

Všeobecné podmienky spoločnosti UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o. na poskytovanie verejných služieb, pre domácnosti

UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o., so sídlom Ševčenkova 36, 851 01 Bratislava,
zapísanej v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka 38877/B
(ďalej len UPC)

1. Účastník a poskytovateľ – kto je kto?	str. 3
2. Zmluva	
2.1. Zmluva	str. 3
2.2. Kedy je Zmluva uzatvorená	str. 3
2.3. Podmienky pre uzatvorenie Zmluvy	str. 3
2.4. Ak chcete zmeniť Zmluvu	str. 3
2.5. Za akých podmienok môže Zmluvu zmeniť UPC	str. 3
2.6. Na ako dlho je Zmluva uzatvorená	str. 4
2.7. Ako ukončiť Zmluvu alebo jednotlivú Službu	str. 4
2.7.1. Výpoveď Zmluvy	str. 4
2.7.2. Výpoveď jednotlivkej Služby	str. 4
2.7.3. Odstúpenie	str. 4
2.7.4. Úmrtie	str. 5
2.8. Kontaktujte nás	str. 5
2.9. Doručujeme Vám	str. 5
3. Informácie o Účastníkovi	
3.1. Údaje nutné pre uzatvorenie zmluvy	str. 5
3.2. Zmena Vašich údajov	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. 6
4. Služby	
4.1. Aké Služby poskytujeme	str. 6
4.2. Odkedy Služby poskytujeme	str. 6
4.3. Inštalácie Prijímacích zariadení	str. 6
4.4. Kde Vám Služby poskytujeme	str. 6
4.4.1. Užívacie právo	str. 6
4.4.2. Prístup	str. 6
4.4.3. Súhlas vlastníka domu	str. 6
4.5. Používanie Služieb	str. 6
4.5.1. Kto môže Služby používať	str. 6
4.5.2. Ako môžete Služby používať	str. 6
4.5.3. Čo ak chcete dočasne Služby pozastaviť?	str. 7
4.6. Čo ak vznikne porucha Služieb	str. 7
4.7. Služby tretích strán	str. 7
4.8. Obmedzenia Služieb	str. 7
4.8.1. Dôvody obmedzení	str. 7
4.8.2. Dôsledky obmedzení	str. 7
4.9. Kapacita	str. 8
4.10. Zodpovednosť za škodu	str. 8
5. Cena za Služby	
5.1. Odkedy platíte a koľko	str. 8
5.2. Kedy a ako Vám posielame faktúru	str. 8
5.3. Kedy a ako platíte faktúru	str. 8
5.4. Zľava	str. 8
5.5. Ak neuhradíte cenu	str. 8

5.6. Úhrada	str. 8
5.7. Záruka	str. 8
5.8. Zábezpeka	str. 9
6. Reklamačný poriadok	
6.1. Nie ste spokojní s fakturovanou cenou?	str. 9
6.2. Odkladný účinok	str. 9
6.3. Nie ste spokojní s poskytnutou Službou a zariadením?	str. 9
6.4. Ako a dokedy reklamáciu vybavíme?	str. 9
6.5. Vrátene pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby	str. 9
6.6. Ak nie je možné zistiť cenu presne	str. 9
6.7. Ak nie ste s výsledkom reklamácie spokojný	str. 9
7. Prenájom Prijímacích zariadení	
7.1. Čo je Prijímacie zariadenie?	str. 10
7.2. Prenájom Prijímacieho zariadenia	str. 10
7.3. Vypožičanie Prijímacieho zariadenia	str. 10
7.4. Vrátene Prijímacieho zariadenia	str. 10
7.5. Ochrana Prijímacieho zariadenia	str. 10
7.6. Čo ak Prijímacie zariadenie nevrátite včas a v poriadku?	str. 10
7.7. Čo ak Prijímacie zariadenie vrátite, no neukončili ste Zmluvu?	str. 10
8. Právo a príslušnosť	str. 10
9. Súčasti Zmluvy	str. 10
10. Účinnosť	str. 11

1. Účastník a poskytovateľ, kto je kto?

V týchto Všeobecných podmienkach sú upravené Vaše práva a povinnosti ako účastníka služieb elektronických komunikácií poskytovaných našou spoločnosťou UPC (ďalej len **Služby**). Ak ste fyzická osoba, nepodnikateľ, sú tieto Všeobecné podmienky určené pre Vás. Ďalej sú tu upravené práva a povinnosti UPC ako poskytovateľa týchto Služieb.

2. Zmluva

2.1. Zmluva

Služby elektronických komunikácií vám poskytujeme na základe zmluvy o poskytovaní verejných služieb (ďalej len **Zmluva**). Tieto Všeobecné podmienky sú vždy neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Zmluvu s Vami uzatvárame v slovenskom jazyku.

2.2. Kedy je Zmluva uzatvorená?

Zmluva je uzatvorená (platná a účinná) obojstranným podpisom Zmluvy. Zmluvou sa rozumie Zmluva o poskytovaní verejných služieb uzatvorená medzi UPC ako poskytovateľom a Vami ako účastníkom, spolu s jej nedeliteľnými súčasťami (9). Zmenu Zmluvy môžeme uskutočniť aj inak ako písomne (2.4.1.).

