

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

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	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 jednotlivé Služby	str. 4
2.7. Odstúpenie	str. 4
2.8. Úmrtie	str. 4
2.9. Komunikácia medzi zmluvnými stranami	str. 5
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. 6
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. 7
4.8. Služby tretích strán	str. 7
4.9. Obmedzenie Služieb	str. 7
4.10. Kapacita	str. 7
4.11. Zodpovednosť za škodu	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. 8
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. Reklamácia faktúry	str. 9
6.2. Odkladný účinok	str. 9
6.3. Reklamácia Služby	str. 9
6.4. Vybavenie reklamácie	str. 9
6.5. Vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby	str. 9
6.6. Prípadná nemožnosť presného určenia ceny za čas neposkytovania Služby	str. 9
6.7. 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. Účastník a Poskytovateľ

V týchto Všeobecných podmienkach sú upravené práva a povinnosti Účastníka a Poskytovateľa služieb elektronických komunikácií (ďalej len **Služby**). Poskytovateľom Služieb je spoločnosť UPC BROADBAND SLOVAKIA, s. r. o. (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 verejných 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 verejných 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.). Ak Účastník v minulosti neplnil záväzky voči Poskytovateľovi, nie je Poskytovateľ povinný s ním Zmluvu uzatvoriť, prípadne môže požadovať zloženie zábezpeky (5.8.). Poskytovateľ taktiež nie je povinný 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 uzavretie Zmluvy alebo požadovať zloženie zábezpeky (5.8.) môže Poskytovateľ tiež v prípade, keď by uzavretie a prípadné plnenie Zmluvy mohlo byť v preukázateľnom rozpore s jeho právom chránenými záujmami alebo záujmami tretích osôb (napr. ak je na majetok Účastníka vedená exekúcia alebo ak je na majetok Účastníka vyhlásený konkurz). Tieto informácie môže Poskytovateľ zistiť vo verejných registroch a zoznamoch.

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 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. O takejto zmene informuje Poskytovateľ Účastníka vopred na internetových stránkach <http://biznis.upc.sk> a v každej svojej prevádzke. Poskytovateľ môže zmeniť obsah Zmluvy v celom rozsahu. Dôvodom na podstatnú 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 podstatne v neprospech Účastníka, oznámi to Účastníkovi minimálne 1 mesiac vopred písomne, elektronickou poštou alebo službou krátkych správ (SMS).

2.4.4. Ak Poskytovateľ zmení podmienky Zmluvy podľa bodu 2.4.3. podstatne v neprospech Účastníka a Účastník s touto zmenou nesúhlasí, je oprávnený odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny Zmluvy. Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy, ak zmena podmienok Zmluvy je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.

2.5. Na ako dlho je Zmluva uzatvorená

Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, ak nie je v Zmluve uvedené inak. Po uplynutí doby určitej sa Zmluva automaticky predlžuje o rovnakú dobu, na ktorú bola uzatvorená, a to za rovnakých podmienok, ak nie je v Zmluve uvedené inak.

2.6. Výpoveď Zmluvy alebo jednotlivej Služby

2.6.1. Ak bola Zmluva uzatvorená 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 uzatvorená na dobu neurčitú, 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.

2.6.3. Ak výpoveď neobsahuje údaj o tom, ktorú konkrétnu Službu Účastník vypovedá, má Poskytovateľ za to, že Účastník vypovedal Zmluvu v celom rozsahu.

2.6.4. Poskytovateľ môže vypovedať Zmluvu s rovnakou výpovednou lehotou ako Účastník, ak nemôže poskytnúť Službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti.

