



Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti UPC Česká republika, s.r.o. pro podnikatele

UPC Česká republika, s.r.o. se sídlem v Praze 4, Nusle, Závašova 502/5, PSČ 140 00, IČ: 00562262, zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 187485

(dále jen UPC)

1. Účastník a Poskytovatel	str. 3
2. Smlouva	
2.1. Smlouva	str. 3
2.2. Kdy je Smlouva uzavřena	str. 3
2.3. Podmínky pro uzavření Smlouvy	str. 3
2.4. Změna Smlouvy	str. 3
2.5. Na jak dlouho je Smlouva uzavřena.....	str. 3
2.6. Výpověď Smlouvy nebo jednotlivé Služby	str. 4
2.7. Odstoupení	str. 4
2.8. Úmrtí	str. 4
2.9. Komunikace mezi smluvními stranami.....	str. 4
2.10. Zveřejnění Smlouvy Účastníkem.....	str. 4
3. Údaje o účastníkovi	
3.1. Údaje nutné pro uzavření	str. 4
3.2. Změna údajů Účastníka.....	str. 5
3.3. Provozní a lokalizační údaje	str. 5
3.4. Údaje v telefonních seznamech.....	str. 5
3.5. Nabídka služeb a produktů.....	str. 5
3.6. Nahrávání hovorů.....	str. 5
3.7. Marketing.....	str. 5
3.8. Podmínky zpracování osobních údajů	str. 5
4. Služby	
4.1. Druhy Služeb	str. 5
4.2. Zahájení poskytování Služeb	str. 5
4.3. Instalace Přijímacích zařízení	str. 6
4.4. Místo poskytování Služby.....	str. 6
4.5. Osoby, které jsou oprávněny Služby užívat	str. 6
4.6. Způsob užívání Služeb	str. 6
4.7. Porucha Služeb	str. 6
4.8. Služby třetích stran	str. 6
4.9. Omezení	str. 6
4.10. Kapacita	str. 7
4.11. Odpovědnost za škodu	str. 7
4.12. Přenesení čísla od nebo k jinému operátorovi.....	str. 7
5. Cena za služby	
5.1. Od kdy je Služba účtována.....	str. 7
5.2. Vyúčtování Služeb	str. 7
5.3. Splatnost a způsob úhrady vyúčtování	str. 7
5.4. Sleva	str. 7
5.5. Neuhrazení ceny Služeb.....	str. 7
5.6. Opakované neuhrazení ceny Služeb.....	str. 8
5.7. Úhrada.....	str. 8
5.8. Záruka	str. 8
5.9. Záloha	str. 8



6. Reklamační řád	
6.1. Nejste spokojeni s vyúčtovanou cenou	str. 8
6.2. Odkladný účinek	str. 8
6.3. Nejste spokojeni s poskytnutou Službou.....	str. 8
6.4. Jak a do kdy reklamaci vyřídíme	str. 8
7. Pronájem Přijímacích zařízení	
7.1. Přijímací zařízení	str. 8
7.2. Pronájem Přijímacího zařízení	str. 8
7.3. Výpůjčka Přijímacího zařízení.....	str. 9
7.4. Vrácení Přijímacího zařízení.....	str. 9
7.5. Nevrácené zařízení	str. 9
7.6. Vrácení zařízení bez ukončení Smlouvy	str. 9
8. Právo a příslušnost	str. 9
9. Součástí Smlouvy.....	str. 9
10. Účinnost	str. 9



1. Účastník a Poskytovatel

V těchto Všeobecných podmínkách jsou upravena práva a povinnosti Účastníka a Poskytovatele služeb elektronických komunikací (dále jen Služby). Poskytovatelem služeb je společnost UPC Česká republika, s.r.o. Účastníkem je buď fyzická osoba – podnikatel nebo právnická osoba.

2. Smlouva

2.1. Smlouva

Služby elektronických komunikací jsou poskytovány na základě smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen Smlouva). Tyto Všeobecné podmínky jsou vždy nedílnou součástí Smlouvy. Smlouva je uzavírána v českém jazyce.

2.2. Kdy je Smlouva uzavřena

Poskytovatel může nabízet uzavření Smlouvy různými způsoby, zejm. písemně, ale podle aktuálních technických možností i některými prostředky komunikace na dálku. Podle toho, jaký z aktuálně nabízených způsobů uzavření smlouvy si Účastník vybral, je smlouva uzavřená (platná a účinná):

- a) oboustranným podpisem Smlouvy, byla-li uzavřena písemně, nebo
- b) vyplněním a odesláním webového formuláře ze strany Účastníka a následným potvrzením ze strany Poskytovatele, nebo
- c) prostřednictvím e-mailu, pokud byly dohodnuty veškeré náležitosti Smlouvy a smluvní strany si je vzájemně odsouhlasily, nebo
- d) prostřednictvím telefonu pokud byly dohodnuty veškeré náležitosti Smlouvy a smluvní strany si je vzájemně odsouhlasily.