2.3. Podmienky pre uzatvorenie Zmluvy

Zmluvu s Vami uzatvoríme, ak nám oznámite všetky údaje vyžadované zákonom (3.1) a tieto údaje nám na našu žiadosť doložíte platným občianskym preukazom alebo iným dokladom totožnosti (napr. cestovným pasom). Ďalej môžeme žiadať, aby ste preukázali právo na používanie miesta inštalácie (4.4.1.). Vezmite prosím na vedomie, že ak ste v minulosti neplnili záväzky voči UPC alebo inému poskytovateľovi elektronických komunikačných služieb, nie sme povinní s Vami Zmluvu uzatvoriť. Môžeme sa však s Vami dohodnúť, že Zmluvu s Vami uzatvoríme, ak nám zložíte zábezpeku (5.8.). Taktiež nie sme povinní s Vami uzatvoriť Zmluvu, ak poskytovanie verejnej služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné, resp. by to bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov. Odmietnuť uzatvorenie Zmluvy alebo požadovať zloženie zábezpeky (5.8.) môžeme aj v prípade, že by uzatvorenie a prípadné plnenie Zmluvy mohlo byť v preukázateľnom rozpore s našimi právom chránenými záujmami alebo záujmami tretích osôb (napr. ak je na Váš majetok vedená exekúcia alebo ak je na Váš majetok vyhlásený konkurz). Tieto informácie o Vás môžeme zistiť vo verejných registroch a zoznamoch.

2.4. Ak chcete zmeniť Zmluvu

2.4.1. Ak chcete zmeniť Zmluvu, napr. v rozsahu alebo trvania používanej Služby, spôsobe platby, alebo ak si chcete doobjednať inú Službu (ďalej len **zmena Zmluvy**), kontaktujte nás prosím osobne na zákazníckom stredisku, telefonicky na linke oddelenia služieb zákazníkom, elektronicky (www.upc.sk), alebo písomne. Požadovanú zmenu Zmluvy podľa tohto bodu vykonáme najneskôr do 30 dní od doručenia Vašej žiadosti; od tohto okamihu považujeme dohodu o zmene Zmluvy za uzatvorenú, ak nebola skôr uzatvorená inak. V prípade telefonickej žiadosti o zmenu Zmluvy alebo prostredníctvom elektronickej pošty, môžeme od Vás vyžadovať identifikáciu Vaším jedinečným PIN kódom (ktorý Vám pridáme) 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 účastníkov o zmene Zmluvy.

2.5. Za akých podmienok môže Zmluvu zmeniť UPC?

2.5.1. Ak UPC zmení podmienky Zmluvy, tzn. aj akúkoľvek súčasť Zmluvy, dozviete sa o tom vopred na našich internetových stránkach www.upc.sk alebo v každej našej prevádzke. UPC môže zmeniť obsah Zmluvy v celom rozsahu. Dôvodom na podstatnú zmenu podmienok Zmluvy zo strany UPC 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 UPC.

2.5.2. Ak UPC zmení Zmluvu podstatne vo váš neprospech, oznámime Vám to minimálne 1 mesiac vopred písomne, elektronickou poštou, alebo službou krátkych správ (SMS).

2.5.3. Ak UPC zmení Zmluvu podstatne vo Váš neprospech a Vy s touto zmenou nesúhlasíte, máte možnosť odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny Zmluvy. Právo odstúpiť od Zmluvy z tohto dôvodu však nemáte, ak dôjde k zmene podmienok Zmluvy, ktorá je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.

2.6. Na ako dlho je Zmluva uzatvorená?

Zmluvu s Vami uzatvárame na čas neurčitý.

2.7. Ako ukončiť Zmluvu alebo jednotlivú Službu

Na ukončení Zmluvy alebo jednotlivej Služby sa môžeme dohodnúť. Zmluvu alebo jednotlivú Službu je tiež možné písomne vypovedať, alebo od Zmluvy alebo jednotlivej Služby odstúpiť.

2.7.1. Výpoveď Zmluvy

Zmluvu môžete písomne (2.8.) vypovedať bez uvedenia dôvodu v 1-mesačnej výpovednej lehote. Výpovedná lehota začne plynúť prvý deň nasledujúceho mesiaca po tom, ako nám doručíte Vašu výpoveď Zmluvy. UPC môže vypovedať Zmluvu s rovnakou výpovednou lehotou, ak nemôže poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti.

2.7.2. Výpoveď jednotlivej Služby

Môžete nám tiež písomne zasláť výpoveď jednotlivej Služby, a to bez udania dôvodu v 1-mesačnej výpovednej lehote. Výpovedná lehota začne plynúť prvý deň nasledujúceho mesiaca po tom, ako nám doručíte Vašu výpoveď Služby. Prosím, vezmite na vedomie, že ak vo výpovedi neuviedete, ktorú konkrétnu Službu chcete ukončiť, bude to pre nás znamenať, že chcete ukončiť celú Zmluvu.