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 podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Účastníkovi Poskytovateľom oznámená; ak Poskytovateľ neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca, odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok;

(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 opätovnej reklamácie, a ak porušenie povinností Poskytovateľa stále pretrváva;

(c) ak Poskytovateľ neoznámil Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa bodu 6 týchto Podmienok, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa bodu 6 týchto 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 nedbanlivosti;

(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;

(f) Účastník oznámil alebo do Zmluvy doplnil nepravdivý údaj, ktorý je podmienkou na uzatvorenie Zmluvy (3.1.);

(g) Účastník neposkytol nutnú súčinnosť na plnenie Zmluvy, najmä on alebo vlastník domu, bytu alebo prevádzkarne, kde majú byť poskytované Služby, neumožnil umiestnenie potrebného zariadenia na poskytovanie Služieb alebo neumožnil prístup k miestu inštalácie alebo k umiestnenému zariadeniu; za také neposkytnutie primeranej súčinnosti sa považuje aj ohrozujúce, hrubé alebo neúctivé správanie voči zamestnancom či dodávateľom Poskytovateľa;

(h) Služby používa iná osoba bez súhlasu Poskytovateľa (4.5.);

(i) Účastník používa alebo šíri nástroje, ktoré by mohli ohroziť bezpečnosť a integritu siete Poskytovateľa alebo ďalších osôb (4.6. d));

(j) Účastník používa Službu spôsobom, ktorý negatívne ovplyvňuje prevádzku siete či akejkoľvek jej časti alebo kvalitu Služieb poskytovaných iným účastníkom (4.6. e));

(k) bol na majetok Účastníka vyhlásený konkurz.

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 kontaktovať na čísle 02/594 22 594 (v sieti UPC zadarmo), alebo elektronicky na podnikatel@upc.sk alebo môže zaslať list na adresu Ševčenkova 36, 851 01 Bratislava.

2.9.2. Za písomnú formu daného konania sa považuje vlastnoručne podpísaný list (doručený osobne na zákaznícke stredisko Poskytovateľa, zaslaný prostredníctvom poskytovateľa poštových služieb), prípadne elektronickou poštou s kvalifikovaným elektronickým podpisom zaslaný na adresu 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, ktorú 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 doručenú, 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:

- 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.

Ostatné údaje sú poskytované dobrovoľne.

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 čo najskôr, 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 svojich účastníkov. Podpisom Zmluvy Účastník berie na vedomie a súhlasí, že Poskytovateľ spracováva uvedené údaje za podmienok stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi. Prevádzkové údaje sú akékoľvek údaje, ktoré podľa všeobecne záväzných právnych predpisov Poskytovateľ nutne spracováva na potreby prenosu správ sieťami elektronických komunikácií 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 Poskytovateľ spracováva v sieťach elektronických komunikácií a ktoré určujú zemepisnú polohu koncového zariadenia používateľa.

3.4. Údaje v telefónnych zoznamoch

Údaje o Účastníkovi, tzn. meno a priezvisko/obchodné meno, adresa a telefónne číslo môžu byť zverejnené v telefónnom zozname (tlačenom i elektronickom). Účelom tlačeneho alebo elektronického telefónneho zoznamu účastníkov je vyhľadávanie kontaktných údajov účastníkov na základe ich mena, priezviska, 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 primerane riadia Zásadami ochrany súkromia (k dispozícii na <http://biznis.upc.sk>), a to v rozsahu, v ktorom je Účastník subjektom osobných údajov podľa zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Za podmienok a na účely stanovené

týmto Zásadami spracováva Poskytovateľ osobné údaje automaticky aj manuálne, a to u týchto Účastníkov, používateľov Služby aj u potenciálnych záujemcov o Služby.

4. Služby

4.1. Druhy Služieb

Poskytovateľ poskytuje okrem iného tieto služby elektronických komunikácií:

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

Poskytovateľ tiež poskytuje doplnkové služby, ktoré je možné používať iba v súvislosti s niektorou službou elektronických komunikácií (ďalej všetko len **Služba** alebo **Služby**) a sú popísané v Špecifikácii jednotlivých Služieb. Špecifikácie jednotlivých Služieb (vrátane doplnkových) 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 (čl. 7) si spravidla Účastník nainštaluje sám. V prípade požiadavky Účastníka na inštaláciu prijímacieho zariadenia Poskytovateľom, je potrebné túto službu objednať, no vybrané a 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, 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:

- a) nezasahovať do zariadenia Poskytovateľa, nemeniť ich nastavenie, ani nemeniť nastavenie pripojeného Prijímacieho zariadenia;
- b) neuskutočňovať zlomyseľné alebo obťažujúce volania;
- c) používať Službu v súlade s jej Špecifikáciou, Všeobecnými podmienkami a všeobecne záväznými právnymi predpismi;
- d) nepoužívať alebo nešíriť akékoľvek nástroje, ktoré by mohli ohroziť bezpečnosť a integritu siete Poskytovateľa alebo ďalších osôb;
- e) nepoužívať Služby spôsobom, ktorý by mohol negatívne ovplyvniť prevádzku siete Poskytovateľa či akejkoľvek jej časti alebo kvalitu Služieb poskytovaných iným účastníkom.