2.3. Podmínky pro uzavření Smlouvy

Poskytovatel uzavře s Účastníkem Smlouvu v případě, že mu Účastník sdělí všechny údaje vyžadované zákonem (3.1). Dále může Poskytovatel žádat, aby Účastník prokázal právo k užívání místa instalace (4.4.). Pokud Účastník v minulosti neplnil závazky vůči Poskytovateli, není Poskytovatel povinen s ním Smlouvu uzavřít, případně může požadovat složení Zálohy dle ceníku (5.9.). Odmítnout uzavření smlouvy nebo požadovat složení zálohy může Poskytovatel také v případě, kdy by uzavření a případné plnění Smlouvy mohlo být v prokazatelném rozporu s jeho právem, chráněnými zájmy nebo zájmy třetích osob (např. pokud je Účastník v exekuci nebo s ním bylo zahájeno insolvenční řízení). Tyto informace zjišťuje Poskytovatel ve veřejných rejstřících a seznamech (např. Veřejný rejstřík, Insolvenční rejstřík, Centrální evidence exekucí, Databáze neplatných osobních dokladů nebo dlužnické registry).

2.4. Změna Smlouvy

2.4.1. Změnu Smlouvy je možné uskutečnit stejnými způsoby, jako jsou způsoby uzavření Smlouvy, a to na základě dohody smluvních stran. Poskytovatel není povinen přistoupit na návrh Účastníka na změnu Smlouvy, kterým by došlo ke snížení parametrů poskytované služby.

2.4.2. Poskytovatel je oprávněn změnit podmínky Smlouvy v celém rozsahu, tzn. i jakoukoli součástí Smlouvy. Změna se může týkat zejména poskytované Služby (ceny, parametrů, podmínek poskytování, zahájení poskytování, ukončení nebo nahrazení jinou Službou, aj.), práv a povinností (Účastníka i Poskytovatele - jejich rozsahu, vyúčtování ceny, poplatků a způsobů plateb, reklamací, podmínek zpracování údajů, doručování, odpovědnosti za škodu a újmu, aj.), i jiných smluvních ujednání (doby trvání Smlouvy, podmínek a způsobu jejího ukončení, aj.), apod. Důvodem pro změnu podmínek Smlouvy ze strany Poskytovatele může být inflace, zavedení nových Služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitňování sítě či vývoje nových technologií, či změna jiných technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele.

2.4.3. Pokud Poskytovatel změní podmínky Smlouvy, informuje Účastníka minimálně 1 měsíc předem, a to na internetových stránkách www.upc.cz a v každé své provozovně.

2.4.4. Pokud Poskytovatel změní náležitosti Smlouvy, u kterých to vyžaduje zákon, oznámí to Účastníkovi minimálně 1 měsíc předem stejnou formou, jakou si Účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Pokud Účastník s touto změnou nesouhlasí, je oprávněn ukončit Smlouvu ke dni, kdy se mají podmínky Smlouvy změnit. Doporučuje se, aby Účastník o tom, že s novými podmínkami Smlouvy nesouhlasí, písemně informoval Poskytovatele alespoň 15 dnů před plánovanou změnou. Účastník však není oprávněn ukončit smlouvu z tohoto důvodu v případě, že dojde ke změně podmínek Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny uložené Českým telekomunikačním úřadem.

2.5. Na jak dlouho je Smlouva uzavřena

Smlouva se uzavírá na dobu určitou, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak. Po uplynutí doby určité se Smlouva automaticky prodlužuje o stejnou dobu, na kterou byla uzavřena, a to za stejných podmínek, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.



2.6. Výpověď Smlouvy nebo jednotlivé Služby

2.6.1. Pokud byla Smlouva uzavřena na dobu určitou, nelze Smlouvu nebo jednotlivou Službu před uplynutím doby trvání vypovědět. V takovém případě je třeba počkat, dokud tato doba určitá neuplyne. Smluvní strany se mohou ve Smlouvě dohodnout i jinak.

2.6.2. Pokud byla Smlouva či jednotlivá Služba uzavřena na dobu neurčitou, je možné ji vypovědět bez udání důvodu ve 30 denní výpovědní době, pokud není ve Smlouvě dohodnuto jinak. Výpovědní doba začne běžet následující den po doručení písemné výpovědi ze strany Účastníka.

