



Osobitné podmienky poskytovania služby UPC TV spoločnosťou UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o.

Tieto osobitné podmienky poskytovania služby UPC TV (ďalej aj „**Podmienky**“) upravujú práva a povinnosti užívateľov služby UPC TV (ďalej aj „**Služba**“) poskytovanej spoločnosťou UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o., so sídlom Ševčenkova 36, 851 01 Bratislava, IČO: 35 971 967, IČ DPH: SK2022117405, zapísanou v Obchodnom registri vedenom na Mestskom súde Bratislava III, oddiel Sro, vložka 38877/B (ďalej aj „**UPC**“) ako (i) doplnkovej služby k službe digitálnej retransmisie poskytovanej spoločnosťou UPC a (ii) samostatnej služby.

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. UPC TV je služba retransmisie programových služieb cez internet, ktorou Vám umožníme príjem a súčasný úplný a nezmenený prenos pôvodného vysielania programovej služby vysielateľov na rôznych elektronických zariadeniach (PC, notebook, tablet, smartphone a iné); zoznam programov, ktoré je v rámci Služby možné sledovať je k dispozícii na webovej stránke www.upctv.sk.
- 1.2. Službu Vám poskytujeme na základe Zmluvy o poskytovaní prístupu k službe UPC TV (ďalej aj „**Zmluva**“).
- 1.3. V rámci Služby Vám môžeme sprístupniť len televízne programy, či časti ich obsahu (relácie), na šírenie ktorých sme oprávnení na základe licencií poskytnutých nám vysielateľmi týchto televíznych programov (ďalej aj „**Poskytovatelia obsahu**“). Ponuka televíznych programov v rámci služby UPC TV ako samostatnej služby podľa bodu 2.1.2 a 2.1.3 sa preto nemusí v celom rozsahu zhodovať s ponukou televíznych programov dostupnou v rámci Služby poskytovanej podľa bodu 2.1.1.
- 1.4. Skôr než začnete Službu používať, oboznámte sa prosím s obsahom týchto Podmienok, ako aj s obsahom Všeobecných podmienok spoločnosti UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o., na poskytovanie verejne dostupných služieb (ďalej aj „**Všeobecné podmienky**“) a Zásadami spracovania osobných údajov zákazníkov UPC (ďalej aj „**Zásady**“), ktoré nájdete na stránkach www.upc.sk.
- 1.5. Všeobecné podmienky sa uplatnia na právny vzťah založený Zmluvou v rozsahu, v ktorom to tieto Podmienky nevyklúčujú alebo to pripúšťa charakter Služby. Neaplikujú sa tie ustanovenia Všeobecných podmienok, ktoré tieto Podmienky výslovne vylúčujú alebo z ich povahy je zrejmé, že sa vzťahujú výlučne na službu elektronických komunikácií.
- 1.6. V prípade rozporu medzi ustanoveniami podmienok kampane, ustanoveniami Zmluvy, Podmienok a Všeobecných podmienok majú podmienky kampane prednosť pred Zmluvou, Zmluva má prednosť pred ustanoveniami týchto Podmienok a ustanovenie týchto Podmienok majú prednosť pred ustanoveniami Všeobecných podmienok.

2. Používanie Služby

- 2.1. Službu môžete používať:
 - 2.1.1. ako doplnkovú službu k službe digitálnej retransmisie poskytovanej spoločnosťou UPC ak máte so spoločnosťou UPC uzavretú zmluvu o poskytovaní verejne dostupných služieb;
 - 2.1.2. ako samostatnú službu, ak ste užívateľom služby Internet poskytovanej spoločnosťou UPC, alebo
 - 2.1.3. ako samostatnú službu, ak ste užívateľom služby Internet od iného poskytovateľa verejne dostupných služieb.
- 2.2. Poskytnutie prístupu k Službe na základe Zmluvy uzavretej podľa bodu 2.1.3 nie je službou elektronických komunikácií.

