

## Rámcová smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“) č. kl. .... č.sl. .... CFM F .... V ....

**UPC Česká republika, s.r.o.**

Závišova 502/5, Praha 4, Nusle, PSČ 140 00

IČ: 00562262 DIČ: CZ 00562262

Zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze,  
oddíl C, vložka 187485

Zastoupena: Marián Holý, Director Business Accounts

(dále jen „UPC“ nebo „Poskytovatel“)

**Název:**

Sídlo:

IČ: DIČ: CZ

Zapsaná v OR vedeném.....soudem v ....., oddíl ....., vložka .....  
zastoupená – Jméno, příjmení, bydliště oprávněné osoby:

(dále jen „Účastník“)

1. Poskytovatel bude Účastníkovi poskytovat služby elektronických komunikací specifikované v Příloze této Smlouvy – Specifikace objednaných služeb.
2. Tato Smlouva se řídí Všeobecnými podmínkami poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací pro podnikatele UPC Česká republika, s.r.o. (dále jen „Všeobecné podmínky“). Všeobecné podmínky jsou k dispozici na [www.upcbusiness.cz](http://www.upcbusiness.cz) a tvoří nedílnou součást této Smlouvy. Účastník prohlašuje, že se se zněním Všeobecných podmínek řádně seznámil.
3. Pokud dojde k rozporu této Smlouvy či Specifikace objednaných služeb se Všeobecnými podmínkami, má přednost obsah této Smlouvy a Specifikace objednaných služeb.
4. Služba bude poskytována ode dne předání, a to na základě předávacího protokolu, který podepíší obě smluvní strany.
5. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu uvedenou ve Specifikaci objednaných služeb. Smlouvu nelze ukončit dříve, než uplyne doba určitá poskytování jednotlivé Služby uvedená ve Specifikaci objednaných služeb.
6. Pokud alespoň tři měsíce před uplynutím doby určité Smlouvy či poskytování jednotlivé Služby písemně neoznámí některá ze smluvních stran druhé smluvní straně svůj záměr nepokračovat po uplynutí doby určité, prodlouží se trvání Smlouvy či jednotlivé Služby automaticky o stejnou dobu, na kterou byla sjednána, a to za stejných podmínek.
7. Účastník je povinen hradit cenu poskytnutých služeb uvedenou v Specifikaci objednaných služeb. Veškeré ceny služeb a zařízení jsou uvedeny bez DPH. Příslušná DPH bude dopočítána dle platné právní úpravy.
8. Cenu služeb hradí Účastník měsíčně na základě vyúčtování. Forma vyúčtování, způsob zasílání a jeho splatnost je uvedena v Specifikaci objednaných služeb. Případné slevy z ceny Služby, z aktivacíního či instalačního poplatku dle čl. 5.4. Všeobecných podmínek jsou uvedeny ve Specifikaci objednaných služeb.
9. Zařízení, která Poskytovatel vypůjčil nebo pronajal Účastníkovi v souvislosti s poskytováním Služeb zařízení pro příjem Služeb (dále jen „Přijímací zařízení“), jsou uvedena ve Specifikaci objednaných služeb. Ustanovení poslední věty čl. 7.1. Všeobecných podmínek se neuplatňuje. Pokud není uvedeno jinak, cena za poskytnutí zařízení je zahrnuta v měsíčních platbách objednaných Služeb. V případě ukončení této Smlouvy vrátí Účastník Poskytovateli Přijímací zařízení nepoškozené včetně všech součástí a příslušenství, a to 15 dnů od skončení Smlouvy na adresu uvedenou na [www.upc.cz/vraceni\\_zarizeni](http://www.upc.cz/vraceni_zarizeni)
10. Jestliže Účastník nevrátí pronajatá nebo vypůjčená Přijímací zařízení po ukončení Smlouvy včas a v pořádku, je Poskytovatel oprávněn mu naúčtovat za každé Přijímací zařízení smluvní pokutu ve výši jeho prodejní ceny dle Ceníku. (čl. 7.4. a 7.5. Všeobecných podmínek).
11. Účastník – fyzická osoba uděluje Poskytovateli souhlas se zpracováním svých osobních údajů ve smyslu čl. 3 Všeobecných podmínek.
12. Poznámka: .....
13. Tato Rámcová smlouva nahrazuje Rámcovou smlouvu č....ze dne.....
14. Přílohy Smlouvy

Příloha č. 1: Specifikace objednaných služeb

Příloha č. 2: Servisní podmínky služby

Příloha č. 3: Všeobecné obchodní podmínky

Příloha č. 4: Ceník k poskytované službě Business Voice

Příloha č. 5: Specifikace služeb pro firemní zákazníky je k dispozici ke stažení na adrese <http://business.upc.cz/vop>

Toto je písemné potvrzení o obsahu smlouvy uzavřené prostředkem komunikace na dálku dne .....

