaznícke stredisko Poskytovateľa alebo zaslané prostredníctvom poskytovateľa poštových služieb alebo právne úkony urobené elektronickými prostriedkami s kvalifikovaným elektronickým podpisom zaslané na adresu [podnikatel@upc.sk](mailto:podnikatel@upc.sk)).

2.9.3. Poskytovateľ využíva na komunikáciu s Účastníkom prednostne adresu elektronickej pošty oznámenú Účastníkom. Poskytovateľ môže tiež využiť adresu elektronickej pošty, ktorú Účastník použil pri predchádzajúcej komunikácii s Poskytovateľom. Ďalej bude Poskytovateľ využívať kontaktnú adresu a telefón Účastníka, ktoré mu Účastník oznámil, inak adresu miesta inštalácie Služby. Ak nastane zmena v kontaktných údajoch Účastníka a Účastník túto zmenu neoznámí Poskytovateľovi (3.2.), oznámenia zaslané podľa pôvodných kontaktných údajov budú považované za doručené. Ak si Účastník nevyzdvihne alebo odmietne prevziať poštovú zásielku, aj taká zásielka sa považuje za doručení, pretože sa dostala do dispozičnej sféry Účastníka.

## 2.10. Zverejnenie Zmluvy Účastníkom

Poskytovateľ berie na vedomie, že Účastník zverejní obsah Zmluvy, ak je na to povinný podľa osobitných právnych predpisov. O tejto skutočnosti je Účastník povinný Poskytovateľa vopred informovať.

## 3. Informácie o Účastníkovi

### 3.1. Údaje nutné na uzatvorenie Zmluvy

Účastník je povinný v Zmluve uviesť telefónne číslo, e-mailovú adresu, ak ju má zriadenú, a:

- a) obchodné meno, miesto podnikania, identifikačné číslo, ak bolo pridelené alebo rovnocenné registračné číslo pridelené v inom členskom štáte Európskej únie, ak ide o fyzickú osobu – podnikateľa;
- b) obchodné meno, sídlo, identifikačné číslo alebo rovnocenné registračné číslo pridelené v inom členskom štáte Európskej únie a právnu formu, ak ide o právnickú osobu.

### 3.2. Zmena údajov Účastníka

Ak sa niektorý z údajov Účastníka uvedených v Zmluve zmení, je Účastník povinný túto zmenu písomne oznámiť na oddelenie služieb zákazníkom Poskytovateľa, najneskôr do 15 dní od zmeny. To sa týka aj kontaktnej adresy, na ktorú Poskytovateľ zasiela všetky písomnosti, ako aj adresy elektronickej pošty.

### 3.3. Prevádzkové a lokalizačné údaje

Poskytovateľ vedie databázu, ktorá obsahuje osobné údaje, prevádzkové údaje a lokalizačné údaje Účastníkov. Podpisom Zmluvy Účastník berie na vedomie, že Poskytovateľ spracováva uvedené údaje za podmienok a v rozsahu stanovenom všeobecne záväznými právnymi predpismi. Prevádzkové údaje sú údaje vzťahujúce sa na užívateľa a na konkrétny prenos informácií v sieti a vznikajúce pri tomto prenose, ktoré sa spracúvajú na účely prenosu správy v sieti alebo na účely fakturácie. Lokalizačné údaje sú údaje spracúvané v sieti alebo prostredníctvom služby, ktoré označujú geografickú polohu koncového zariadenia užívateľa Služby.

