



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

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. 3
2.7. Ako ukončiť Zmluvu alebo jednotlivú Službu	str. 4
2.7.1. Výpoveď Zmluvy	str. 4
2.7.2. Výpoveď jednotlivcej Služby	str. 4
2.7.3. Odstúpenie	str. 4
2.7.4. Úmrtie	str. 4
2.8. Kontaktujte nás	str. 4
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. 5
4. Služby	
4.1. Aké Služby poskytujeme	str. 5
4.2. Odkedy Služby poskytujeme	str. 6
4.3. Inštalácia 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. Podmienky používania Služieb	str. 6
4.5.3. Čo ak chcete Služby dočasne 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. 7
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. 8

6. Reklamačný poriadok	
6.1. Podmienky a spôsob uplatnenia reklamácie	str. 8
6.2. Lehota na podanie reklamácie	str. 9
6.3. Odkladný účinok reklamácie fakturovanej ceny	str. 9
6.4. Ako a dokedy reklamáciu vybavíme?	str. 9
6.4.1. Lehota na vybavenie reklamácie	str. 9
6.4.2. Spôsob vybavenia reklamácie	str. 9
6.5. Uznanie reklamácie	str. 9
6.6. Zodpovednosť za škodu	str. 9
6.7. Ak nie ste s výsledkom reklamácie spokojní	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. Vrátenie 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. 10

1. Účastník a poskytovateľ, kto je kto?

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

2. Zmluva

2.1. Zmluva

Služby elektronických komunikácií Vám poskytujeme na základe zmluvy o poskytovaní verejne dostupných 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 verejne dostupných 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.**).

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 nie sme povinní s Vami uzatvoriť Zmluvu, ak ste dlžníkom UPC alebo iného poskytovateľa elektronických komunikačných služieb, alebo niektorý z poskytovateľov elektronických komunikačných služieb v minulosti odstúpil od zmluvy alebo vypovedal zmluvu, ktorú mal s Vami uzatvorenú. Rovnako nie sme povinní s Vami uzatvoriť Zmluvu, ak sa nachádzate v zoznamoch dlžníkov vedených podľa osobitných predpisov (napr. zoznam dlžníkov sociálneho poistenia, zdravotného poistenia, atď.). Informácie podľa predošlej vety o Vás môžeme zistiť vo verejných registroch a zoznamoch. 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 Služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné, resp. by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov alebo v prípade, ak nebudete súhlasiť s podmienkami Zmluvy vrátane týchto Všeobecných podmienok.

2.4. Ak chcete zmeniť Zmluvu

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 pridelieme) 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. UPC môže zmeniť obsah Zmluvy v celom rozsahu. Dôvodom na zmenu podmienok Zmluvy zo strany UPC môže byť inflácia, zavedenie nových Služieb, zmeny podmienok na trhu elektronických komunikácií, zvýšenie nákladov UPC 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 oznámime Vám to minimálne 1 mesiac vopred na trvanlivom nosiči alebo v odôvodnených prípadoch SMS správou obsahujúcou informáciu, kde nájdete informácie o zmene Zmluvy.

2.5.3. Ak UPC zmení Zmluvu a Vy s touto zmenou nesúhlasíte, máte možnosť odstúpiť od Zmluvy bez sankcií do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej zmeny Zmluvy. Právo odstúpiť od Zmluvy z tohto dôvodu však nemáte, ak ide o zmenu, ktorá je (i) výhradne vo Vaš prospech, (ii) nemá na Vás negatívny vplyv, (iii) je výlučne administratívneho charakteru alebo (iv) vyplýva z osobitného predpisu.

2.6. Na ako dlho je Zmluva uzatvorená?

Pokiaľ nebolo dohodnuté inak, 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 uzavretú na dobu neurčitú alebo Zmluvu, ktorá bola uzavretá na dobu určitú a došlo k jej automatickému predĺženiu 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. Výpovedná lehota je rovnaká pre Vás aj pre UPC.

2.7.2. Výpoveď jednotlivej Služby

Za splnenia predpokladov podľa bodu 2.7.1. nám môžete tiež písomne zaslať 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.

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 zmeny zmluvných podmienok a nie je daná niektorá z výnimiek podľa bodu 2.5.3. týchto Všeobecných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca odkedy sme Vám dotknutú zmenu oznámili;
- (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 Všeobecných podmienok, máte právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa bodu 6 týchto Všeobecných 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 nedbanlivosti;
- (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 (4.5.2.) alebo ak podstatne porušíte podmienky Zmluvy tým, že zneužijete Službu umožnením jej využívania v rozpore s jej určením alebo prekonáte, prípadne sa pokúsite o prekonanie prostriedkov slúžiacich na kontrolu prijímania Služby.