2.6.3. Pokud výpověď neobsahuje údaj o tom, která konkrétní Služba je vypovídána, bude mít Poskytovatel za to, že se jedná o výpověď celé Smlouvy.

2.7. Odstoupení

Smlouvu je možné ukončit také písemným odstoupením, ale pouze z uvedených důvodů.

2.7.1. Účastník může odstoupit od Smlouvy nebo jednotlivé Služby v případě, že Poskytovatel neoprávněně nedodává Službu déle než 30 dní.

2.7.2. Poskytovatel může odstoupit od Smlouvy nebo od jednotlivé Služby, pokud:

- (a) Účastník neuhradí v průběhu trvání Smlouvy jakákoli 3 vyúčtování a byl na tuto skutečnost upozorněn;
- (b) Účastník uhradí 2 po sobě jdoucí vyúčtování až po splatnosti a byl na tuto skutečnost upozorněn;
- (c) Účastník sdělil nebo do Smlouvy doplnil nepravdivý údaj, který je podmínkou k uzavření Smlouvy (3.1.)
- (d) Účastník neposkytl nutnou součinnost pro plnění Smlouvy, zejm. neumožnil umístění potřebného zařízení pro poskytování Služeb anebo neumožnil přístup k místu instalace nebo k umístěnému zařízení. Za neposkytnutí přiměřené součinnosti se považuje i ohrožující, hrubé nebo neuctivé chování vůči zaměstnancům či dodavatelům při plnění Smlouvy;
- (e) Služby užívá jiná osoba nad rámec souhlasu (4.5.)
- (f) Účastník používá nebo šíří nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě UPC nebo dalších osob (4.6. d);
- (g) Účastník užívá Službu způsobem, který negativně ovlivňuje provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným Účastníkům (4.6. e)
- (h) s Účastníkem bylo zahájeno insolvenční řízení;
- (i) z technických důvodů na straně Poskytovatele, které znemožní plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dnů a smluvní strany se nedohodnou jinak.

2.8. Úmrtí

Když nastane úmrtí Účastníka (fyzické osoby podnikatele), je potřeba, aby o této skutečnosti pozůstalí informovali Poskytovatele. Informovat ho mohou jakýmkoli způsobem, následně je nutné doložit úmrtní list nebo čestné prohlášení pozůstalých. Poté se Poskytovatel dohodne s pozůstalými, zda se Účastníkem nově stane někdo z pozůstalých (pokud si přejí Služby i nadále využívat) nebo bude Smlouva ukončena k datu doložení úmrtí (případně k datu úmrtí, pokud Služby prokazatelně nikdo neužíval).

2.9. Komunikace mezi smluvními stranami

2.9.1. Účastník má možnost kontaktovat Poskytovatele písemně anebo telefonicky na klientském centru UPC Business, adresa: Závěšova 502/5, Praha 4, PSČ 140 00, e-mail: podnikatel@upcbusiness.cz; telefonní číslo 241 005 200.

2.9.2. Za písemnou formu daného jednání se považuje dopis, vlastnoručně podepsaný oprávněnou osobou, zasláný prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, nebo e-mail opatřený zaručeným a uznávaným elektronickým podpisem oprávněné osoby.

2.9.3. Poskytovatel využívá ke komunikaci s Účastníkem přednostně sdělenou adresu elektronické pošty. Poskytovatel může také využít adresu elektronické pošty, kterou Účastník použil při předchozí komunikaci s Poskytovatelem. Dále bude Poskytovatel využívat kontaktní adresu a telefon Účastníka, kterou mu Účastník sdělil, jinak adresu místa instalace Služby. Pokud nastane změna v kontaktních údajích Účastníka a Účastník tuto změnu nesdělí Poskytovateli, sdělení zasláná dle původních kontaktních údajů budou považována za doručená.

2.10. Zveřejnění Smlouvy Účastníkem

Poskytovatel bere na vědomí, že Účastník zveřejní obsah Smlouvy, pokud je k tomu povinen podle zvláštních právních předpisů. O této skutečnosti je Účastník povinen Poskytovatele předem informovat.

3. Informace o účastnících

3.1. Údaje nutné pro uzavření Smlouvy

Účastník je povinen ve smlouvě uvést:

- a) jméno, popřípadě jména, a příjmení, popřípadě obchodní firmu, bydliště, místo podnikání a identifikační číslo, bylo-li přiděleno, pokud je fyzickou osobou – podnikatelem;
- b) obchodní firmu nebo název, sídlo, popřípadě sídlo organizační složky na území České republiky, a identifikační číslo, bylo-li přiděleno, jméno, popřípadě jména, příjmení a bydliště osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby, pokud je právnickou osobou.