2.7.3. Odstúpenie

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

2.7.3.1. Vy môžete odstúpiť od Zmluvy alebo jednotlivej Služby:

- (a) ak neakceptujete podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca odkedy sme Vám dotknutú podstatnú zmenu oznámili; ak Vám UPC podstatnú zmenu zmluvných podmienok neoznámí, máte právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odkedy ste sa o podstatnej zmene zmluvných podmienok dozvedeli, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti dotknutej podstatnej zmeny zmluvných podmienok;
- (b) ak Vám ani po opakovanej uznanej reklamácií neposkytujeme službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytujeme v stanovenej kvalite; odstúpiť od Zmluvy máte právo do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie a ak porušenie našich povinností stále pretrváva;
- (c) ak Vám neoznámime výsledok prešetrenia reklamácie podľa bodu 6 týchto Podmienok, máte právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa bodu 6 týchto Podmienok;
- (d) do 14 dní odo dňa, keď sme Vám poskytli písomnú informáciu o obsahu Zmluvy, ak sme s Vami Zmluvu uzatvorili prostriedkami komunikácie na diaľku (napr. telefonicky alebo cez internet); v takom prípade máte povinnosť uhradiť pomernú časť ceny za Služby poskytnuté pred odstúpením;
- (e) do 14 dní odo dňa, keď sme Vám poskytli písomnú informáciu o obsahu zmeny Zmluvy, ak sme sa s Vami na zmene Zmluvy dohodli prostriedkami komunikácie na diaľku (napr. telefonicky alebo cez internet); ide však o odstúpenie iba od tejto zmeny, nie od celej Zmluvy; v takom prípade Vám po odstúpení budeme poskytovať Služby, ktoré ste používali pred vykonanou zmenou;
- (f) do 14 dní od uzatvorenia Zmluvy mimo prevádzkových priestorov UPC (napr. s našim obchodným zástupcom); v takom prípade máte povinnosť uhradiť pomernú časť ceny za Služby poskytnuté pred odstúpením;
- (g) do 14 dní od uzatvorenia zmeny Zmluvy mimo prevádzkových priestorov UPC (napr. s našim obchodným zástupcom); ide však o odstúpenie iba od tejto zmeny, nie od celej Zmluvy; v takom prípade Vám po odstúpení budeme poskytovať Služby, ktoré ste používali pred vykonanou zmenou.

2.7.3.2. UPC môže odstúpiť od Zmluvy alebo od jednotlivej Služby, ak:

- (a) opakovane neoprávnene zasahujete do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožníte tretej osobe, hoci aj z neobstaranosti;
- (b) ste nezaplatili cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti;
- (c) pripojíte na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov alebo používate také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu UPC zariadenie neodpojíte;
- (d) opakovane používate Službu spôsobom, ktorý nám znemožňuje kontrolu jej používania;
- (e) opakovane porušujete podmienky Zmluvy;
- (f) ste nám oznámili alebo do Zmluvy doplnili nepravdivý údaj, ktorý je podmienkou na uzatvorenie Zmluvy (3.1.);
- (g) ste neposkytli nutnú súčinnosť pre plnenie Zmluvy, najmä ste nám Vy alebo vlastník domu alebo bytu, kde Vám máme poskytovať Služby, neumožnili umiestnenie potrebného zariadenia na poskytovanie Služieb alebo ste neumožnili prístup k miestu inštalácie alebo k umiestnenému zariadeniu; za také neposkytnutie primeranej súčinnosti považujeme aj ohrozujúce, hrubé alebo neúčivé správanie voči našim zamestnancom či dodávateľom;
- (h) Služby používa iná osoba bez nášho súhlasu (4.5.1.);

- (i) používate alebo šírite nástroje, ktoré by mohli ohroziť bezpečnosť a integritu siete UPC alebo ďalších osôb (4.5.2.d));
- (j) používate Službu spôsobom, ktorý negatívne ovplyvňuje prevádzku siete či akejkol'vek jej časti, alebo kvalitu Služieb poskytovaných iným účastníkom (4.5.2.e);
- (k) bol na Váš majetok vyhlásený konkurz.

2.7.4. Úmrtie

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

2.8. Kontaktujte nás

Na komunikáciu s nami využívajte, prosím, výhradne naše oddelenie služieb zákazníkom. Môžete nás navštíviť osobne na zákazníckych strediskách alebo kontaktovať na čísle 02/59 42 2222 (v sieti UPC zadarmo), alebo elektronicky prostredníctvom kontaktného formulára na www.upc.sk, alebo nám môžete zaslať list na adresu Ševčenkova 36, 851 01 Bratislava. Ak v texte Zmluvy alebo Všeobecných podmienok uvádzame, že pre danú komunikáciu je potrebné dodržať písomnú formu, vždy tým myslíme vlastnoručne podpísaný list (doručený osobne na naše zákaznícke stredisko, zaslaný prostredníctvom poskytovateľa poštových služieb, prípadne elektronickou poštou s kvalifikovaným elektronickým podpisom zaslaný na adresu post@upc.sk).

2.9. Doručujeme Vám

Na komunikáciu s Vami budeme prednostne využívať Vami určenú adresu elektronickej pošty. Tiež môžeme využiť adresu elektronickej pošty, ktorú ste použili pri predchádzajúcej komunikácii s nami. Ďalej budeme na komunikáciu s Vami využívať Vami oznámenú kontaktnú adresu a telefón, inak adresu miesta inštalácie Služby. Ak nastane zmena vo Vašich kontaktných údajoch a Vy nám to neoznámite (3.2.), budeme Vám ďalej zasielať oznámenia na pôvodné kontakty. Vezmite, prosím, na vedomie, že takto zaslané oznámenia budeme považovať za doručené. Vezmite prosím tiež na vedomie, že ak si nevyzdvihnete alebo odmietnete prevziať poštovú zásielku, považuje sa aj taká zásielka za doručenú, pretože sa dostala do Vašej dispozičnej sféry.