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, 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 daný právny úkon je potrebné dodržať písomnú formu, vždy tým myslíme právne úkony, z ktorých vyplýva ich obsah a určenie osoby, ktorá úkon robí (napríklad písomné, vlastnoručne podpísané právne úkony doručené osobne na naše zákaznícke stredisko alebo zaslané prostredníctvom poskytovateľa poštových služieb alebo právne úkony urobené elektronickými prostriedkami s kvalifikovaným elektronickým podpisom zaslané 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, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátnu príslušnosť, telefónne číslo a e-mailovú adresu, ak ju máte zriadenú. 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, 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 účastníkov. Podpisom Zmluvy beriete na vedomie, že UPC spracováva uvedené údaje za podmienok a v rozsahu stanovenom všeobecne záväznými právnymi predpismi. Prevádzkové údaje sú údaje vzťahujúce sa na užívateľa a na konkrétny prenos informácií v sieti a vznikajúce pri tomto prenose, ktoré sa spracúvajú na účely prenosu správy v sieti alebo na účely fakturácie. Lokalizačné údaje sú údaje spracúvané v sieti alebo prostredníctvom služby, ktoré označujú geografickú polohu koncového zariadenia užívateľa Služby.

3.4. Údaje v telefónnych zoznamoch

Vaše údaje, tzn. meno a priezvisko, adresa trvalého pobytu a telefónne číslo môžu byť zverejnené v telefónnom zozname (tlačenom i elektronickej). Účelom telefónneho zoznamu je vyhľadávanie kontaktných údajov účastníkov na základe ich mena, priezviska alebo názvu, prípadne ďalších minimálnych identifikačných údajov; v elektronickej verzii telefónneho zoznamu je možné vyhľadávanie kontaktu o osobe, 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 osobné údaje účastníkov a používateľov Služieb vrátane potenciálnych záujemcov o Služby za podmienok a na účely stanovené **Zásadami ochrany súkromia spotrebiteľov: zásadami spracovania osobných údajov zákazníkov spoločnosťou UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o.**, ktoré sú dostupné na www.upc.sk.

4. Služby

4.1. Aké Služby poskytujeme?

Poskytujeme Vám tieto Služby:

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

Tiež Vám poskytujeme pridružené služby, ktoré je možné používať iba v súvislosti s niektorou Službou podľa písm. a) až c). Špecifikácie jednotlivých Služieb (vrátane pridružených) 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 spolplatnená 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 (v mieste inštalácie Služieb); iné osoby môžu Služby používať len ak Vám k tomu dáme vopred písomný súhlas.

4.5.2. Podmienky používania Služieb

Pri používaní našich Služieb ste povinní dodržiavať nasledovné zmluvné podmienky:

- a) je nevyhnutné, aby ste nám vždy oznamovali pravdivé a aktuálne údaje, ktoré sú podmienkou na uzatvorenie Zmluvy (**3.1**);
- b) ste povinní nám poskytovať nevyhnutnú súčinnosť pre plnenie Zmluvy, najmä ste nám Vy alebo vlastník domu alebo bytu, kde Vám máme poskytovať Služby, povinní umožniť umiestnenie potrebného zariadenia na poskytovanie Služieb alebo umožniť prístup k miestu inštalácie alebo k umiestnenému zariadeniu; za neposkytnutie súčinnosti považujeme aj ohrozujúce, hrubé alebo neúctivé správanie voči našim zamestnancom či dodávateľom;
- c) ste povinní zabezpečiť, aby Služby nepoužívala iná osoba ako Vy bez nášho súhlasu (**4.5.1.**);
- d) ste povinní na základe našej výzvy zložiť záruku (**5.7.**) alebo zábezpeku (**5.8.**);
- e) je zakázané používať a šíriť akékoľvek nástroje, ktoré by mohli ohroziť bezpečnosť a integritu siete UPC alebo ďalších poskytovateľov;
- f) je zakázané používať Služby spôsobom, ktorý by mohol negatívne ovplyvniť prevádzku siete či akejkoľvek jej časti, alebo kvalitu Služieb poskytovaných iným účastníkom;
- g) nie ste oprávnení zasahovať do našich zariadení, meniť ich nastavenia, alebo nastavenia pripojeného prijímacieho zariadenia (s výnimkou bežných užívateľských nastavení);
- h) je zakázané uskutočňovať zlomyseľné, výhražné alebo obťažujúce volania;
- i) ste povinní používať Služby v súlade s ich špecifikáciou, Všeobecnými podmienkami a všeobecne záväznými právnymi predpismi.