### 3.4. Údaje v telefónnych zoznamoch

Údaje o Účastníkovi, tzn. telefónne číslo, sídlo a obchodné meno právnickej osoby alebo telefónne číslo, obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby – podnikateľa môžu byť zverejnené v telefónnom zozname (tlačenej i elektronickej). Účelom telefónneho zoznamu je vyhľadávanie kontaktných údajov účastníkov na základe ich mena, priezviska alebo názvu, prípadne ďalších minimálnych identifikačných údajov; v elektronickej verzii telefónneho zoznamu je možné vyhľadávanie kontaktu o osobe len podľa mena. Ak má Účastník záujem o zverejnenie týchto údajov v telefónnom zozname, je potrebné to uviesť priamo v Zmluve. Udelený súhlas so zverejnením v telefónnom zozname môže Účastník kedykoľvek odvolať; v takom prípade Poskytovateľ zaistí odstránenie údajov zo zoznamu pri ich najbližšej úprave. Údaje Účastníka poskytne Poskytovateľ na základe všeobecne záväzných právnych predpisov aj ďalším poskytovateľom informačných služieb o telefónnych číslach a vydavateľom telefónnych zoznamov.

### 3.5. Podmienky spracovania osobných údajov

Podmienky spracovania osobných údajov sa riadia Zásadami ochrany súkromia: zásadami spracovania osobných údajov konateľov a zamestnancov zmluvných partnerov UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o. (k dispozícii na [www.upc.sk](http://www.upc.sk)), a to v rozsahu, v ktorom je Účastník subjektom osobných údajov podľa zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Za podmienok a na účely stanovené Zásadami spracováva Poskytovateľ osobné údaje Účastníkov, ktorí používajú Služby, ako aj potenciálnych záujemcov o Služby.

## 4. Služby

### 4.1. Druhy Služieb

Poskytovateľ poskytuje tieto Služby:

- a) Služba prístupu k internetu;
- b) Služba prenosu rozhlasových a televíznych signálov a distribúcie obsahu (retransmisia);
- c) Telefónna služba (hlasová komunikačná služba).

Poskytovateľ tiež poskytuje pridružené služby, ktoré je možné používať iba v súvislosti s niektorou Službou podľa písm. a) až c) a sú popísané v Špecifikáciách jednotlivých Služieb. Špecifikácie jednotlivých Služieb (vrátane pridružených) sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy a sú k dispozícii na <http://biznis.upc.sk>.

#### 4.2. Začatie poskytovania Služieb

Služba je poskytovaná odo dňa úspešného sprevádzkovania koncového bodu (tzn. účastnícka zásuvka) alebo odo dňa prevzatia prijímacieho zariadenia na zákazníckom stredisku Poskytovateľa, alebo odo dňa dodania prijímacieho zariadenia, ak je koncový bod už sprevádzkovaný. Ak po podpise Zmluvy nedôjde k sprevádzkovaniu koncového bodu z dôvodov na strane Účastníka, je Účastník povinný Poskytovateľovi nahradiť účelne vynaložené náklady, ktoré mu vznikli v súvislosti s prípravou sprevádzkovania koncového bodu. Poskytovateľ začne Službu poskytovať najneskôr do 30 dní od podpísania Zmluvy, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

#### 4.3. Inštalácia prijímacích zariadení

Prijímacie zariadenie (7) si spravidla Účastník nainštaluje sám. V prípade požiadavky Účastníka na inštaláciu prijímacieho zariadenia Poskytovateľom je potrebné túto službu objednať, no zložitejšie inštalácie prijímacích zariadení vykonáva technik Poskytovateľa vždy. Inštalácia prijímacieho zariadenia technikom Poskytovateľa je spoplatnená podľa Tarify alebo Zmluvy.

#### 4.4. Miesto poskytovania Služieb

4.4.1. Služba je poskytovaná v prevádzkarni Účastníka alebo v jeho mieste podnikania. Miesto alebo miesta poskytovania Služby sú špecifikované v Zmluve ako miesto inštalácie.

4.4.2. Pred uzavretím Zmluvy aj v priebehu jej trvania môže Poskytovateľ požadovať, aby Účastník preukázal, že miesto inštalácie užíva oprávnene.

4.4.3. Účastník je povinný sprístupniť miesto inštalácie, aby Poskytovateľ mohol sprevádzkovať koncový bod.