3. Informácie o účastníkovi

3.1. Údaje nutné pre uzatvorenie Zmluvy

Aby bolo možné s Vami uzatvoriť Zmluvu, potrebujeme poznať tieto Vaše osobné údaje: meno a priezvisko, bydlisko, dátum narodenia. Bez týchto údajov nám zákon nedovoľuje s Vami Zmluvu uzatvoriť. Môžeme Vás tiež požiadať o predloženie Vášho občianskeho preukazu či iného dokladu totožnosti (napr. cestovného pasu), podľa ktorého overíme správnosť Vami poskytnutých údajov.

3.2. Zmena Vašich údajov

Ak sa niektorý z Vašich údajov uvedených v Zmluve zmení, je nutné, aby ste túto zmenu písomne oznámili na naše oddelenie služieb zákazníkom čo najskôr, najneskôr do 15 dní od zmeny. To sa týka aj kontaktnej adresy, na ktorú Vám zasielame všetky písomnosti, ako aj adresy elektronickej pošty.

3.3. Prevádzkové a lokalizačné údaje

UPC vedie databázu, ktorá obsahuje osobné údaje, prevádzkové údaje a lokalizačné údaje svojich účastníkov. Podpisom Zmluvy beriete na vedomie a súhlasíte, že UPC spracováva uvedené údaje za podmienok stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi. Prevádzkové údaje sú akékoľvek údaje, ktoré podľa všeobecne záväzných právnych predpisov nutne spracovávame pre potreby prenosu správ sieťami elektronickej komunikácie alebo pre ich účtovanie, napr. volajúce číslo, volané číslo, dátum, čas, trvanie prenosu, druh poskytnutej Služby, atď. Lokalizačné údaje sú akékoľvek údaje, ktoré podľa všeobecne záväzných právnych predpisov nutne spracovávame v sieťach elektronickej komunikácie a ktoré určujú zemepisnú polohu koncového zariadenia používateľa.

3.4. Údaje v telefónnych zoznamoch

Vaše údaje, tzn. meno a priezvisko, adresa a telefónne číslo môžu byť zverejnené v telefónnom zozname (tlačenom i elektronickej). Účelom tlačenej alebo elektronickej telefónnej zoznamy účastníkov je vyhľadávanie kontaktných údajov účastníkov na základe ich mena, priezviska, prípadne ďalších minimálnych identifikačných údajov; v elektronickej verzii telefónnej zoznamy je možné vyhľadávanie kontaktu o osobe, iba ak poznáte jej meno. Ak máte záujem o zverejnenie týchto údajov o Vašej osobe v telefónnom zozname, je potrebné, aby ste to uviedli priamo v Zmluve. Udelený súhlas so zverejnením v telefónnom zozname môžete kedykoľvek odvolať; v takom prípade zaistíme odstránenie údajov zo zoznamu pri ich najbližšej úprave. Vaše údaje poskytneme na základe všeobecne záväzných právnych predpisov aj ďalším poskytovateľom informačných služieb o telefónnych číslach a vydavateľom telefónnych zoznamov.

3.5. Podmienky spracovania osobných údajov

UPC spracováva manuálne aj automaticky osobné údaje účastníkov a používateľov Služieb vrátane potenciálnych záujemcov o Služby za podmienok a na účely stanovené **Zásadami ochrany súkromia**, ktoré sú dostupné na www.upc.sk.

4. Služby

4.1. Aké Služby poskytujeme?

Poskytujeme Vám tieto služby elektronických komunikácií:

- a) Služba prístupu na sieť internet;
- b) Služba prenosu rozhlasových a televíznych signálov a distribúcie obsahu (retransmisia);
- c) Telefónna služba.

Tiež Vám poskytujeme doplnkové služby, ktoré je možné používať iba v súvislosti s niektorou službou elektronických komunikácií (ďalej všetko len **Služba** alebo **Služby**). Špecifikácie jednotlivých Služieb (vrátane doplnkových) sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy a nájdete ich na www.upc.sk.

4.2. Odkedy Služby poskytujeme?

Službu Vám budeme poskytovať odo dňa, keď náš technik úspešne sprevádzkuje koncový bod (tzn. účastnícku zásuvku vo Vašom dome alebo byte) alebo odo dňa, keď ste si prevzali Prijímacie zariadenie na našom zákazníckom stredisku, alebo odo dňa, keď Vám dodáme Prijímacie zariadenie, ak je koncový bod už sprevádzkovaný. Službu Vám začneme poskytovať najneskôr do 30 dní od podpísania Zmluvy, ak sa nedohodneme inak.

4.3. Inštalácia Prijímacích zariadení

Prijímacie zariadenie (čo to je, sa dozviete v čl. 7) si spravidla nainštalujete sami. Ak budete chcieť, aby Vám Prijímacie zariadenie nainštaloval náš technik, je potrebné si túto službu objednať. Zložitejšie inštalácie Prijímacích zariadení vykonáva náš technik vždy. Inštalácia Prijímacieho zariadenia technikom je spoplatnená podľa Tarify.

4.4. Kde Vám Služby poskytujeme?

Služby vám poskytujeme vo Vašom dome alebo byte, ku ktorému máte užívacie právo (napr. vlastnícke právo alebo nájom); ide o miesto inštalácie.