## Příloha č. 1. k Rámcové smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“)

č.kl. ....č. sl.....CFM.....

### Specifikace objednaných služeb

1. Číslo služby: Klikněte sem a zadejte text.
2. Objednaná Služba: Business Voice
3. Parametry Služby: Klikněte sem a zadejte text.
4. Předání Služby Zvolte položku.: Klikněte sem a zadejte datum.
5. Místo instalace Služby: Klikněte sem a zadejte text.
6. Doba trvání poskytování Služby se sjednává na dobu určitou a to do.../na.... měsíců od data předání
7. Po uplynutí doby určité se doba trvání poskytování Služby automaticky prodlužuje o stejnou dobu, na kterou byla sjednána, a to za stejných podmínek
8. Cena:
  - Služba Business Voice bude poskytována dle přiloženého ceníku Klikněte sem a zadejte text.
  - Instalační poplatek: Klikněte sem a zadejte text.Kč
  - Aktivační poplatek: Klikněte sem a zadejte text.Kč
  - Účastník se zavazuje k měsíční provolávce za cenu v minimální výši Klikněte sem a zadejte text. Kč. Tuto cenu je Účastník povinen uhradit i v případě, že výše hovorného dle přiloženého ceníku bude v daném měsíci nižší.
9. Sleva:
  - z pravidelné ceny Služby: Klikněte sem a zadejte text.%, tj. cena po slevě činí Klikněte sem a zadejte text.Kč/měsíc
  - z aktivačního poplatku: Klikněte sem a zadejte text.%, tj. aktivační poplatek po slevě činí Klikněte sem a zadejte text.Kč
  - z instalačního poplatku: Klikněte sem a zadejte text.%, tj. instalační poplatek po slevě činí Klikněte sem a zadejte text.Kč
10. Veškeré uvedené ceny jsou bez DPH.  
Poskytovatel může Účastníkovi poskytnout slevu. Sleva může být poskytnuta buď jako opakující se sleva z ceny Služeb, nebo jako jednorázová sleva z aktivačního poplatku nebo sleva z instalačního poplatku anebo i jiná sleva, kterou si smluvní strany dohodly ve Smlouvě.  
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 (podle čl. 6 Specifikace objednaných služeb) a
  - c) Účastník neporuší Smlouvu způsoby, kvůli kterým může Poskytovatel odstoupit od Smlouvy (Všeobecné podmínky 2.7.2 a) až f), a
  - d) Účastník neporuší Smlouvu způsoby, kvůli kterým může Poskytovatel omezit Služby (Všeobecné podmínky 4.9.2).Nárok na slevu vznikne v okamžiku, kdy Účastník splnil všechny uvedené podmínky. Pokud se tak nestane, zašle Poskytovatel opravné vyúčtování ceny či příslušného poplatku. V opravném vyúčtování Poskytovatel doučtuje Účastníkovi cenu či poplatek v plné výši, jak byl uveden ve Smlouvě, resp. Příloze č. 1: Specifikace objednaných služeb v době jejího uzavření.
11. Forma a způsob doručení vyúčtování: Zvolte položku.
12. Doručovací adresa či adresa elektronické pošty: Klikněte sem a zadejte text.  
Splatnost vyúčtování: Klikněte sem a zadejte text.dní od vystavení.
13. Poskytnuté přijímací zařízení/licence: Klikněte sem a zadejte text. v ceně Klikněte sem a zadejte text. Kč/kus.
  - výpůjčka
  - prodej formou splátek v délce trvání Zvolte položku. měsíců. Výše měsíční splátky: Klikněte sem a zadejte text. Kč/měsíc.
  - pronájem – cena pronájmu: Klikněte sem a zadejte text. Kč
  - koupě – celková kupní cena: Klikněte sem a zadejte text.KčSmluvní pokuta dle čl. 10 Smlouvy.
14. Úroveň servisních podmínek Služby: Zvolte položku.  
Přesný popis servisních podmínek Služby je uveden v příloze č.2 Smlouvy.
15. Bližší specifikace Služby je k dispozici na [www.upcbusiness.cz](http://www.upcbusiness.cz)
16. Pokud dojde k rozporu Specifikace objednaných služeb se Smlouvou, má přednost obsah Specifikace objednaných služeb.
17. Poznámka: .....
18. Tato Specifikace objednaných služeb v plném znění nahrazuje Specifikaci objednaných služeb č...ze dne.....