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. Ak je porucha na zariadení Účastníka, na žiadosť ho Poskytovateľ opraví, pričom náklady na takúto opravu znáša 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 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 na prevádzku, revíziu, údržbu alebo zvýšenie kapacity siete alebo v snahe vyhnúť sa prípadným chybám v sieti Poskytovateľa.

4.9.2. 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 zaplatenia alebo do zániku Zmluvy; poskytovanie Služby Poskytovateľ dočasne preruší iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie alebo;
- b) Účastník alebo iná osoba zneužíva poskytované Služby, a to až do odstránenia ich zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich ich zneužívanie;
- c) Účastník odmietne zložiť záruku (5.7.);
- d) Účastník používa Služby spôsobom, ktorý môže negatívne ovplyvniť prevádzku siete či akejkoľvek jej časti alebo kvalitu Služieb poskytovaných iným účastníkom (napr. používa zariadenie neschválené na prevádzku v Slovenskej republike);
- e) Účastník podstatne porušuje iné zmluvné podmienky; poskytovanie Služby Poskytovateľ dočasne preruší iba po predchádzajúcom náležitom upozornení.

4.9.3. Poskytovanie Služieb Poskytovateľ obnoví v primeranej lehote po tom, ako odpadne dôvod, pre ktorý boli Služby obmedzené alebo prerušené. Počas obmedzenia alebo prerušenia z dôvodov 4.9.2. a) až e) môže Poskytovateľ účtovať Služby v plnom rozsahu a za opätovné sprevádzkovanie môže požadovať úhradu poplatku podľa Tarify. Ak Poskytovateľ obmedzil alebo prerušil poskytovanie Služieb z dôvodov 4.9.2. a) až e), 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.

4.11. Zodpovednosť za škodu

Zodpovednosť Poskytovateľa za škodu je obmedzená zo zákona. Poskytovateľ teda nie je povinný nahradit' škodu používateľom Služby, ak vznikne v dôsledku prerušenia Služby alebo chybného poskytnutia Služby.

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 vo formulári Zmluvy, 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 doručí faktúru v elektronickej forme. Ak Účastník neoznámí svoju adresu elektronickej pošty alebo požiadá o doručovanie faktúry v tlačenej forme, Poskytovateľ doručí faktúru v tlačenej forme. Doručenie faktúry v tlačenej forme je spoplatnené podľa Tarify.

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 akejkoľvek 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 spolplatená podľa Tarify a Poskytovateľ ju môže účtovať aj v prípade neuvedenia variabilného symbolu alebo uvedenia nesprávneho variabilného symbolu.

5.4. Zľava

5.4.1. 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 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. Nárok na zľavu vznikne Účastníkovi, ak:

- a) bola zľava dohodnutá v Zmluve a
- b) Účastník riadne užíva Služby počas doby uvedenej v Zmluve a
- c) Účastník neporušil Zmluvu spôsobmi, pre ktoré môže Poskytovateľ odstúpiť od Zmluvy (2.7.2. a) až k)) a
- d) Účastník neporušil Zmluvu spôsobmi, pre ktoré môže Poskytovateľ obmedziť Služby (4.9.2. a) až e)).

5.4.3. Nárok na zľavu vznikne v momente, keď Účastník splnil všetky uvedené podmienky. Ak sa tak nestane, Poskytovateľ zašle Účastníkovi opravnú fakturáciu ceny. V opravnej fakturácii doučtuje Poskytovateľ cenu v plnej výške, ako bola uvedená v Tarife v čase uzatvorenia Zmluvy.