4.4.1. Užívacie právo

Pred uzatvorením Zmluvy môžeme od Vás požadovať preukázanie, že dom alebo byt užívate oprávnene, napr. doložením listu vlastníctva alebo nájomnej zmluvy. To platí takisto v prípade, že budete chcieť zmeniť miesto inštalácie počas trvania Zmluvy. Ak nepreukázate, že dom alebo byt užívate oprávnene, nemusíme s Vami uzatvoriť Zmluvu a teda ani poskytovať Služby.

4.4.2. Prístup

Je potrebné, aby ste nám miesto inštalácie sprístupnili, aby sme mohli sprevádzkovať koncový bod. Bez tejto súčinnosti Vám Služby nebudeme môcť poskytnúť.

4.4.3. Súhlas vlastníka domu

Je na Vás, aby ste mali súhlas vlastníka domu, v ktorom má byť miesto inštalácie, že v tomto dome je možné koncový bod nainštalovať, ak tam ešte nie je inštalovaný. Ak taký súhlas nemáte, je nutné nám to oznámiť, inak budeme predpokladať, že súhlas máte zaistený. Ak taký súhlas nebudete mať, môže sa stať, že Vám Služby nebudeme môcť poskytovať. Aby sme mohli my alebo naši poverení technici vykonávať údržbu, opravy, úpravy, montáž, premiestnenie, revízie, merania či demontáž Služieb alebo zariadení potrebných na používanie Služieb, je nutné, aby ste pre nás zaistili prístup do priestorov v dome, kde sa koncový bod nachádza. Ak taký prístup nebudeme mať, môže sa stať, že Vám Služby nebudeme môcť poskytovať.

4.5. Používanie Služieb

4.5.1. Kto môže Služby používať?

Služby môžete používať Vy ako účastník, alebo osoby, ktoré sa s Vami nachádzajú v dome alebo byte; iné osoby môžu Služby používať len ak Vám k tomu dáme vopred písomný súhlas.

4.5.2. Ako môžete Služby používať?

Pri používaní našich Služieb:

- a) nezasahujte do našich zariadení, nemeňte ich nastavenia, ani nemeňte nastavenia pripojeného Prijímacieho zariadenia (s výnimkou bežných užívateľských nastavení);
- b) neuskutočňujte zlomyseľné alebo obťažujúce volania;

- c) používajte Službu v súlade s jej špecifikáciou, Všeobecnými podmienkami a všeobecne záväznými právnymi predpismi;
- d) nepoužívajte alebo nešírte akékoľvek nástroje, ktoré by mohli ohroziť bezpečnosť a integritu siete UPC alebo ďalších osôb;
- e) nepoužívajte Služby spôsobom, ktorý by mohol negatívne ovplyvniť prevádzku siete či akejkoľvek jej časti, alebo kvalitu Služieb poskytovaných iným účastníkom.

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

4.5.3 Čo ak chcete dočasne Služby pozastaviť?

U nás si môžete mesiac vopred písomne požiadať o pozastavenie poskytovania Služby. Učiniť tak môžete maximálne dvakrát v priebehu jedného kalendárneho roka, na obdobie maximálne troch mesiacov. Medzi takýmito dvomi pozastaveniami však musí uplynúť minimálne jeden mesiac. V žiadosti o pozastavenie poskytovania Služby je potrebné, aby ste uviedli dátum žiadaného znovupripojenia, inak nemusíme Vašej žiadosti vyhovieť. Prosím berte na vedomie, že počas doby, v ktorej využívate akciovú, resp. vernostnú ponuku (kampaň) Vašej požiadavke o pozastavenie poskytovania Služby nevyhovieme. Takisto nevyhovieme požiadavke o pozastavenie poskytovania Služby, ak by mala byť Služba pozastavená počas plynutia výpovednej lehoty. Po znovupripojení Vám budeme účtovať cenu za znovupripojenie podľa Tarify. Zároveň prosím berte na vedomie, že pozastavením poskytovania Služby bude Váš účet elektronickej pošty, ktorý sme Vám predtým prideliť, zrušený.

4.6. Čo ak vznikne porucha Služieb?

Ak vznikne v rámci siete UPC porucha, odstránime ju čo najskôr. Ak Vám Služby prestanú fungovať alebo nie ste spokojní s ich kvalitou, je potrebné, aby ste nám to bezodkladne nahlásili na naše oddelenie služieb zákazníkom. Po nahlásení opravíme poruchu v najkratšej možnej dobe. Ak je porucha na našej sieti alebo na našom zariadení, znáša náklady na opravu UPC. Ak je porucha na Vašom zariadení, na Vašu žiadosť Vám ho opravíme, pričom náklady na takúto opravu znášate Vy.

4.7. Služby tretích strán

Pri používaní telefonickej služby môžete využiť aj služby, ktoré ponúka ďalší poskytovateľ (napr. komerčné linky s predvoľbou 09xy). Na spustenie služieb tretích strán môžeme od Vás požadovať zloženie záruky (5.7). Aj služby tretej strany potom hradíte tretej strane prostredníctvom UPC a poplatky za tieto služby sú zohľadnené vo fakturácii. Služby tretích strán sú vždy účtované nad rámec Vašej telefonickej tarify (voľných minút). Vezmite, prosím na vedomie, že za služby tretích strán nenesieme zodpovednosť a nie je teda možné u nás reklamovať ich chybné poskytnutie.