Ostatní údaje jsou poskytovány dobrovolně.



3.2. Změna údajů Účastníka

Pokud se některá z informací vyplněných ve Smlouvě změní, je Účastník povinen tuto změnu písemně oznámit klientskému centru co nejdříve, nejpozději do 7 dní od změny. To se týká také kontaktní adresy, na kterou Vám zasíláme veškeré písemnosti a e-mailové adresy.

3.3. Provozní a lokalizační údaje

UPC zpracovává a ukládá provozní údaje, včetně příslušných lokalizačních údajů vztahujících se k účastníkovi, a to v rozsahu, po dobu a způsobem, který je nezbytný pro poskytování služeb a souvisejících provozních činností, zejm. přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací, zajištění propojení a přístupu k síti, vyúčtování a zaplacení služeb, identifikaci zneužívání sítě a služeb elektronických komunikací a plnění dalších zákonem stanovených povinností. Pro další účely zpracovává a ukládá UPC provozní údaje, včetně příslušných lokalizačních údajů, v případě, že k tomu dal předem souhlas účastník nebo uživatel, ke kterému se tyto údaje vztahují.

3.4. Údaje v telefonních seznamech

Údaje o účastníkovi, tzn. jméno a příjmení, telefonní číslo a případně adresa elektronické pošty mohou být zveřejněny v telefonním seznamu (tištěném i elektronickém). Pokud o to má Účastník zájem, je třeba to uvést přímo ve Smlouvě. Udělený souhlas se zveřejněním v telefonním seznamu lze kdykoli odvolat. V tom případě zajistí Poskytovatel odstranění údajů ze seznamu při jejich nejbližší úpravě. Údaje Účastníka poskytne Poskytovatel na základě zákona i dalším poskytovatelům informačních služeb o telefonních číslech a vydavatelům telefonních seznamů. Pokud si Účastník nepřeje, aby jeho údaje uvedené v telefonním seznamu byly využívány pro kontaktování za účelem marketingu třetích stran, je třeba to uvést přímo ve Smlouvě. Účelem tištěného nebo elektronického seznamu účastníků je pouze vyhledávání kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně dalších identifikačních prvků. V elektronické verzi seznamu je možné vyhledávání kontaktu o osobě pouze pokud vyhledávající zná jména nebo název Účastníka.

3.5. Nabídka služeb a produktů

3.7.1. Účastník bere na vědomí, že ho Poskytovatel bude telefonicky a prostřednictvím poštovních zásilek informovat o svých službách a produktech a o službách a produktech třetích stran, které jsou s UPC ve smluvním vztahu. Pokud si Účastník nepřeje, aby byl o takových službách a produktech informován, může to kdykoli písemně odmítnout. Poskytovatel je oprávněn předat informaci o jménu, příjmení a adrese Účastníka i jinému správci za účelem nabízení obchodu a služeb, pokud to Účastník kdykoli později písemně neodmítne.

3.7.2. Na adresu elektronické pošty a telefonní číslo Účastníka bude Poskytovatel zasílat obchodní sdělení UPC, ve kterých bude informovat o svých službách a produktech. Pokud si Účastník nepřeje, aby mu byla obchodní sdělení zasílána, může to odmítnout při podpisu Smlouvy či kdykoli později při zaslání každé jednotlivé zprávy.

3.6. Nahrávání hovorů

V rámci plnění Smlouvy či jednání o podmínkách Smlouvy či z důvodu zkvalitňování Služeb jsou hovory s klientským centrem nahrávány.

3.7. Marketing

Informace o Účastníkovi bude Poskytovatel využívat k marketingovým účelům, s čímž Účastník podpisem smlouvy souhlasí. Souhlas s tímto zpracováním údajů může Účastník kdykoli odvolat.

3.8. Podmínky zpracování osobních údajů

Podmínky zpracování osobních údajů se přiměřeně řídí Zásadami ochrany soukromí (k dispozici na www.upc.cz), a to v rozsahu, ve kterém je Účastník subjektem osobních údajů dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Za podmínek a pro účely stanovené těmito Zásadami zpracovává Poskytovatel osobní údaje automaticky i manuálně, a to u těchto Účastníků, uživatelů Služby i u potenciálních zájemců o Služby.