4.4.4. Účastník je povinný zabezpečiť súhlas vlastníka nehnuteľnosti, v ktorej má byť miesto inštalácie, že v tejto nehnuteľnosti je možné koncové miesto nainštalovať, ak tam ešte nie je nainštalované.

4.4.5. Účastník je povinný zabezpečiť súhlas vlastníka nehnuteľnosti, ktorý umožní Poskytovateľovi vykonávať údržbu, opravy, úpravy, montáž, premiestnenie, revízie, merania či demontáž Služieb alebo zariadení potrebných na používanie Služieb a vstup na účely vyššie uvedené.

#### 4.5. Osoby, ktoré sú oprávnené Služby používať

Služby môže používať Účastník alebo osoby, ktoré s ním pracujú v prevádzkarni alebo mieste podnikania (v mieste inštalácie Služieb), a to len na interné potreby Účastníka. Ide najmä o zamestnancov Účastníka. Na to, aby Služby používali iné osoby, je nutný výslovný súhlas Poskytovateľa.

#### 4.6. Spôsob používania Služieb

Pri používaní Služieb je Účastník povinný dodržiavať nasledovné zmluvné podmienky:

a) Účastník je povinný Poskytovateľovi vždy oznamovať pravdivé a aktuálne údaje, ktoré sú podmienkou na uzatvorenie Zmluvy (3.1.);

b) Účastník je povinný Poskytovateľovi poskytovať nevyhnutnú súčinnosť na plnenie Zmluvy, najmä v podobe umožnenia umiestnenia zariadenia na poskytovanie Služieb v mieste, kde majú byť poskytované Služby, umožnenia prístupu k miestu inštalácie alebo k umiestnenému zariadeniu; za neposkytnutie súčinnosti sa považuje aj ohrozujúce, hrubé alebo neúctivé správanie voči zamestnancom či dodávateľom Poskytovateľa;

c) Účastník je povinný zabezpečiť, aby Služby nepoužívala neoprávnená osoba bez súhlasu Poskytovateľa (4.5.);

d) Účastník je povinný na základe výzvy Poskytovateľa zložiť záruku (5.7.) alebo zábezpeku (5.8.);

e) je zakázané používať alebo šíriť akékoľvek nástroje, ktoré by mohli ohroziť bezpečnosť a integritu siete Poskytovateľa alebo ďalších osôb;

f) je zakázané používať Služby spôsobom, ktorý by mohol negatívne ovplyvniť prevádzku siete Poskytovateľa či akejkoľvek jej časti alebo kvalitu Služieb poskytovaných iným účastníkom;

g) Účastník nie je oprávnený zasahovať do zariadení Poskytovateľa, meniť ich nastavenia, alebo meniť nastavenia pripojeného prijímacieho zariadenia (s výnimkou bežných užívateľských nastavení);

h) je zakázané uskutočňovať zlomyseľné, výhražné alebo obťažujúce volania;

i) Účastník je povinný používať Službu v súlade s jej Špecifikáciou, Všeobecnými podmienkami a všeobecne záväznými právnymi predpismi.

Služby je možné používať prostredníctvom zariadení, ktoré spĺňajú požiadavky stanovené všeobecne záväznými právnymi predpismi.

#### 4.7. Porucha Služieb

Ak vznikne v rámci siete Poskytovateľa porucha, Účastník je povinný túto poruchu bezodkladne nahlásiť na oddelenie služieb zákazníkom. Po nahlásení opraví Poskytovateľ poruchu v najkratšej možnej dobe. Ak je porucha

na sieti alebo na zariadení Poskytovateľa, znáša náklady na opravu Poskytovateľ, vo všetkých ostatných prípadoch znáša náklady na opravu Účastník.