3. Minimálne technické požiadavky

- 3.1. Minimálne požiadavky na rýchlosť internetového pripojenia
 - 3.1.1. Predpokladom správneho fungovania Služby je internetové pripojenie s rýchlosťou aspoň 5 mbps.
- 3.2. Minimálne technické požiadavky na charakteristiku zariadenia
 - 3.2.1. Minimálne technické požiadavky na podporované zariadenia sú uvedené na stránkach www.upc.sk v sekcii Pre zákazníkov.
- 3.3. Odporúčame Vám, aby ste si pred začatím využívania Služby overili, či Vaše internetové pripojenie, resp. zariadenie, na ktorom máte v úmysle Službu využívať, spĺňa vyššie uvedené požiadavky. Pokiaľ Vaše internetové pripojenie, resp. zariadenie vyššie uvedené požiadavky nespĺňa, nenesieme žiadnu zodpovednosť za nesprávne fungovanie Služby.
- 3.4. Vezmite tiež prosím na vedomie, že nezodpovedáme za žiadne vady funkčnosti alebo kvality Služby, ktoré nemajú pôvod vo vlastných komponentoch Služby alebo nie sú spôsobené poruchou na zariadeniach v našom vlastníctve, t. j. menovite nezodpovedáme za vady spôsobené poruchami v dodávke elektrickej energie, vady spôsobené výpadkom alebo obmedzením funkčnosti internetového pripojenia poskytovaného iným poskytovateľom. Rovnako nezodpovedáme za Vaše hardwarové a softwarové vybavenie.

4. Aktivácia Služby a uzavretie zmluvy

- 4.1. Aktivácia Služby
 - 4.1.1. Prístup k Službe Vám aktivujeme na základe objednávky, ktorú môžete urobiť najmä na zákazníckom stredisku UPC alebo online na našej webstránke www.upc.sk.
 - 4.1.2. Ak si Službu objednáate ako doplnkovú službu k službe digitálnej televízie, prístup k Službe Vám aktivujeme dňom začatia poskytovania služby digitálnej televízie.
 - 4.1.3. Ak si od nás spoločne so Službou objednáate aj službu prístupu k sieti Internet, prístup k Službe Vám aktivujeme dňom začatia poskytovania služby prístupu k sieti Internet.
 - 4.1.4. V ostatných prípadoch Vám prístup k Službe aktivujeme v nasledujúci pracovný deň po uzatvorení Zmluvy.

4.1.5. O aktivácii Služby Vás vyrozumíme elektronickou poštou, v ktorej Vám zároveň poskytneme Vaše prihlasovacie údaje.

4.1.6. Službu môžete využívať od momentu jej aktivácie.

4.2. Uzavretie Zmluvy

4.2.1. Zmluvu s Vami môžeme uzavrieť na zákazníckom stredisku alebo na základe elektronickej objednávky prostredníctvom objednávkového formulára na stránke www.upc.sk (ďalej len „**online objednávka**“).

4.2.2. V prípade uzatvorenia Zmluvy na zákazníckom stredisku sa Zmluva považuje za uzavretú momentom jej podpisu oboma stranami.

4.2.3. V prípade online objednávky sa Zmluva uzatvára na základe Vášho návrhu na uzavretie Zmluvy vo forme vyplneného a odoslaného online formulára umiestneného na našej internetovej stránke. Pred odoslaním online objednávky máte ešte možnosť vrátiť sa do objednávkového formulára, kde si môžete skontrolovať resp. pozmeniť už vyplnené údaje.

4.2.4. V prípade online objednávky sa Zmluva považuje za uzavretú doručením potvrdenia o prijatí online objednávky na Vašu e-mailovú adresu, ktorú ste zadali v online objednávke.

4.2.5. Potvrdenie o prijatí objednávky obsahuje najmä číslo objednávky, špecifikáciu resp. rozsah Služby (programový balíček), údaj o cene Služby, spôsobe platby za Službu, ako i právne informácie. Potvrdenie o prijatí objednávky podľa predchádzajúcej vety spolu so Všeobecnými podmienkami, týmito Podmienkami a podmienkami kampane tvorí obsah Zmluvy.

4.2.6. Zmluva, ako i všetky dokumenty podľa bodu 4.2.5., sú vyhotovené v slovenskom jazyku; Zmluvu je možné uzavrieť v slovenskom jazyku.