Toto je písemné potvrzení o obsahu smlouvy uzavřené prostředkem komunikace na dálku dne .....

## Příloha č. 2 k Rámcové smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“)

č.kl. ....č. sl.....CFM.....

1. Poskytovatel garantuje uživateli dostupnost služeb elektronických komunikací a další parametry Služby takto:

### SLA pro UPC Business Voice (poskytovaná přes IP konektivitu poskytovanou třetí stranou přímo Účastníkovi)

Název	Dostupnost	Maximální doba opravy	Smluvní pokuta (ANO/NE)
SLA 1	95,0%	48 h	ANO

2. Dostupnost služeb – Dostupnost služby je počítána jako 100% minus procentní podíl počtu hodin přerušení poskytování Služby během jednoho kalendářního měsíce.
3. Maximální lhůta opravy – doba potřebná k provedení opravy. Uvedená lhůta nezahrnuje prostoje způsobené tím, že Účastník nepřístupnil místo poskytování Služby či Přijímací zařízení.
4. Počátek závady – čas ohlášení závady ze strany Účastníka.
5. Konec závady – závada se pokládá za ukončenou okamžikem obnovy parametrů postižené služby, tj. tak, že jsou stejné nebo lepší než parametry uvedené v příslušné technické specifikaci služeb.
6. Za přerušení provozu (závadu) se nepovažuje (dále „povolené přerušení“):
  - přerušení provozu způsobené výlučně jednáním uživatele;
  - přerušení způsobené vyšší mocí;
  - přerušení provozu za účelem pravidelné údržby v rozsahu do osmi hodin ročně. Uživatel musí být o každém dílčím přerušení provozu za účelem pravidelné údržby písemně informován nejpozději 21 dnů předem.
7. Uživatel je oprávněn z vážných důvodů písemně požádat Poskytovatele o přeložení času konání pravidelné údržby, a to písemně nejméně 10 dní přede dnem konání pravidelné údržby.
8. Účastník je povinen hlásit závadu na technickou podporu Poskytovatele: **+420 241 005 200 (volba 2)**
9. V případě neplnění některého z garantovaných parametrů (ukazatelů) sníží Poskytovatel automaticky proporcionálně cenu Služby v následujícím zúčtovacím období.
10. Pokud Poskytovatel poruší některý z parametrů úrovně SLA popsany v bodu 1 SLA, uhradí Účastníkovi smluvní pokutu ve výši:

### Výpočet smluvní pokuty pro služby: Business voice (služba poskytovaná přes IP konektivitu poskytovanou třetí stranou přímo Účastníkovi)

SLA1 Dostupnost v % času		Pokuta v % z měs. ceny za Službu	Za každou započatou hodinu nad dobu opravy
od	do		
94,00%	94,99%	3%	0,30% z měsíční ceny za Službu
92,00%	93,99%	5%	
90,00%	91,99%	10%	
80,00%	89,99%	20%	
65,00%	79,99%	30%	
0,00%	64,99%	40%	

## Příloha č. 3 k Rámcové smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“)

č.kl. .... č. sl. .... CFM.....

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

#### 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.

##### 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 uzavřena (platná a účinná):

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

##### 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.

2.4.2. Poskytovatel je oprávněn změnit podmínky Smlouvy, tzn. i jakoukoli součást Smlouvy. O takové změně informuje Poskytovatel Účastníka minimálně 1 měsíc předem, a to na internetových stránkách [www.upc.cz](http://www.upc.cz) a v každé své provozovně. Poskytovatel může změnit obsah smlouvy v celém rozsahu. 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 Smlouvu podstatně v neprospěch Účastníka, oznámí to Účastníkovi minimálně 1 měsíc předem stejnou formou, jakou Účastník zvolil pro zasílání vyúčtování.

2.4.4. Pokud Poskytovatel změní podmínky Smlouvy dle bodu 2.4.3. a 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 neurčitou, pokud není ve Smlouvě nebo ve Specifikaci Služby 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.