#### 4.8. Služby tretích strán

Pri používaní telefonickej služby môže Účastník využiť aj služby, ktoré ponúka ďalší poskytovateľ (napr. komerčné linky s predvoľbou 09xy). Na spustenie služieb tretích strán môže Poskytovateľ požadovať zloženie záruky (5.7). Služby tretej strany potom hradí Účastník tretej strane prostredníctvom Poskytovateľa a poplatky za tieto služby sú zohľadnené vo fakturácii. Služby tretích strán sú vždy účtované nad rámec telefonickej tarify (voľných minút). Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za služby tretích strán, a nie je teda možné u neho reklamovať ich chybné poskytnutie.

#### 4.9. Obmedzenie Služieb

4.9.1. Obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služieb na nevyhnutný čas môže Poskytovateľ v prípade narušenia bezpečnosti a integrity siete, bezpečnosti Služby alebo pri zistení jej ohrozenia alebo zraniteľnosti, alebo na základe rozhodnutia štátneho orgánu v období krízového stavu, alebo z dôvodu iného dôležitého verejného záujmu. Takisto je Poskytovateľ oprávnený v potrebnom rozsahu dočasne pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za porušenie Zmluvy, a to z dôvodu výkonu opráv a prác zväčša technického charakteru, potrebných na prevádzku, revíziu, údržbu alebo zvýšenie kapacity siete alebo v snahe vyhnúť sa prípadným chybám v sieti Poskytovateľa.

4.9.2. Dočasne obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služieb môže Poskytovateľ tiež v prípade, že:

- a) Účastník neuhradí splatnú sumu za Službu v lehote upravenej v Zmluve, a to až do jej zaplataenia alebo do zániku Zmluvy; poskytovanie Služby Poskytovateľ dočasne obmedzí alebo preruší iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplataenie;
- b) Účastník alebo iná osoba zneužíva poskytované Služby, a to až do odstránenia ich zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich ich zneužívanie;
- c) Účastník podstatne porušuje iné zmluvné podmienky; poskytovanie Služby Poskytovateľ v takom prípade dočasne preruší iba po predchádzajúcom náležitom upozornení. Za podstatné porušenie zmluvných podmienok sa považujú aj prípady, ak Účastník odmietne zložiť záruku (5.7.) alebo zábezpeku (5.8.) alebo ak Účastník používa Služby spôsobom, ktorý môže negatívne ovplyvniť prevádzku siete či akejkolvek jej časti alebo kvalitu Služieb poskytovaných iným účastníkom (napr. používa zariadenie neschválené na prevádzku v Slovenskej republike).

4.9.3. Poskytovanie Služieb Poskytovateľ obnoví v primeranej lehote po tom, ako odpadne dôvod, pre ktorý boli Služby dočasne obmedzené alebo prerušené. Počas obmedzení alebo prerušení z dôvodov 4.9.2. a) až c) môže Poskytovateľ účtovať Služby v plnom rozsahu a za opätovné sprevádzkovanie môže požadovať úhradu poplatku podľa Tarify. Ak Poskytovateľ dočasne obmedzil alebo prerušil poskytovanie Služieb z dôvodov 4.9.2. a) až c), môže po obnovení poskytovania Služieb účtovať cenu Služieb v plnej výške, ak dovtedy poskytoval zľavu.

#### 4.10. Kapacita

Aby nedochádzalo k preťaženiu kapacity siete, môže Poskytovateľ stanoviť povolený objem prenesených dát pre jednotlivé Služby v určitom období. Ak povolený objem prenesených dát Účastník prekročí, môže Poskytovateľ obmedziť rýchlosť prenosu používanej Služby do konca určeného obdobia.

### 5. Cena za Služby

#### 5.1. Odkedy je Služba účtovaná

Cenu za Služby hradí Účastník od začatia ich poskytovania. Výška ceny za Služby je uvedená v zhrnutí Zmluvy, v Zmluve, v podmienkach kampane alebo v platnej Tarife Služieb. Tarifa je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.