4.2.7. Prosím vezmite na vedomie, že zodpovedáte za správnosť všetkých údajov uvedených v objednávke a zároveň za správnosť a plnú funkčnosť e-mailovej adresy, ktorú ste v objednávke uviedli.

4.2.8. Vezmite tiež prosím na vedomie, že uzavretie Zmluvy spôsobom podľa bodu 4.2.4 nie je možné v prípade, že si súčasne so Službou od nás objednáвате aj službu prístupu k sieti Internet.

4.2.9. Ak si Službu ako doplnkovú službu objednáвате súčasne so službou digitálnej televízie, neuzatvárame s Vami samostatnú zmluvu o poskytovaní prístupu k službe UPC TV; zmluva o poskytnutí prístupu k Službe sa považuje za uzavretú dňom uzavretia zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb.

5. Cena

5.1. Služba je spoplatnená podľa aktuálneho cenníka služieb vydaného spoločnosťou UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o. (*Tarifa UPC TV*), ktorý je dostupný na našich webových

stránkach www.upc.sk. Na poskytovanie Služby sa zároveň primerane vzťahuje aktuálna Tarifa UPC jednorazových služieb a iných platieb.

- 5.2. Pokiaľ nemáte v zmysle podmienok kampane nárok na skúšobné obdobie, počas ktorého užívate Službu zdarma, cenu za Službu hradíte od začatia jej poskytovania.
- 5.3. Cenu za Službu 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 v zmysle cenníka.
- 5.4. Splatnosť ceny za Službu je uvedená priamo na faktúre. Ak sa stane, že na faktúre splatnosť nie je uvedená, je faktúra splatná do 15 dní od jej doručenia.
- 5.5. 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.
- 5.6. 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 aktuálneho cenníka a môžeme ju účtovať aj v prípade neuvedenia variabilného symbolu alebo uvedenia nesprávneho variabilného symbolu.

6. Trvanie a zánik zmluvy

- 6.1. Zmluvu na poskytovanie Služby s Vami uzatvárame na dobu neurčitú.
- 6.2. Na ukončení Zmluvy sa môžeme dohodnúť. Zmluvu je tiež možné písomne vypovedať alebo od nej odstúpiť.
- 6.3. Zmluvu ste oprávnení vypovedať bez uvedenia dôvodu v jednomesačnej výpovednej lehote. Spoločnosť UPC je rovnako oprávnená ukončiť Zmluvu výpoveďou aj bez uvedenia dôvodu v jednomesačnej výpovednej lehote. Výpovedná lehota je rovnaká pre obe zmluvné strany a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede.
- 6.4. K ukončeniu Zmluvy tiež dochádza:
 - 6.4.1. v prípade užívateľov Služby ako doplnkovej služby k službe digitálnej televízie, dňom ukončenia zmluvy o poskytovaní služby digitálnej televízie v súlade so Všeobecnými podmienkami;
 - 6.4.2. v prípade užívateľov Služby uvedených v bode 2.1.2 dňom ukončenia Zmluvy o poskytovaní služby Internet v súlade so Všeobecnými podmienkami, ibaže sme sa výslovne dohodli, že Vám Službu budeme i naďalej poskytovať.
- 6.5. Od Zmluvy môžete tiež odstúpiť z dôvodov uvedených v bode 2.7.3.1 písm. (b) až (g) Všeobecných podmienok.

6.6. Od Zmluvy môžeme odstúpiť z dôvodov uvedených v bode 2.7.3.2 písm. (b), (d) a (e) Všeobecných podmienok.

7. Jednostranná zmena zmluvných podmienok

7.1. UPC má právo jednostranne zmeniť zmluvné podmienky dojednané s Vami v Zmluve z nasledovných dôvodov:

7.1.1. zmena podmienok na trhu poskytovania služieb obdobných službe UPC TV;

7.1.2. zvýšenie nákladov UPC súvisiacich s poskytovaním Služby;

7.1.3. zmena inflácie podľa údajov Štatistického úradu SR;

7.1.4. zmena obsahovej štruktúry Služby napr. v dôsledku zmeny zmluvných podmienok medzi UPC a Poskytovateľmi obsahu alebo zmien v programových balíčkoch Služby;