4.8. Obmedzenie Služieb

4.8.1. Dôvody obmedzení

Obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služieb Vám na nevyhnutný čas môžeme v prípade narušenia bezpečnosti a integrity našej 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 sme oprávnení dočasne pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za porušenie Zmluvy, v potrebnom rozsahu z dôvodu výkonu opráv a prác zväčša technického charakteru, potrebných pre prevádzku, revíziu, údržbu alebo zvýšenie kapacity našej siete alebo v snahe vyhnúť sa prípadným chybám v našej sieti.

Obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služieb Vám môžeme tiež v prípade, že:

- a) neuhradíte splatnú sumu za Službu v lehote upravenej v Zmluve, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy; poskytovanie Služby Vám dočasne prerušíme iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie alebo;
- b) Vy alebo iná osoba zneužívate Vám poskytované Služby a to až do odstránenia ich zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich ich zneužívanie;
- c) odmietnete zložiť záruku (5.7.);
- d) používate Služby spôsobom, ktorý môže negatívne ovplyvniť prevádzku siete či akejkoľvek jej časti alebo kvalitu Služieb poskytovaných iným účastníkom (napr. používate zariadenie neschválené pre prevádzku v Slovenskej republike);
- e) podstatne porušujete iné zmluvné podmienky; poskytovanie Služby Vám dočasne prerušíme iba po predchádzajúcom náležitom upozornení.

4.8.2. Dôsledky obmedzení

Poskytovanie služieb Vám obnovíme v primeranej lehote po tom ako odpadne dôvod, pre ktorý sme Vám Služby obmedzili alebo prerušili. Počas obmedzení alebo prerušení z dôvodov 4.8.1. a) až e) môžeme účtovať Služby v plnom rozsahu a za opätovné sprevádzkovanie môžeme požadovať úhradu poplatku podľa Tarify. Ak sme Vám

obmedzili alebo prerušili poskytovanie Služieb z dôvodov 4.8.1. a) až e), môžeme Vám po obnovení poskytovania Služieb účtovať cenu Služieb v plnej výške, ak sme Vám dovtedy poskytovali zľavu.

4.9. Kapacita

Aby nedochádzalo k preťaženiu kapacity siete, môžeme stanoviť povolený objem prenesených dát pre jednotlivé Služby v určitom období. Ak povolený objem prenesených dát prekročíte, môžeme obmedziť rýchlosť prenosu Vami použíwanej Služby do konca určeného obdobia.

4.10. Zodpovednosť za škodu

Prosím, vezmite na vedomie, že naša zodpovednosť za škodu je obmedzená zo zákona. UPC teda nie je povinná nahradiť škodu používateľom Služby, ak vznikne v dôsledku prerušenia Služby alebo chybného poskytnutia Služby.

5. Cena za Služby

5.1. Odkedy platíte a koľko?

Cenu za Služby hradíte od začatia ich poskytovania. Výška ceny za Služby je uvedená vo formulári Zmluvy, v podmienkach kampane alebo v platnej Tarife Služieb. Tarifa je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.

5.2. Kedy a ako Vám posielame faktúru?

Cenu za Služby Vám budeme fakturovať spravidla mesačne vopred, ak sa nedohodneme inak. Faktúru Vám doručíme v elektronickej forme. Ak nám neoznámite Vašu adresu elektronickej pošty alebo nás požiadate o doručovanie faktúry v tlačenej forme, faktúru Vám doručíme v tlačenej forme. Doručenie faktúry v tlačenej forme je spoplatnené podľa Tarify.

5.3. Kedy a ako platíte faktúru?

Splatnosť ceny za Služby je uvedená priamo na faktúre. Ak sa stane, že na faktúre splatnosť nie je uvedená, je faktúra splatná do 15 dní od jej doručenia. Spôsob platby sme si dohodli v Zmluve. Ak spôsob platby nie je v Zmluve uvedený, zasielajte nám úhradu faktúry na náš účet uvedený na faktúre. Je nevyhnutné, aby ste pri akejkoľvek platbe na náš účet uviedli variabilný symbol uvedený na príslušnej faktúre. Podľa variabilného symbolu zistíme, že platba je od Vás a zároveň tým predídete zbytočnému upomínaniu. Upomienka je totiž spoplatnená podľa Tarify a môžeme ju účtovať aj v prípade neuvedenia variabilného symbolu alebo uvedenia nesprávneho variabilného symbolu.

5.4. Zľava

5.4.1. Výška zľavy

V Zmluve sa môžeme dohodnúť na poskytnutí zľavy. Zľava môže byť poskytnutá buď ako opakujúca sa zľava z ceny Služieb, alebo ako jednorazová zľava z aktivačného alebo z inštalačného poplatku, alebo aj ako iný druh zľavy, dohodnutý v Zmluve. Konkrétna výška zliav sa spočíta ako rozdiel ceny uvedenej v Tarife v čase uzatvorenia Zmluvy a ceny uvedenej v Zmluve.

5.4.2. Podmienky zľavy

Nárok na zľavu Vám vznikne, ak:

- a) sme sa na zľave dohodli v Zmluve a
- b) riadne používate Službu počas obdobia uvedeného v Zmluve a
- c) neporušili ste Zmluvu spôsobmi, pre ktoré môžeme odstúpiť od Zmluvy (2.7.3.2. a) až k)) a
- d) neporušili ste Zmluvu spôsobmi, pre ktoré môžeme obmedziť Služby (4.8.1. a) až e)).