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

4.5.3 Čo ak chcete Služby dočasne 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 akciívú, resp. vernostnú ponuku (kampaň) Vašej požiadavke o pozastavenie poskytovania Služby nevyhovíme. Takisto nevyhovíme 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, vo všetkých ostatných prípadoch znášate náklady na opravu 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 v potrebnom rozsahu dočasne pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za porušenie Zmluvy, a to z dôvodu výkonu opráv a prác zväčša technického charakteru, potrebných pre prevádzku, revíziu, údržbu alebo zvýšenie kapacity našej siete alebo v snahe vyhnúť sa prípadným chybám v našej sieti.

Dočasne 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;
- b) Vy alebo iná osoba zneužívate Vám poskytované Služby, a to až do odstránenia ich zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich ich zneužívaniu;
- c) podstatne porušujete iné zmluvné podmienky; poskytovanie Služby Vám v takom prípade dočasne prerušíme iba po predchádzajúcom náležitom upozornení. Za podstatné porušenie zmluvných podmienok budeme považovať aj prípady, ak odmietnete zložiť záruku (5.7.) alebo zábezpeku (5.8.) alebo ak používate Služby spôsobom, ktorý môže negatívne ovplyvniť prevádzku siete či akejkolvek jej časti alebo kvalitu Služieb poskytovaných iným účastníkom (napr. používate zariadenie neschválené pre prevádzku v Slovenskej republike).

4.8.2. Dôsledky obmedzení

Poskytovanie Služieb Vám obnovíme v primeranej lehote po tom ako odpadne dôvod, pre ktorý sme Vám Služby dočasne obmedzili alebo prerušili. Počas obmedzení alebo prerušení z dôvodov 4.8.1. a) až c) môžeme účtovať Služby v plnom rozsahu a za opätovné sprevádzkovanie môžeme požadovať úhradu poplatku podľa Tarify. Ak sme Vám dočasne obmedzili alebo prerušili poskytovanie Služieb z dôvodov 4.8.1. a) až c), 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 používaných Služieb do konca určeného obdobia.

5. Cena za Služby

5.1. Odkedy platíte a koľko?

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

5.2. 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.

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 akejkolvek 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

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.

5.5. Ak neuhradíte cenu

Ak neuhradíte včas alebo riadne cenu za Služby, vyzveme Vás na zaplatenie znovu. Zároveň sme oprávnení Vám vystaviť upomienku spoplatnenú podľa Tarify. Ak ani potom nezaplatíte cenu za Služby, môžeme Vám dočasne obmedziť alebo prerušiť 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

Ak máte v priebehu mesiaca nezvyčajne vysokú prevádzku telefonickej služby alebo služieb tretích strán (4.7.), môžeme od Vás požadovať zloženie záruky alebo Vám môžeme počas plynutia fakturačného obdobia vystaviť čiastkovú faktúru na skoršiu úhradu za uskutočnenú prevádzku telefonickej služby alebo využitých služieb tretích strán (ďalen len **záruka**). 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).

5.8. Zábezpeka

Zloženie zábezpeky od Vás môžeme požadovať v prípade, že s nami chcete uzavrieť Zmluvu a máte nesplnené záväzky voči UPC alebo iným poskytovateľom elektronických komunikačných služieb alebo ak niektorý z poskytovateľov elektronických komunikačných služieb v minulosti odstúpil od zmluvy alebo vypovedal zmluvu, ktorú mal s Vami uzatvorenú alebo ak sa nachádzate v zoznamoch dlžníkov vedených podľa osobitných predpisov (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. Podmienky a spôsob uplatnenia reklamácie

Ak nesúhlasíte s výškou fakturovanej ceny za Služby alebo ste zistili závalu poskytovanej Služby alebo nášho prijímacieho zariadenia, máte možnosť podať reklamáciu. Reklamáciu je možné podať osobne na niektorom z našich zákazníckych stredísk, písomne listom zaslaným na adresu Ševčenkova 36, 851 01 Bratislava alebo

prostredníctvom e-mailu zaslaného na adresu post@upc.sk. Je potrebné, aby ste v reklamácií uviedli Vaše identifikačné údaje (meno, priezvisko, variabilný symbol) a jasným a zrozumiteľným spôsobom opísali predmet Vašej reklamácie a čoho sa podanou reklamáciou domáhate; v reklamácií si zároveň môžete zvoliť spôsob, ako si želáte byť informovaní o spôsobe vybavenia reklamácie. V prípade, ak reklamácia nebude spĺňať náležitosti podľa tohto bodu Všeobecných podmienok, v dôsledku čoho pre nás nebude možné Vašu reklamáciu posúdiť a vybaviť, sme oprávnení vyzvať Vás na doplnenie reklamácie o chýbajúce náležitosti. Lehota na vybavenie reklamácie v takom prípade začne plynúť okamihom, kedy nám doplníte chýbajúce náležitosti reklamácie.