7.1.5. zmena vyvolaná technologickým vývojom Služby;

7.1.6. technické zmeny v plneniach poskytovaných alebo zabezpečovaných pre UPC tretími stranami, ktoré majú vplyv na poskytovanie Služby;

7.1.7. zmena, ktorá vyplynie z výsledkov interných kontrol UPC smerujúca k zlepšeniu alebo zefektívneniu riadiacich procesov UPC alebo starostlivosti o zákazníka;

7.1.8. zmena, ktorá je vyžadovaná všeobecne záväznými predpismi alebo rozhodnutiami súdov alebo orgánov verejnej správy resp. iných orgánov, ktoré sú pre UPC záväzné.

7.2. V prípade zmeny zmluvných podmienok Vás budeme o zmenách informovať najneskôr jeden (1) mesiac pred účinnosťou zmeny.

8. Pravidlá využívania Služby

8.1. Služba je dostupná a možno ju využívať výlučne na území Slovenskej republiky.

8.2. V zmysle nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2017/1128 o cezhraničnej prenositeľnosti online služieb poskytujúcich obsah v rámci vnútorného trhu (ďalej len "Nariadenie") užívatelia, ktorých členský štát bydliska bol overený v súlade s týmto nariadením, majú možnosť pristupovať k Službe a využívať ju, i pokiaľ sa dočasne zdržujú v inom členskom štáte EÚ, než je ich členský štát ich bydliska, a to rovnakým spôsobom ako v členskom štáte bydliska. Kvalita poskytovanej Služby v iných členských štátoch EÚ sa však môže líšiť od kvality poskytovanej Služby v domovskom členskom štáte účastníka.

8.3. Službu môžete používať maximálne na troch (3) zariadeniach súčasne, pričom jeden program môžete sledovať najvyššie na 2 (dvoch) zariadeniach súčasne.

8.4. Službu ste oprávnení využívať výlučne na svoje osobné a súkromné účely; používanie Služby na akýkoľvek iný účel (najmä komerčný) je zakázané.

8.5. Službu môžete používať len prostredníctvom zariadení, ktoré sú z technologického hľadiska vhodné a kompatibilné pre zobrazenie Služby a sú pripojené k sieti Internet pomocou trvalého drôtového alebo bezdrôtového širokopásmového pripojenia.

8.6. Pri používaní Služby nie ste oprávnení:

- 8.6.1. prevádzkovať činnosť, ktorou by mohlo dôjsť k akémukoľvek zásahu alebo narušeniu Služby;
 - 8.6.2. kopírovať, upravovať, dekompilovať Službu alebo jej obsah, vytvárať napodobeniny alebo odvođeniny;
 - 8.6.3. používať Službu alebo jej časť na vytváranie akéhokoľvek nástroja alebo softwarového produktu, ktorý je možné použiť na vytváranie softwarových aplikácií akejkoľvek povahy;
 - 8.6.4. prenajímať, požičiavať, poskytovať alebo sprístupňovať verejnosti, predávať alebo distribuovať Službu ako celok alebo jej časť;
 - 8.6.5. manipulovať so Službou alebo obchádzať akúkoľvek technológiu používanú našou spoločnosťou alebo Poskytovateľmi obsahu na účely ochrany obsahu dostupného prostredníctvom Služby;
 - 8.6.6. obchádzať územné obmedzenia vzťahujúce sa na Službu;
 - 8.6.7. vytvárať užívateľské účty podvodným spôsobom;
 - 8.6.8. užívať Službu akýmkoľvek spôsobom porušujúcim tieto Podmienky.
- 8.7. V prípade porušenia podmienok používania Služby sme oprávnení zamedziť Vám prístup k Službe alebo uplatniť ďalšie opatrenia uvedené vo Všeobecných podmienkach alebo príslušných právnych predpisoch.

9. Aktualizácie Služby

- 9.1. Aktualizácie Služby pre Vás uskutočňujeme s cieľom zlepšovať Službu a rozširovať jej obsah. Vezmite prosím, na vedomie, že implementácia aktualizácií môže ovplyvniť dostupnosť Služby.