Nárok na zľavu vám vznikne v momente, keď ste splnili všetky uvedené podmienky. Ak sa tak nestane, zašleme Vám opravnú fakturáciu ceny. V opravnej fakturácii Vám doúčtujeme cenu v plnej výške, ako bola uvedená v Tarife v čase uzatvorenia Zmluvy.

5.5. Ak neuhradíte cenu

Ak neuhradíte včas alebo riadne cenu za Služby, vyzveme Vás na zaplatenie znovu. Ak ani potom nezaplatíte cenu za Služby, môžeme Vám obmedziť poskytovanie Služieb (4.8.1.). Od Zmluvy môžeme odstúpiť, ak ste nezaplatili cenu za poskytnutú Službu ani do 45 dní po dni splatnosti (2.7.3.2.b)).

5.6. Úhrada

Vezmite prosím na vedomie, že platbu, ktorú od Vás dostaneme, môžeme použiť na úhradu Vašej dlžnej sumy, ktorá je najskôr splatná, ak sa nedohodneme inak. O tom, na úhradu akej dlžnej sumy bola Vaša platba použitá, Vás budeme informovať na Vašu žiadosť prostredníctvom oddelenia služieb zákazníkom.

5.7. Záruka

Môžeme od Vás tiež požadovať zloženie záruky. Zloženie záruky môžeme od Vás požadovať, ak máte v priebehu mesiaca nezvyčajne vysokú prevádzku Telefonickej služby. Záruku si môžeme ponechať počas

poskytovania Telefonickej služby pre prípad Vášho omeškania s úhradou dlžnej sumy za Telefonickú službu. V prípade Vášho omeškania s úhradou dlžnej sumy za Telefonickú službu môžeme dlžnú sumu započítať oproti záruke. O započítaní Vás budeme informovať v najbližšej faktúre. Po ukončení poskytovania Telefonickej služby Vám záruku alebo jej zvyšnú nepoužitú časť vrátime po zaplatení všetkých dlžných súm za Telefonickú službu. Na vrátenie záruky máme 60 dní od ukončenia poskytovania Telefonickej služby a vyrovnania všetkých Vašich záväzkov, súvisiacich s poskytovaním Telefonickej služby (vrátane vrátenia Prijímacieho zariadenia). Namiesto zloženia záruky Vám môžeme tiež podľa nášho uváženia vystaviť čiastkovú faktúru na úhradu ceny za Telefonickú službu.

5.8. Zábezpeka

Zloženie zábezpeky od Vás môžeme požadovať v prípade, že s nami chcete uzavrieť Zmluvu a v minulosti ste neplnili záväzky voči UPC alebo iným poskytovateľom elektronických komunikačných služieb alebo by uzatvorenie Zmluvy s Vami a jej prípadné plnenie mohlo byť v preukázateľnom rozpore s našimi právom chránenými záujmami alebo záujmami tretích osôb (napr. ak je na Váš majetok vedená exekúcia alebo ak je na Váš majetok vyhlásený konkurz) (2.3.). Zábezpeku si môžeme ponechať počas trvania Zmluvy pre prípad neplnenia Vašich záväzkov voči UPC. Po ukončení Zmluvy Vám zábezpeku alebo jej zvyšnú nepoužitú časť vrátime po zaplatení všetkých dlžných súm. Na vrátenie zábezpeky máme 60 dní od ukončenia Zmluvy a vyrovnania všetkých Vašich záväzkov (vrátane vrátenia Prijímacieho zariadenia).

6. Reklamačný poriadok

6.1. Nie ste spokojní s fakturovanou cenou?

Ak nesúhlasíte s výškou fakturovanej ceny za Služby, máte možnosť faktúru reklamovať na našom oddelení služieb zákazníkom. Faktúru môžete reklamovať do 30 dní od jej doručenia. Ak neuplatníte reklamáciu v lehote podľa predchádzajúcej vety, nemusíme Vašu reklamáciu prijať.

6.2. Odkladný účinok

Ak fakturáciu reklamujete včas, nemá taká reklamácia odkladný účinok na splatnosť faktúry a je potrebné, aby ste faktúru zaplatili. Ak suma na faktúre, ktorú reklamujete presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, umožníme Vám 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 Vám umožníme zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby v najmenej troch mesačných splátkach. Ak ste naše Služby využívali kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania verejnej Služby za celé obdobie využívania verejnej Služby.

6.3. Nie ste spokojní s poskytnutou Službou a zariadením?

V prípade zistenia závady poskytnutej Služby alebo nášho Prijímacieho zariadenia, máte možnosť Službu alebo zariadenie reklamovať na našom oddelení služieb zákazníkom. Službu alebo zariadenia môžete reklamovať do 30 dní od zistenia závady poskytnutia Služby alebo zariadenia. Ak neuplatníte reklamáciu v lehote podľa predchádzajúcej vety, nemusíme Vašu reklamáciu prijať.

6.4. Ako a dokedy reklamáciu vybavíme?

Vašu reklamáciu vybavíme do 30 dní odo dňa, keď ste nám ju doručili, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môžeme túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní, o čom Vás písomne informujeme ešte pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Táto lehota je zachovaná, ak Vám odošleme takéto oznámenie najneskôr v posledný deň lehoty na vybavenie reklamácie. Ak Vašu reklamáciu uznáme za opodstatnenú a určíme spôsob jej vybavenia peňažnou formou, zúčtujeme Vám ju v nasledujúcej faktúre za Služby alebo iným spôsobom podľa dohody.