4. Služby

4.1. Druhy Služeb

Poskytovatel poskytuje m.j. tyto služby elektronických komunikací:

- a) Služba přístupu k síti internet
- b) Služba přenosu rozhlasových a televizních signálů po kabelu (kabelová televize)
- c) Telefonní služba

Další Služby nebo doplňkové služby, které lze užívat pouze v souvislosti s některou službou elektronických komunikací (dále vše jen **Služba nebo Služby**), jsou popsány ve Specifikaci jednotlivých Služeb. Specifikace je nedílnou součástí Smlouvy a je k dispozici na www.upc.cz.

4.2. Zahájení poskytování Služby

Služba je poskytována ode dne úspěšného zprovoznění koncového místa (účastnická zásuvka), nebo v den, kdy je Účastníkovi dodáno Přijímací zařízení, pokud je koncové místo již zprovozněno. Pokud po podpisu Smlouvy nedojde ke zprovoznění koncového místa z důvodů na straně Účastníka, je Účastník povinen Poskytovateli nahradit účelně vynaložené náklady.



dy, které mu vznikly v souvislosti s přípravou zprovoznění koncového místa. K zahájení poskytování Služby dojde nejpozději do 40 dnů od podpisu Smlouvy, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.

4.3. Instalace Přijímacích zařízení

Přijímací zařízení (čl. 7) si Účastník zpravidla nainstaluje sám. V případě požadavku Účastníka na instalaci Přijímacího zařízení Poskytovatelem, je třeba tuto službu objednat. Instalace Přijímacího zařízení technikem Poskytovatele je zpoplatněna dle ceníku nebo dle Smlouvy.

4.4. Místo poskytování Služby

4.4.1. Služba je poskytována v provozovně Účastníka či v jeho místě podnikání. Místo nebo místa poskytování Služby jsou specifikovány ve Smlouvě jako místo instalace.

4.4.2. Před uzavřením Smlouvy i v průběhu jejího trvání může Poskytovatel požadovat, aby Účastník prokázal, že místo instalace užívá oprávněně.

4.4.3. Účastník je povinen zpřístupnit místo instalace, aby Poskytovatel mohl zprovoznit koncové místo.

4.4.4. Účastník je povinen zajistit souhlas vlastníka domu, ve kterém má být místo instalace, že v tomto domě je možné koncové místo nainstalovat, pokud tam ještě není instalováno.

4.4.5. Účastník je povinen zajistit souhlas vlastníka domu, který umožní Poskytovateli provádět údržbu, opravy, úpravy, montáž, přemístění, revize, měření či demontáž Služeb nebo zařízení potřebných pro užívání Služeb a vstup za účelem výše uvedeného.

4.5. Osoby, které jsou oprávněny Služby užívat

Služby může užívat Účastník nebo osoby, které s ním pracují v provozovně nebo místě podnikání, a to pouze pro vnitřní potřebu Účastníka. Jedná se zejména o zaměstnance Účastníka. K tomu, aby Služby užívaly jiné osoby, je nutný výslovný souhlas Poskytovatele.

4.6. Způsob užívání Služeb

Při užívání našich Služeb je Účastník povinen:

- nezasahovat do zařízení Poskytovatele, neměnit jejich nastavení, ani neměnit nastavení připojeného Přijímacího zařízení;
- neuskutečňovat zlomyslná nebo obtěžující volání;
- užívat Službu v souladu s její Specifikací, Všeobecnými podmínkami a právními předpisy;
- nepoužívat nebo nešířit jakékoli nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě UPC nebo dalších osob;
- neužívat Služby způsobem, který by mohl negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným Účastníkům.

Služby lze užívat prostřednictvím zařízení, které splňuje požadavky stanovené právními předpisy pro provoz v ČR.

4.7. Porucha Služeb

Pokud vznikne v rámci sítě UPC porucha, je Účastník povinen tuto poruchu bez odkladu nahlásit klientskému centru. Po nahlášení opraví Poskytovatel poruchu do 2 pracovních dnů, pokud se smluvní strany nedohodly jinak. Pokud je porucha na síti nebo na zařízení UPC, nese náklady na opravu UPC. V opačném případě nese náklady Účastník.

4.8. Služby třetích stran

Při používání telefonní služby může Účastník využít i služeb, které nabízí další poskytovatel (např. komerční linky s předvolbou 9xy). Pro spuštění služeb třetích stran může Poskytovatel požadovat složení záruky dle ceníku. Takové služby třetí strany jsou hrazeny třetí straně prostřednictvím Poskytovatele a poplatky za tyto služby jsou zohledněny ve vyúčtování. Služby třetích stran jsou vždy účtovány nad rámec telefonního tarifu (volných minut). Poskytovatel nese odpovědnost za služby třetích stran a není tedy možné reklamovat u Poskytovatele jejich vadné poskytnutí.