10. Služby tretích strán

- 10.1. Služba môže obsahovať odkazy na webové stránky iných spoločností (ďalej aj „**Tretie strany**“) a nimi ponúkané služby. Tretie strany môžu mať vlastné podmienky poskytovania služieb, odporúčame Vám preto oboznámiť sa i s ich podmienkami. Za konanie alebo obsah produktov a služieb Tretích strán nezodpovedáme.

11. Reklamačný poriadok

- 11.1. Ak nesúhlasíte s výškou fakturovanej ceny za Službu, 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.
- 11.2. 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 reklamácie alebo Vám umožníme zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby v najmenej troch mesačných splátkach. Ak ste Službu využívali kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.

- 11.3. V prípade zistenia závady poskytnutej Služby máte možnosť Službu reklamovať na našom oddelení služieb zákazníkom. Službu môžete reklamovať do 30 dní od zistenia závady poskytnutia Služby. Ak neuplatníte reklamáciu v lehote podľa predchádzajúcej vety, nemusíme Vašu reklamáciu prijať.
- 11.4. Vašu reklamáciu vybavíme do 30 dní odo dňa, keď ste nám ju doručili, inak sa reklamácia považuje za uznanú.
- 11.5. 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.
- 11.6. Ak sme Vám naším zavinením nejaký čas neposkytovali Službu (neplatí v prípade podľa bodu 4.8.1. Všeobecných podmienok), 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.
- 11.7. Ak s výsledkom reklamácie nie ste spokojní alebo ak sa domnievate, že boli porušené Vaše práva, môžete sa na nás obrátiť so žiadosťou o nápravu v súlade so zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Ak sme na Vašu žiadosť podľa predošlej vety odpovedali zamietavo alebo sme na ňu neodpovedali do 30 dní odo dňa jej odoslania, máte právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu orgánu alternatívneho riešenia sporov. Orgánom alternatívneho riešenia sporov je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb pre spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní verejne dostupných služieb, týkajúce sa kvality a ceny služieb, v ostatných prípadoch je ním Slovenská obchodná inšpekcia.

12. Ochrana súkromia a osobných údajov

- 12.1. Prístupom k Službe vyjadrujete svoj súhlas so spracúvaním Vašich osobných údajov v súlade so Zásadami spracovania osobných údajov zákazníkov UPC, ktoré sú k dispozícii na www.upc.sk.
- 12.2. Služba vám ponúka personalizované odporúčania, ktoré Vám umožnia naplno využiť jej funkcie a vlastnosti. Odporúčame Vám, aby ste pri prvom použití Služby udelili povolenie zhromažďovať informácie o Vašich preferenciách sledovania, aby sme pre Vás mohli vytvárať personalizované odporúčania obsahu, ktorý pravdepodobne oceníte, alebo Vám zasielať špeciálne ponuky, ktoré by Vás mohli zaujímať.
- 12.3. Pokiaľ ste ako užívateľ Služby podľa bodu 2.1.1. užívateľom zariadenia DTV Box, Vaše nastavenie ochrany osobných údajov pre odporúčania v Službe sa budú riadiť nastaveniami, ktoré máte na svojom DTV Boxe. Pokiaľ zmeníte nastavenia odporúčaní v menu DTV Boxu, dôjde k ich zmene ich aj pre službu UPC TV.

13. Užívateľský účet a zabezpečenie

13.1. Za zachovanie dôvernosti Vášho užívateľského mena a hesla zodpovedáte sami. Ak sa dozviete o neoprávnenom používaní Vášho účtu, neodkladne kontaktujte naše Zákaznícke centrum.

14. Kontaktné údaje

14.1. Ak máte akékoľvek otázky súvisiace so Službou, Zmluvou alebo Podmienkami, obráťte sa prosím na naše Zákaznícke centrum na telefónnom čísle 02/594 22 222 alebo sa na nás obráťte na prostredníctvom sekcie „Kontakt“ na našej webovej stránke www.upc.sk.

15. Záverečné ustanovenia

15.1. Tieto Podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 27.03.2023.

15.2. Tieto Podmienky v celom rozsahu nahrádzajú Osobitné podmienky poskytovania služby Horizon TV spoločnosťou UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o. zo dňa 06.04.2020.