#### 5.2. Faktúra

Cenu za Služby bude Poskytovateľ fakturovať spravidla mesačne vopred, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Poskytovateľ doručuje faktúry prednostne v elektronickej forme. Ak Účastník neoznámí svoju adresu elektronickej pošty alebo požiada o doručovanie faktúr v tlačenej forme, Poskytovateľ mu bude doručovať faktúry v tlačenej forme.

#### 5.3. Splatnosť a spôsob úhrady faktúry

Splatnosť ceny za Služby je uvedená priamo na faktúre. Ak sa stane, že na faktúre nie je splatnosť uvedená, je faktúra splatná do 15 dní od jej doručenia. Spôsob platby je uvedený v Zmluve. Ak spôsob platby nie je v Zmluve uvedený, zasiela Účastník úhradu faktúry na účet uvedený na faktúre. Je nevyhnutné, aby Účastník pri akejkolvek platbe na účet Poskytovateľa uviedol variabilný symbol uvedený na príslušnej faktúre. Podľa variabilného symbolu Poskytovateľ zistí, že platba je od Účastníka a Účastník tým predíde zbytočnému upomínaniu.



Upomienka je spoplatnená podľa Tarify a Poskytovateľ ju môže účtovať aj v prípade neuvedenia variabilného symbolu alebo uvedenia nesprávneho variabilného symbolu.

#### 5.4. Zľava

Poskytovateľ môže Účastníkovi poskytnúť zľavu. Zľava môže byť poskytnutá buď ako opakujúca sa zľava z ceny Služieb, alebo ako jednorazová zľava z aktivačného alebo z inštaláčného poplatku, alebo aj ako iný druh zľavy dohodnutý v Zmluve. Konkrétna výška zliav sa počíta ako rozdiel ceny uvedenej v Tarife v čase uzatvorenia Zmluvy a ceny uvedenej v Zmluve.

#### 5.5. Neuhradenie ceny Služieb

Ak Účastník neuhradí včas alebo riadne cenu za Služby, vyzve ho Poskytovateľ na zaplatenie znovu. Poskytovateľ je v takom prípade zároveň oprávnený Účastníkovi vystaviť upomienku spoplatnenú podľa Tarify. Ak ani potom Účastník nezaplatí cenu za Služby, môže Poskytovateľ dočasne obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služieb (4.9.2. a). Od Zmluvy môže Poskytovateľ odstúpiť, ak Účastník nezaplatil cenu za poskytnutú Službu ani do 45 dní po dni splatnosti (2.7.2. b).

#### 5.6. Úhrada

Platbu, ktorú Poskytovateľ od Účastníka dostane, môže použiť na úhradu dlžnej sumy, ktorá je najskôr splatná. O tom, na úhradu akej dlžnej sumy bola platba použitá, bude Poskytovateľ informovať Účastníka na jeho žiadosť prostredníctvom oddelenia služieb zákazníkom.

#### 5.7. Záruka

Ak má Účastník v priebehu mesiaca nezvyčajne vysokú prevádzku telefonickej služby alebo služieb tretích strán (4.8.), môže Poskytovateľ od Účastníka požadovať zloženie záruky alebo mu môže počas plynutia fakturačného obdobia vystaviť čiastkovú faktúru na skoršiu úhradu za uskutočnenú prevádzku telefonickej služby alebo využitých služieb tretích strán (ďalej len záruka). Záruku si môže Poskytovateľ ponechať počas poskytovania telefonickej služby pre prípad omeškania Účastníka s úhradou dlžnej sumy za telefonickú službu. V prípade omeškania Účastníka s úhradou dlžnej sumy za telefonickú službu môže Poskytovateľ dlžnú sumu započítať oproti záruke. O započítaní Poskytovateľ informuje Účastníka v najbližšej faktúre. Po ukončení poskytovania telefonickej služby a po zaplatení všetkých dlžných súm Poskytovateľ záruku alebo jej zvyšnú nepoužitú časť vráti Účastníkovi. Na vrátenie záruky má Poskytovateľ 60 dní od ukončenia poskytovania telefonickej služby alebo vyrovnania všetkých záväzkov Účastníka, súvisiacich s poskytovaním telefonickej služby (vrátane vrátenia prijímacieho zariadenia), podľa toho, čo nastane neskôr.