4.9. Omezení Služeb

4.9.1. Omezit nebo přerušit poskytování Služeb na nezbytně nutnou dobu může Poskytovatel z provozních nebo technických důvodů (zejména hrozí-li přetížení kapacity sítě), nebo v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejího ohrožení nebo zranitelnosti), nebo na základě rozhodnutí státního orgánu, v období krizového stavu nebo z důvodu jiného důležitého veřejného zájmu.

4.9.2. Omezit nebo přerušit poskytování Služeb může Poskytovatel také v případě, že:

- Účastník neuhradí včas a řádně vyúčtování Služeb, a to ani po uplynutí náhradní lhůty;
- Existuje důvodné podezření, že Účastník nebo jiná osoba zneužívá poskytované Služby;
- Účastník odmítne složit záruku (5.8.);
- Účastník užívá Služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům (např. užívá zařízení neschválené pro provoz v ČR);

4.9.3. Poskytování služeb Poskytovatel obnoví v přiměřené lhůtě, jakmile odpadne důvod, kvůli kterému byly Služby omezeny nebo přerušeny. Po dobu omezení nebo přerušování z důvodů v bodě 4.9.2. hradí Účastník Služby v plném rozsahu,



a za opětovné zprovoznění může Poskytovatel požadovat úhradu poplatku dle ceníku. Pokud byly Služby omezeny nebo přerušeny z důvodů v bodě 4.9.2., může Poskytovatel po obnovení poskytování Služeb účtovat Účastníkovi cenu Služeb v plné výši, i když do té doby poskytoval slevu.

4.10. Kapacita

Aby nedocházelo k přetížení kapacity sítě, může Poskytovatel stanovit povolený objem přenesených dat pro jednotlivé Služby v určitém období. Pokud povolený objem přenesených dat Účastník překročí, může Poskytovatel omezit rychlost přenosu u užívané Služby do konce určeného období.

4.11. Odpovědnost za škodu

Odpovědnost Poskytovatele za škodu je omezena ze zákona. Poskytovatel tedy není povinen nahradit Účastníkovi škodu, která vznikne v důsledku přerušování Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

4.12. Přenesení čísla od nebo k jinému operátorovi

V případě telefonní služby je Účastník oprávněn přejít od jiného poskytovatele služeb k UPC i se svým telefonním číslem. Má také možnost ponechat si své telefonní číslo a přejít s ním k jinému poskytovateli služeb. V takovém případě přejímající poskytovatel zašle objednávku na přenos čísla. Tuto objednávku je třeba doplnit do 4 pracovních dnů o výpověď telefonní služby ze strany Účastníka (výpovědní doba v případě přenesení čísla činí 10 dnů a začíná běžet dnem doručení výpovědi, pokud není dohodnuto jinak). Pokud se tak nestane, objednávku přejímajícího poskytovatele Poskytovatel odmítne. Pokud je Poskytovateli doručena samotná výpověď bez objednávky přejímajícího poskytovatele, bude jí posuzovat podle čl. 2.6. Pokud Účastník přenesl své číslo k jinému poskytovateli služeb a ukončí tak telefonní službu v průběhu doby určité trvání Smlouvy nebo v průběhu minimální doby užívání Služby, může Poskytovatel žádat od Účastníka uhrazení slev nebo jiných zvýhodnění, které mu poskytl a které byly vázány na dobu trvání telefonní služby nebo minimální dobu užívání telefonní služby. Více informací o podmínkách služby přenositelnosti čísla na www.upc.cz v sekci „Dokumenty“ a v klientském centru.

5. Cena za Služby

5.1. Od kdy je Služba účtována

Cenu za Služby hradí Účastník od zahájení jejich poskytování. Výše ceny za Služby je uvedena ve Smlouvě nebo v platném ceníku Služeb. Ceník je nedílnou součástí Smlouvy.

5.2. Vyúčtování Služeb

Cenu za Služby vyúčtuje Poskytovatel zpravidla měsíčně. Vyúčtování ceny Poskytovatel doručí v elektronické podobě, pokud se smluvní strany nedohodly jinak. Pokud Účastník nesdělil adresu elektronické pošty, zasílá mu Poskytovatel tištěné vyúčtování. Tištěné vyúčtování je zpoplatněno dle ceníku.

5.3. Splatnost a způsob úhrady vyúčtování

Splatnost ceny za Služby je uvedena přímo ve vyúčtování. Pokud ve vyúčtování splatnost není uvedena, je takové vyúčtování splatné do 10 dnů od jeho doručení. Způsob platby je uveden ve Smlouvě, v opačném případě provede Účastník úhradu vyúčtování na účet Poskytovatele uvedený ve vyúčtování.