2.6.2. Pokud byla Smlouva či jednotlivá Služba uzavřena na dobu neurčitou, je možné ji vypovědět bez udání důvodu v 1 měsíční výpovědní lhůtě, pokud není ve Smlouvě dohodnuto jinak. Výpovědní lhůta začne běžet první den následujícího měsíce po doručení písemné výpovědi.

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:

- Účastník neuhradí v průběhu trvání Smlouvy jakákoli 3 vyúčtování a byl na tuto skutečnost upozorněn;
- Účastník uhradí 2 po sobě jdoucí vyúčtování až po splatnosti a byl na tuto skutečnost upozorněn;
- Účastník sdělil nebo do Smlouvy doplnil nepravdivý údaj, který je podmínkou k uzavření Smlouvy (3.1.)
- 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;
- Služby užívá jiná osoba nad rámec souhlasu (4.5.)
- Účastník používá nebo šíří nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě UPC nebo dalších osob (4.6.d);
- 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. Komunikace mezi smluvními stranami

2.8.1. 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.

2.8.2. Za písemnou formu daného jednání se považuje podepsaný dopis zasláný prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb nebo e-mail se zaručeným elektronickým podpisem.

2.8.3. 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 Poskytovatel bude 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.

## 3. Informace o účastníkovi

### 3.1. Údaje nutné pro uzavření Smlouvy

Účastník je povinen ve smlouvě uvést:

- jméno, popřípadě jména, a příjmení, popřípadě obchodní firma, bydliště, místo podnikání a identifikační číslo, bylo-li přiděleno pokud je fyzickou osobou – podnikatelem;
- obchodní firma 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.

Další ustanovení čl. 3 se užití v případě, že Účastník je subjektem údajů dle zákona 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

### 3.3. Provozní a lokalizační údaje

UPC vede databázi, která obsahuje osobní údaje, provozní údaje a lokalizační údaje svých účastníků. Podpisem Smlouvy vyslovuje Účastník souhlas se zpracováním uvedených údajů, které se ho týkají. Provozní údaje jsou jakékoli údaje, které je Poskytovatel povinen dle zákona zpracovávat pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro jejich účtování, např. volající číslo, datum, čas, trvání přenosu, druh poskytnuté Služby atd. Lokalizační údaje jsou jakékoli údaje, které je Poskytovatel povinen dle zákona zpracovávat v sítích elektronických komunikací a které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele.

### 3.4. Účel a rozsah zpracování údajů

Údaje o Účastníkovi jsou zpracovávány pouze v rozsahu nutném pro splnění našich zákonných povinností, pro uzavření Smlouvy, pro plnění Smlouvy, pro provozování a ochranu sítí, pro přenos informací sítěmi, pro poskytování Služeb a služeb s nimi souvisejících, pro jejich účtování, pro ochranu práv a právem chráněných zájmů obou smluvních stran, a dále pro provádění úkonů s výše uvedeným spojených. Údaje o Účastníkovi jsou zpracovávány jen po dobu nutnou pro dosažení uvedených účelů, nejdéle však po dobu trvání Smlouvy, nebo do úplného vypořádání práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi.

### 3.5. Způsob zpracování údajů

Údaje Poskytovatel shromažďuje a zpracovává manuálně nebo automaticky. Zaměstnanci Poskytovatele jsou zavázáni mlčenlivostí a jsou vyškoleni chránit údaje, ke kterým mají v rámci své práce přístup. Údaje Poskytovatel shromažďuje a zpracovává sám i prostřednictvím třetích subjektů (zpracovatelů). V takovém případě se jedná o zpracovatele, kteří pro UPC zajišťují např. administrativní či technickou podporu poskytování Služeb a dalších souvisejících činností, anebo pro UPC zajišťují obchodní či marketingové akce. Takovým zpracovatelům poskytuje UPC údaje jen pro výše uvedený konkrétní účel, pouze v nezbytném rozsahu a se zpracovatelem je vždy uzavřena písemná smlouva o zpracování osobních údajů.

### 3.6. 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.

### 3.7. Obchodní sdělení

3.7.1. Účastníkovi na jeho jméno, příjmení a adresu bude Poskytovatel zasílat obchodní sdělení UPC, ve kterých bude informovat o svých službách a produktech a o službách a produktech subjektů, které jsou s UPC ve smluvním vztahu. Pokud si Účastník nepřeje, aby mu byla obchodní sdělení poštou zasílána, může se zasíláním kdykoli vyjádřit nesouhlas písemnou formou. Uvedené údaje je Poskytovatel oprávněn poskytnout i jinému správci. Pokud si to Účastník nepřeje, může se zasíláním kdykoli vyjádřit nesouhlas písemnou formou.