#### 5.8. Zábezpeka

Zloženie zábezpeky môže Poskytovateľ požadovať v prípade, že s ním chce uzavrieť Zmluvu osoba, ktorá má nesplnené záväzky voči Poskytovateľovi alebo iným poskytovateľom elektronických komunikačných služieb, ak niektorý z poskytovateľov elektronických komunikačných služieb v minulosti odstúpil od zmluvy alebo vypovedal zmluvu, ktorú mal s touto osobou uzatvorenú alebo ak sa daná osoba nachádza v zoznamoch dlžníkov vedených podľa osobitných predpisov (2.3.). Zábezpeku je Poskytovateľ oprávnený si ponechať počas trvania Zmluvy pre prípad neplnenia záväzkov Účastníka zo Zmluvy. Po ukončení Zmluvy alebo po zaplatení všetkých dlžných súm Poskytovateľ zábezpeku alebo jej zvyšnú nepoužitú časť vráti Účastníkovi. Na vrátenie zábezpeky má Poskytovateľ 60 dní od ukončenia Zmluvy alebo vyrovnania všetkých záväzkov Účastníka (vrátane vrátenia prijímacieho zariadenia) podľa toho, čo nastane neskôr.

### 6. Reklamačný poriadok

#### 6.1. Podmienky a spôsob uplatnenia reklamácie

Ak Účastník nesúhlasí s výškou fakturovanej ceny za Služby alebo zistil závalu poskytovanej Služby alebo prijímacieho zariadenia, má možnosť podať reklamáciu. Reklamáciu je možné podať osobne na niektorom zo zákaznických stredísk Poskytovateľa, písomne listom zaslaným na adresu Ševčenkova 36, 851 01 Bratislava alebo prostredníctvom e-mailu zaslaného na adresu [post@upc.sk](mailto:post@upc.sk). Je potrebné, aby Účastník v reklamácií uviedol svoje identifikačné údaje (obchodné meno, variabilný symbol) a jasným a zrozumiteľným spôsobom opísal predmet reklamácie a čoho sa podanou reklamáciou domáha; Účastník si v reklamácií zároveň môže zvoliť spôsob, ako si želá byť informovaný o spôsobe vybavenia reklamácie. V prípade, ak reklamácia nebude spĺňať náležitosti podľa tohto bodu Všeobecných podmienok, v dôsledku čoho pre Poskytovateľa nebude možné reklamáciu posúdiť a vybaviť, je Poskytovateľ oprávnený vyzvať Účastníka na doplnenie reklamácie o chýbajúce náležitosti. Lehota na vybavenie reklamácie v takom prípade začne plynúť okamihom, kedy Účastník doplní chýbajúce náležitosti reklamácie.

## 6.2. Lehota na podanie reklamácie

Faktúru môže Účastník reklamovať do 30 dní od jej doručenia. Vady poskytovanej Služby alebo prijímacieho zariadenia môže Účastník reklamovať do 30 dní od zistenia reklamovanej vady. Ak Poskytovateľ svojím zavinením nejaký čas neposkytoval Službu (neplatí pre 4.9.), môže Účastník najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby požiadať o vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby. Ak Účastník neuplatní reklamáciu v lehotách podľa tohto bodu Všeobecných podmienok, Poskytovateľ nemusí reklamáciu prijať.

## 6.3. Odkladný účinok reklamácie fakturovanej ceny

Ak fakturáciu reklamuje Účastník včas, nemá taká reklamácia odkladný účinok na splatnosť faktúry a je potrebné, aby Účastník faktúru zaplatil. Ak suma na faktúre, ktorú Účastník reklamuje, presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, Poskytovateľ umožní odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich šiestich mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania prijímacieho zariadenia alebo Poskytovateľ umožní zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby v najmenej troch mesačných splátkach. Ak Účastník využíval Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.