5.5. Neuhradenie ceny Služieb

Ak Účastník neuhradí včas alebo riadne cenu za Služby, vyzve ho Poskytovateľ na zaplatenie znovu. Ak ani potom Účastník nezaplatí cenu za Služby, môže Poskytovateľ obmedziť 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

Poskytovateľ môže tiež požadovať od Účastníka zloženie záruky. Zloženie záruky môže Poskytovateľ požadovať, ak má Účastník v priebehu mesiaca nezvyčajne vysokú prevádzku Telefonickej služby. Záruku si môže 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. Namiesto zloženia záruky môže Poskytovateľ tiež podľa svojho uváženia vystaviť čiastkovú faktúru na úhradu ceny za Telefonickú službu.

5.8. Zábezpeka

Zloženie zábezpeky môže Poskytovateľ požadovať v prípade, že s ním chce uzavrieť Zmluvu osoba, ktorá v minulosti neplnila záväzky voči Poskytovateľovi alebo iným poskytovateľom elektronických komunikačných služieb alebo by uzatvorenie Zmluvy s touto osobou a jej prípadné plnenie mohlo byť v preukázateľnom rozpore s právom chránenými záujmami Poskytovateľa alebo záujmami tretích osôb (napr. ak je na majetok osoby vedená exekúcia alebo ak je na majetok osoby vyhlásený konkurz; 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. Reklamácia faktúry

Ak Účastník nesúhlasí s výškou fakturovanej ceny za Služby, má možnosť faktúru reklamovať na oddelení služieb zákazníkom. Faktúru môže reklamovať do 30 dní od jej doručenia. Ak Účastník neuplatní reklamáciu v lehote podľa predchádzajúcej vety, Poskytovateľ nemusí reklamáciu prijať.

6.2. Odkladný účinok

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 zaplataenia 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 zaplataenie 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 verejnej Služby za celé obdobie využívania verejnej Služby.

6.3. Reklamácia Služby

V prípade zistenia poruchy poskytnutej Služby alebo Prijímacieho zariadenia má Účastník možnosť Službu alebo zariadenie reklamovať v oddelení služieb zákazníkom. Službu alebo zariadenia môže Účastník reklamovať do 30 dní od zistenia poruchy poskytnutej Služby alebo zariadenia. Ak neuplatní reklamáciu v lehote podľa predchádzajúcej vety, Poskytovateľ nemusí reklamáciu prijať.

6.4. Vybavenie reklamácie

Reklamáciu vybaví Poskytovateľ do 30 dní odo dňa, kedy bola doručená, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže Poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní, o čom Účastníka písomne informuje ešte pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Táto lehota je zachovaná, ak Poskytovateľ odošle takéto oznámenie najneskôr v posledný deň lehoty na vybavenie reklamácie. Ak Poskytovateľ uzná reklamáciu za opodstatnenú a určí spôsob jej vybavenia peňažnou formou, zúčtuje ju Poskytovateľ Účastníkovi v nasledujúcej faktúre za Služby alebo iným spôsobom podľa dohody.

6.5. Vrátene pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby

Ak Poskytovateľ svojim zavinením nejaký čas neposkytoval Službu (neplatí pre 4.9.), môže Účastník požiadať o vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby, avšak v zmysle zákona tak musí urobiť najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby.

6.6. Prípadná nemožnosť presného určenia ceny za čas neposkytovania Služby

Ak sa v rámci reklamácie zistí porucha na Prijímacom zariadení, ktorá mohla mať negatívny vplyv na Službu, ale rozsah poskytnutej Služby ani jej cenu nemožno nepochybné 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. 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 umožní 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 a pri tejto aktualizácii 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, na vypožičanie platia rovnaké práva a povinnosti ako na prenájom 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 zaslať poštou na adresu Poskytovateľa. To platí aj v prípade, že Účastník ukončí používanie jednotlivéj 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 ho 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 a príslušnosť

Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky, a to predovšetkým zákonom č. 513/1991 Zb., obchodný 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 zmluvnými stranami vzniknú, bude riešiť podľa vecnej príslušnosti Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb alebo všeobecný súd Slovenskej republiky.

9. Súčasť 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 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 1. 3. 2017. Aktuálne znenie Všeobecných podmienok nájdete na <http://biznis.upc.sk>.