3.7.2. Na adresu elektronické pošty Účastník a 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.

3.7.3. Telefonní číslo Účastníka bude Poskytovatel využívat k obchodním sdělením UPC. Pokud si Účastník nepřeje, aby jeho telefonní číslo bylo využíváno k obchodním sdělením, může to odmítnout při podpisu Smlouvy či kdykoli později.

### 3.8. Nahrávání hovorů

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

### 3.9. Marketing

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

### 3.10. Registr dlužníků

Pokud se stane Účastník dlužníkem Poskytovatele, může Poskytovatel informaci o tom příslušnému registru dlužníků. Podpisem Smlouvy s tím Účastník souhlasí.

### 3.11. Práva Účastníka při zpracování údajů

Účastník má právo na poskytnutí informací, jaké konkrétní osobní údaje a v jakém rozsahu o něm Poskytovatel zpracovává, k jakým účelům a kdo je jejich příjemcem. Pokud se Účastník domnívá, že jsou jeho osobní údaje zpracovávány způsobem, který je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života nebo v rozporu s právním řádem, může Poskytovatele požádat o vysvětlení. Může také požadovat odstranění závadného stavu, to znamená např. blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. Může se také kdykoli obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů. Podrobnosti o ochraně osobních údajů jsou k dispozici na [www.upc.cz](http://www.upc.cz).

## 4. Služby

### 4.1. Druhy Služeb

Poskytovatel poskytuje m.j. tyto služby elektronických komunikací:

- Služba přístupu k síti internet
- Služba přenosu rozhlasových a televizních signálů po kabelu (kabelová televize)
- 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 těchto Všeobecných podmínek a je k dispozici na [www.upc.cz](http://www.upc.cz).

### 4.2. Zahájení poskytování Služby

Služba je poskytována ode dne úspěšného zprovoznění koncové místo (účastnická zásuvka), nebo v den, kdy je Účastníkovi dodáno Přijímací zařízení, pokud je koncové místo již zprovozněno. 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 Poskytovatele, 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.

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. Poskytovatel nenes 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 přerušení 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. UPC tedy není povinna nahradit škodu uživatelům Služby, pokud vznikne v důsledku přerušení 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 10 pracovních dnů o výpověď telefonní služby ze strany Účastníka. 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 přenese 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](http://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 akivačního 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:

- Byla dohodnuta ve Smlouvě a
- Účastník dodrží dohodnutou minimální dobu užívání (u Smlouvy na dobu neurčitou) nebo dobu určitou trvání Smlouvy a
- Účastník neporuší Smlouvu způsoby, kvůli kterým může Poskytovatel odstoupit od Smlouvy (2.7.2. a) až f) a
- 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 doučtuje 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 potom 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).

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

Reklamační vyúčtování vyřídí Poskytovatel do 30 dnů od jejího doručení. V případě kladného vyřízení reklamační vyúčtování zohlední Poskytovatel případnou přeplátku 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 vyúčtování, 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.

### **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. Vypůjčka Přijímacího zařízení**

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

### **7.4. Vrácení Přijímacího zařízení**

Pokud si smluvní strany nedohodly ve Smlouvě jinak, je Účastník povinen vrátit pronajaté Přijímací zařízení do 7 dnů od skončení Smlouvy, a to na adresu distribučního skladu, která je uvedena na: [www.upc.cz/vraceni\\_zarizeni](http://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. Účastník je povinen zásilku při odeslání pojišť dle výše smluvní pokuty pro příslušné Přijímací zařízení, která je uvedena v ceníku na [www.upc.cz](http://www.upc.cz). 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. Vrácení 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 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Pokud některá část Smlouvy bude shledána neplatnou, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení. Případné spory, které mezi námi 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 a Ceník. Aktuální znění Smlouvy včetně součástí je uveřejněno na [www.upc.cz](http://www.upc.cz).

## **10. Účinnost**

Tyto Všeobecné podmínky jsou účinné od 7.6.2015. Aktuální znění Všeobecných podmínek je k dispozici na [www.upc.cz](http://www.upc.cz).