6.2. Lehota na podanie reklamácie

Faktúru môžete reklamovať do 30 dní od jej doručenia. Vady poskytovanej Služby alebo prijímacieho zariadenia môžete reklamovať do 30 dní od zistenia reklamovanej vady. Ak sme Vám naším zavinením nejaký čas neposkytovali Službu (neplatí pre 4.8.1.), môžete nás najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby požiadať o vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby. Ak neuplatníte reklamáciu v lehotách podľa tohto bodu Všeobecných podmienok, nemusíme Vašu reklamáciu prijať.

6.3. Odkladný účinok reklamácie fakturovanej ceny

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 zaplataenia 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 zaplataenie 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 Služby za celé obdobie využívania Služby.

6.4. Ako a dokedy reklamáciu vybavíme?

6.4.1. Lehota na vybavenie reklamácie

Vašu reklamáciu vybavíme do 30 dní odo dňa, keď ste nám ju doručili so všetkými náležitosťami (**6.1.**). Ak v tejto lehote reklamáciu nevybavíme, považuje sa za uznanú. V zložitých prípadoch môžeme lehotu na vybavenie reklamácie predĺžiť, najviac však o 30 dní, o čom Vás informujeme na trvanlivom nosiči ešte pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty aj s uvedením dôvodov pre predĺženie lehoty. Lehota je zachovaná, ak Vám odošleme oznámenie o predĺžení lehoty najneskôr v posledný deň plynutia lehoty na vybavenie reklamácie.

6.4.2. Spôsob vybavenia reklamácie

Výsledok prešetrovania reklamácie Vám oznámime na trvanlivom nosiči, t. j. napríklad písomne alebo e-mailom. V prípade, ak ste si v podanej reklamácií zvolili spôsob, akým si želáte byť informovaní o výsledku prešetrovania reklamácie, budeme Vás informovať Vami zvoleným spôsobom, v opačnom prípade Vám výsledok prešetrovania reklamácie oznámime spravidla rovnakým spôsobom ako bol spôsob, ktorým nám bola reklamácia doručená.

6.5. Uznanie 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. Ak sa v rámci reklamácie zistí vada na prijímacom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť vo Vaš neprospech, ale rozsah poskytnutej Služby ani jej cenu nemožno preukázateľne 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.

6.6. Zodpovednosť za škodu

Vezmite prosím na vedomie, že naša zodpovednosť za prípadné škody vzniknuté v dôsledku vadného poskytovania Služieb je obmedzená na povinnosť vrátiť Vám pomernú časť už zaplatenej ceny za vadne poskytnutú Službu, resp. povinnosť Vám pomerne znížiť cenu, ktorá má byť za vadne poskytnutú Službu uhradená. UPC nenesie zodpovednosť za akékoľvek nepriame škody, následné škody alebo ušlý zisk vzniknuté v dôsledku vadného poskytovania služieb ibaže sme sa dohodli inak.

6.7. Ak nie ste s výsledkom reklamácie spokojní

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.

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, primerane sa uplatnia ustanovenia upravujúce prenájom prijímacích zariadení (body 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 nevrátite včas a v poriadku (7.4. a 7.5.), 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. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách. Ak niektorá časť Zmluvy bude príslušným orgánom označená za neplatnú, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení Zmluvy. Prípadné spory, ktoré medzi 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

Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú zmluvné dokumenty, ktoré sú buď označené totožným číslom Zmluvy alebo z ich označenia inak nepochybne vyplýva, že tvoria jeden zmluvný celok, predovšetkým tieto Všeobecné podmienky, Zásady ochrany súkromia, Špecifikácia Služieb, Tarify, podmienky kampane, ako aj všetky písomné dohody, dodatky a dokumenty, ktorými sa mení alebo dopĺňa Zmluva. Tým, že podpíšete Zmluvu, súhlasíte so znením všetkých jej súčastí.

10. Účinnosť

Tieto Všeobecné podmienky sú účinné od 1.2.2022. Aktuálne znenie Všeobecných podmienok nájdete na www.upc.sk.