5.4. Sleva

5.4.1. Poskytovatel může Účastníkovi poskytnout slevu. Sleva může být poskytnuta buď jako opakující se sleva z ceny Služeb nebo jako jednorázová sleva z aktivního poplatku nebo sleva z instalačního poplatku anebo i jiná sleva, kterou si smluvní strany dohodly ve Smlouvě.

5.4.2. Nárok na slevu vznikne, pokud:

- a) Byla dohodnuta ve Smlouvě a
- b) Účastník dodrží dohodnutou minimální dobu užívání (u Smlouvy na dobu neurčitou) nebo dobu určitou trvání Smlouvy a
- c) Účastník neporuší Smlouvu způsoby, kvůli kterým může Poskytovatel odstoupit od Smlouvy (2.7.2. a) až h) a
- d) Účastník neporuší Smlouvu způsoby, kvůli kterým může Poskytovatel omezit Služby (4.9.2.).

5.4.3. Nárok na slevu vznikne v okamžiku, kdy Účastník splnil všechny uvedené podmínky. Pokud se tak nestane, zašle Poskytovatel opravné vyúčtování ceny. V opravném vyúčtování Poskytovatel doúčtuje Účastníkovi cenu v plné výši, jak byla uvedena ve Smlouvě nebo v ceníku v době uzavření Smlouvy.

5.5. Neuhrazení ceny Služeb

Pokud Účastník neuhradí včas nebo řádně cenu za Služby, vyzve ho Poskytovatel znovu k zaplacení stejnou formou, jakou doručuje vyúčtování a poskytne Účastníkovi minimálně 7 - denní náhradní lhůtu k zaplacení. Pokud ani poté nezaplatí Účastník cenu za Služby, může Poskytovatel omezit poskytování Služeb (4.9.2.).



5.6. Opakované neuhrazení ceny Služeb

Pokud Účastník uhradí 2 po sobě jdoucí vyúčtování až po splatnosti ačkoli byl na tuto skutečnost upozorněn, může Poskytovatel odstoupit od Smlouvy (2.7.2.b). Od Smlouvy může Poskytovatel rovněž odstoupit, pokud Účastník neuhradí v průběhu trvání Smlouvy jakákoli 3 vyúčtování a byl na tuto skutečnost upozorněn (2.7.2.a).

5.7. Úhrada

Platbu, kterou od Účastníka Poskytovatel obdrží, může dle své volby použít na úhradu jakékoli dlužné částky Účastníka. O tom, na úhradu jaké dlužné částky byla platba použita, se lze informovat prostřednictvím klientského centra.

5.8. Záruka

Poskytovatel může požadovat po Účastníkovi složení záruky dle ceníku. Případnou dlužnou částku Účastníka lze započíst proti poskytnuté záruce. O započtení se lze informovat prostřednictvím klientského centra. Po ukončení Smlouvy vrátí Poskytovatel složenou záruku po započtení všech dlužných částek, a to do 60 dnů od ukončení Smlouvy nebo od vypořádání všech závazků (včetně vrácení Přijímacího zařízení).

5.9. Záloha

Složení zálohy dle ceníku může Poskytovatel požadovat v případě, že s ním chce uzavřít Smlouvu osoba, která vůči němu v minulosti neplnila závazky, nebo by uzavření Smlouvy s ní a případné plnění této Smlouvy mohlo být v prokazatelném rozporu s jeho právem chráněnými zájmy nebo zájmy třetích osob (např. pokud je osoba v exekuci nebo s ní bylo zahájeno insolvenční řízení) (2.3.). Zálohu, kterou Účastník poskytne, bude Poskytovatel každý měsíc používat na úhradu vyúčtování Účastníka, a to až do jejího vyčerpání. Poté bude Účastník hradit vyúčtování standardním způsobem (5.3.).

6. Reklamační řád

6.1. Reklamační vyúčtování

Účastník je oprávněn reklamovat vyúčtování ceny Služeb na klientském centru, a to do 2 měsíců od doručení vyúčtování, potom právo reklamovat podle zákona zanikne.

6.2. Odkladný účinek

Reklamační nemá podle zákona odkladný účinek na splatnost vyúčtování. Na žádost Účastníka však může Český telekomunikační úřad o odkladném účinku reklamační rozhodnout.

6.3. Reklamační služby

Účastník je oprávněn reklamovat kvalitu poskytnuté Služby, a to do 2 měsíců od jejího vadného poskytnutí, potom právo reklamovat podle zákona zanikne.