## 6.4. Lehota na vybavenie reklamácie

Poskytovateľ reklamáciu Účastníka vybaví do 30 dní odo dňa, keď mu bola reklamácia doručená so všetkými náležitosťami (6.1.). Ak Poskytovateľ v tejto lehote reklamáciu nevybaví, považuje sa za uznanú. V zložitých prípadoch môže Poskytovateľ lehotu na vybavenie reklamácie predĺžiť, najviac však o 30 dní, o čom Účastníka informuje na trvanlivom nosiči ešte pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty aj s uvedením dôvodov pre predĺženie lehoty. Lehota je zachovaná, ak Poskytovateľ Účastníkovi odošle oznámenie o predĺžení lehoty najneskôr v posledný deň plynutia lehoty na vybavenie reklamácie.

## 6.5. Spôsob vybavenia reklamácie

Výsledok prešetrovania reklamácie Poskytovateľ Účastníkovi oznámi na trvanlivom nosiči, t. j. napríklad písomne alebo e-mailom. V prípade, ak si Účastník v podanej reklamácií zvolil spôsob, akým si želá byť informovaný o výsledku prešetrovania reklamácie, bude Poskytovateľ Účastníka informovať zvoleným spôsobom, v opačnom prípade bude výsledok prešetrovania reklamácie Účastníkovi oznámený spravidla rovnakým spôsobom ako bol spôsob, ktorým bola reklamácia Poskytovateľovi doručená.

## 6.6. Uznanie reklamácie

Ak Poskytovateľ uzná reklamáciu za opodstatnenú a určí spôsob jej vybavenia peňažnou formou, zúčtuje ju Účastníkovi v nasledujúcej faktúre za Služby alebo iným spôsobom podľa dohody. Ak sa v rámci reklamácie zistí porucha na prijímacom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani jej cenu nemožno preukázateľne zistiť, zaplatí Účastník cenu vo výške priemerného mesačného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.

## 6.7. Zodpovednosť za škodu

Zodpovednosť Poskytovateľa za prípadné škody vzniknuté v dôsledku vadného poskytovania Služieb je obmedzená na povinnosť vrátiť Účastníkovi pomernú časť už zaplatenej ceny za vadne poskytnutú Službu, resp. povinnosť pomerne znížiť cenu, ktorá má byť za vadne poskytnutú Službu uhradená. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za akékoľvek nepriame škody, následné škody alebo ušlý zisk vzniknuté v dôsledku vadného poskytovania služieb okrem prípadov, kedy sa zmluvné strany dohodli inak.

## 6.8. Mimosúdne riešenie sporov

Ak Účastník nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, má právo obrátiť sa s návrhom na mimosúdne riešenie sporu s Poskytovateľom na Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.

## 7. Prenájom prijímacích zariadení

### 7.1. Prijímacie zariadenie

Prijímacie zariadenie je zariadenie, ktoré umožňuje používať Služby Poskytovateľa, tzn. prijímať jeho signál. Ide napr. o modem, set-top-box a pod. Prijímacie zariadenie podľa konkrétnej ponuky Poskytovateľ prenajme, bezodplatne vypožičia alebo predá. Predaj prijímacích zariadení je upravený zvlášť vo Všeobecných obchodných podmienkach predaja prijímacích zariadení. Prostredníctvom prenajatých či vypožičaných prijímacích zariadení môže Poskytovateľ poskytovať služby elektronických komunikácií aj ďalším účastníkom. V prípade výmeny prenajatého alebo vypožičaného zariadenia v rámci reklamácie nezodpovedá Poskytovateľ za uložený obsah

pevného disku prijímacieho zariadenia. Na zaistenie funkčnosti siete pri poskytovaní Služieb môže Poskytovateľ aktualizovať softvérové nastavenie prijímacích zariadení, pri čom môže dôjsť k zmene uloženého obsahu.