6.5. Vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby

Ak sme Vám našim zavinením nejaký čas neposkytovali Službu (neplatí pre 4.8.1.), môžete nás požiadať o vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby, avšak v zmysle zákona tak musíte urobiť najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby.

6.6. Ak nie je možné zistiť cenu presne

Ak sa v rámci reklamácie zistí vada na Prijímacom zariadení, ktorá mohla mať negatívny vplyv na Službu, ale rozsah poskytnutej Služby ani jej cenu nemožno nepochybne zistiť, zaplatíte 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. Ak nie ste s výsledkom reklamácie spokojný

Ak s výsledkom reklamácie nie ste spokojný, môžete podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu v súlade so zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov orgánu alternatívneho riešenia sporov, ak sme Vašej žiadosti o nápravu nevyhoveli alebo sme na ňu neodpovedali do 30 dní odo dňa jej odoslania. Orgánom alternatívneho riešenia sporov je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb pre spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní verejných služieb, týkajúce sa kvality a ceny služieb, v ostatných prípadoch je ním Slovenská obchodná inšpekcia.

7. Prenájom Prijímacích zariadení

7.1. Čo je Prijímacie zariadenie?

Prijímacie zariadenie je zariadenie, ktoré Vám umožní používať naše Služby, tzn. prijímať náš signál. Ide napr. o modem, set-top-box a pod. Prijímacie zariadenie Vám podľa konkrétnej ponuky buď prenajmeme, bezodplatne vypožičiame alebo predáme. Predaj Prijímacích zariadení je upravený zvlášť vo Všeobecných obchodných podmienkach predaja Prijímacích zariadení. Prostredníctvom prenajatých či vypožičaných Prijímacích zariadení môže UPC poskytovať služby elektronických komunikácií aj ďalším účastníkom. V prípade výmeny prenajatého alebo vypožičaného zariadenia v rámci reklamácie nezodpovedáme za uložený obsah pevného disku Prijímacieho zariadenia. Na zaistenie funkčnosti siete pri poskytovaní Služieb môžeme aktualizovať softvérové nastavenie Prijímacích zariadení. Vezmite prosím na vedomie, že pri aktualizácii môže dôjsť k zmene uloženého obsahu.

7.2. Prenájom Prijímacieho zariadenia

Ak sa rozhodnete, že si Prijímacie zariadenie chcete prenajať, platíte za prenájom pravidelné mesačné poplatky vo výške určenej v Tarife, resp. kampani. Fakturácia a úhrada poplatkov za prenájom Prijímacieho zariadenia prebieha rovnakým spôsobom ako pri fakturácii Služieb.

7.3. Vypožičanie Prijímacieho zariadenia

Ak máte Prijímacie zariadenie bezodplatne vypožičané, platia pre vypožičanie rovnaké práva a povinnosti ako pre prenájom Prijímacích zariadení (v bodoch 7.4 – 7.7.).

7.4. Vrátenie Prijímacieho zariadenia

Do 3 dní po ukončení Zmluvy je nutné, aby ste nám na vlastné náklady vrátili prenajaté Prijímacie zariadenie. Zariadenie môžete vrátiť osobne na našom zákazníckom stredisku alebo zaslať poštou na našu adresu. To platí aj v prípade, že ukončíte používanie jednotlivej Služby a Prijímacie zariadenie používate len na jej príjem. Odporúčame Vám, aby ste zásielku pri odosielaní Prijímacieho zariadenia poistili podľa výšky predajnej ceny príslušného Prijímacieho zariadenia, ktorá je uvedená v Tarife alebo ktorú si môžete overiť na našom oddelení služieb zákazníkom. Prijímacie zariadenie sa považuje za vrátené v momente, keď ho prevezmeme na našom zákazníckom stredisku alebo je nám doručené.

7.5. Ochrana Prijímacieho zariadenia

Prenajaté zariadenie chráňte proti poškodeniu, no aj strate a krádeži. Vrátiť nám ho musíte nielen včas (7.4.), ale aj v poriadku.

7.6. Čo ak Prijímacie zariadenie nevrátite včas a v poriadku?

Ak nám prenajaté Prijímacie zariadenie včas a v poriadku (7.4. a 7.5.) nevrátite, vezmite prosím na vedomie, že si voči Vám môžeme uplatniť zmluvnú pokutu podľa Tarify.

7.7. Čo ak Prijímacie zariadenie vrátite, no neukončili ste Zmluvu?

Ak prenajaté Prijímacie zariadenie vrátite bez toho, aby ste s nami ukončili Zmluvu, nemá to vplyv na trvanie Zmluvy. Vezmite, prosím, na vedomie, že v takom prípade Zmluva naďalej trvá a naďalej je potrebné hradiť cenu za Služby.

8. Právo a príslušnosť

Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky, a to predovšetkým zákonom č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, a zákonom č. 351/2011 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 nami vzniknú, bude riešiť podľa vecnej príslušnosti Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, Slovenská obchodná inšpekcia alebo všeobecný súd Slovenskej republiky.

9. Súčasť Zmluvy

Nedeliteľnou 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 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 podpíšete Zmluvu, súhlasíte so znením všetkých jej súčastí. Vzory aktuálneho znenia Zmluvy vrátane jej súčastí sú uverejnené na www.upc.sk.

10. Účinnosť

Tieto Všeobecné podmienky sú účinné od 1.2.2017. Aktuálne znenie Všeobecných podmienok nájdete na www.upc.sk.