6.4. Vyřízení reklamační

Reklamační vyřídí Poskytovatel do 30 dnů od jejího doručení. V případě kladného vyřízení reklamační vyúčtování zohlední Poskytovatel případný přeplatek v následujícím vyúčtování Služeb. V případě kladného vyřízení reklamační vyúčtování zohlední Poskytovatel případnou slevu z ceny Služby v následujícím vyúčtování Služeb. Pokud Účastník nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamační, může se obrátit na Český telekomunikační úřad.

7. Pronájem Přijímacích zařízení

7.1. Přijímací zařízení

Přijímací zařízení je zařízení, které umožní užívat Služby, tzn. přijímat signál UPC. Jedná se např. o modem, set-top-box atp. Přijímací zařízení si může Účastník podle konkrétní nabídky buď pronajmout, zdarma vypůjčit nebo koupit. Prodej Přijímacích zařízení je upraven zvlášť ve Všeobecných obchodních podmínkách prodeje Přijímacích zařízení. Prostřednictvím pronajatých či vypůjčených Přijímacích zařízení může UPC poskytovat služby elektronických komunikací i dalším účastníkům. V případě výměny pronajatého nebo vypůjčeného zařízení v rámci reklamační neodpovídá Poskytovatel za uložený obsah pevného disku Přijímacího zařízení. Pro zajištění funkčnosti sítě při poskytování Služeb může Poskytovatel aktualizovat software nastavení pronajatých či vypůjčených Přijímacích zařízení a při této aktualizaci může dojít ke změně uloženého obsahu.

7.2. Pronájem Přijímacího zařízení

V případě pronájmu Přijímacího zařízení hradí Účastník za pronájem pravidelné měsíční poplatky ve výši určené ve smlouvě nebo v ceníku. Vyúčtování a úhrada poplatků za pronájem Přijímacího zařízení probíhá stejným způsobem jako u vyúčtování Služeb. Účastník je povinen pronajaté zařízení chránit proti poškození, ztrátou a krádeží.



7.3. Výpůjčka Přijímacího zařízení

Pokud je Přijímací zařízení zdarma vypůjčené, platí pro výpůjčku stejná práva a povinnosti jako pro pronájem Přijímacích zařízení (v bodech 7.4 – 7.7.).

7.4. Vracení Přijímacího zařízení

Pokud se smluvní strany nedohodly ve Smlouvě jinak, je Účastník povinen vrátit pronajaté Přijímací zařízení do 14 dnů od skončení Smlouvy, a to na vlastní náklady buď osobně na Kontaktních místech Poskytovatele, jejichž aktuální seznam je k dispozici na www.upc.cz/pece-o-zakazniky/kontakt, nebo jeho zasláním na adresu distribučního skladu Poskytovatele, která je k dispozici na www.upc.cz/vraceni_zarizeni. To platí i v případě, že Účastník ukončil užívání jednotlivé Služby a Přijímací zařízení je používáno jen pro její příjem. Poskytovatel doporučuje zásilku při odeslání pojistit pro případ jejího poškození při přepravě, a to dle výše smluvní pokuty pro příslušné Přijímací zařízení, která je uvedena v ceníku. Přijímací zařízení se považuje za vrácené v momentě, kdy je doručeno Poskytovateli.

Účastník je povinen vrátit zařízení včas a v pořádku včetně všech součástí a příslušenství.

7.5. Nevrácení zařízení

Pokud pronajaté Přijímací zařízení nevrátí Účastník včas a v pořádku (7.4.), může Poskytovatel požadovat zaplacení smluvní pokuty dle ceníku.

7.6. Vracení zařízení bez ukončení Smlouvy

Pokud Účastník pronajaté Přijímací zařízení vrátí, aniž by řádně ukončil Smlouvu, nemá to vliv na trvání Smlouvy. V takovém případě Smlouva dále trvá a Účastník je povinen hradit cenu za Služby.

8. Právo a příslušnost

Smlouva se řídí českým právním řádem, a to především zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Pokud některá část Smlouvy bude shledána neplatnou, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení. Případné spory, které mezi stranami vzniknou, bude řešit podle věcné příslušnosti Český telekomunikační úřad nebo obecný soud České republiky.

9. Součástí Smlouvy

Součástí Smlouvy jsou vždy tyto Všeobecné podmínky, dále Specifikace Služeb, Ceník a případně specifikace doplňkových služeb. Aktuální znění Smlouvy včetně součástí je uveřejněno na www.upc.cz.

10. Účinnost

Tyto Všeobecné podmínky jsou účinné od 1. 1. 2018. Aktuální znění Všeobecných podmínek je k dispozici na www.upc.cz.