#### 7.2. Prenájom prijímacieho zariadenia

V prípade prenájmu prijímacieho zariadenia platí Účastník za prenájom pravidelné mesačné poplatky vo výške určenej v Tarife, resp. kampani alebo v Zmluve. Fakturácia a úhrada poplatkov za prenájom prijímacieho zariadenia prebieha rovnakým spôsobom ako pri fakturácii Služieb.

#### 7.3. Vypožičanie prijímacieho zariadenia

Ak je prijímacie zariadenie bezodplatne vypožičané, platia rovnaké práva a povinnosti ako pri prenájme prijímacích zariadení (v bodoch 7.4 – 7.7.).

#### 7.4. Vrátenie prijímacieho zariadenia

Do 3 dní po ukončení Zmluvy je nutné, aby Účastník na vlastné náklady vrátil prenajaté prijímacie zariadenie Poskytovateľovi. Účastník môže zariadenie vrátiť osobne na zákazníckom stredisku alebo ho zaslať poštou na adresu Poskytovateľa. To platí aj v prípade, že Účastník ukončí používanie jednotlivej Služby a prijímacie zariadenie používa len na jej príjem. Poskytovateľ odporúča Účastníkovi, aby zásielku pri odosielaní prijímacieho zariadenia poistil podľa výšky predajnej ceny príslušného prijímacieho zariadenia, ktorá je uvedená v Tarife alebo ktorú si Účastník môže overiť na oddelení služieb zákazníkom. Prijímacie zariadenie sa považuje za vrátené v momente, keď je Poskytovateľom prevzaté na zákazníckom stredisku alebo je Poskytovateľovi doručené.

#### 7.5. Ochrana prijímacieho zariadenia

Prenajaté zariadenie je Účastník povinný chrániť proti poškodeniu, strate a krádeži. Účastník je povinný zariadenie Poskytovateľovi vrátiť včas (7.4.) a v poriadku.

#### 7.6. Nevrátenie prijímacieho zariadenia

Ak Účastník nevráti prenajaté prijímacie zariadenie včas a v poriadku (7.4. a 7.5.), môže si Poskytovateľ voči nemu uplatniť zmluvnú pokutu podľa Tarify alebo Zmluvy.

#### 7.7. Vrátenie prijímacieho zariadenia bez ukončenia Zmluvy

Ak prenajaté prijímacie zariadenie Účastník vráti bez toho, aby ukončil Zmluvu, nemá to vplyv na trvanie Zmluvy. V takom prípade Zmluva naďalej trvá a naďalej je potrebné hradiť cenu za Služby.

### 8. Právo príslušnosť

Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky, a to predovšetkým zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, a zákonom č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách. Ak niektorá časť Zmluvy bude príslušným orgánom označená za neplatnú, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení Zmluvy. Prípadné spory, ktoré medzi zmluvnými stranami vzniknú, bude riešiť podľa vecnej príslušnosti Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb alebo všeobecný súd Slovenskej republiky.

### 9. Súčasti Zmluvy

Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú zmluvné dokumenty, ktoré sú buď označené totožným číslom Zmluvy, alebo z ich označenia inak nepochybne vyplýva, že tvoria jeden zmluvný celok, predovšetkým tieto Všeobecné podmienky, Zásady ochrany súkromia, Špecifikácia Služieb, Tarify, podmienky kampane, ako aj všetky písomné dohody, dodatky a dokumenty, ktorými sa mení alebo dopĺňa Zmluva. Tým, že Účastník podpíše Zmluvu, súhlasí so znením všetkých jej súčastí. Vzory aktuálneho znenia Zmluvy vrátane jej súčastí sú uverejnené na <http://biznis.upc.sk>.

### 10. Účinnosť

Tieto Všeobecné podmienky sú účinné od 01.02.2022. Aktuálne znenie Všeobecných podmienok nájdete na <http://biznis.upc.sk>.