



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

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, kdo je kdo? .....	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. Pokud chcete změnit Služby.....	str. 3
2.5. Za jakých podmínek může Smlouvu změnit UPC .....	str. 3
2.6. Na jak dlouho je Smlouva uzavřena .....	str. 3
2.7. Jak ukončit Smlouvu nebo jednotlivou Službu .....	str. 4
2.7.1. Výpověď Smlouvy .....	str. 4
2.7.2. Výpověď jednotlivé Služby .....	str. 4
2.7.3. Odstoupení .....	str. 4
2.7.4. Úmrtí .....	str. 4
2.8. Kontaktujete nás .....	str. 4
2.9. Doručujeme Vám .....	str. 5
3. Údaje o účastníkovi	
3.1. Údaje nutné pro uzavření smlouvy .....	str. 5
3.2. Změna Vašich údajů .....	str. 5
3.3. Provozní a lokalizační údaje.....	str. 5
3.4. Údaje v telefonních seznamech .....	str. 5
3.5. Podmínky zpracování osobních údajů .....	str. 5
4. Služby	
4.1. Jaké Služby poskytujeme .....	str. 5
4.2. Od kdy Služby poskytujeme.....	str. 5
4.3. Instalace Přijímacích zařízení .....	str. 5
4.4. Kde Vám Služby poskytujeme .....	str. 6
4.4.1. Uživací právo .....	str. 6
4.4.2. Přístup .....	str. 6
4.4.3. Souhlas vlastníka domu .....	str. 6
4.5. Užívání Služeb .....	str. 6
4.5.1. Kdo může Služby užívat.....	str. 6
4.5.2. Jak můžete Služby užívat .....	str. 6
4.6. Co když vznikne porucha Služeb .....	str. 6
4.7. Služby třetích stran .....	str. 6
4.8. Omezení .....	str. 6
4.8.1. Důvody omezení .....	str. 6
4.8.2. Důsledky omezení .....	str. 7
4.9. Kapacita .....	str. 7
4.10. Odpovědnost za škodu.....	str. 7
4.11. Přenesení čísla od nebo k jinému operátorovi .....	str. 7
5. Cena za služby	
5.1. Od kdy platíte a kolik .....	str. 7
5.2. Kdy a jak Vám posíláme vyúčtování.....	str. 7
5.3. Kdy a jak platíte vyúčtování.....	str. 7
5.4. Sleva .....	str. 8
5.5. Pokud neuhradíte cenu .....	str. 8
5.6. Pokud neuhradíte cenu opakovaně .....	str. 8
5.7. Úhrada .....	str. 8



5.8. Záruka.....	str. 8
5.9. Záloha.....	str. 8
<b>6. Reklamační řád</b>	
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
<b>7. Pronájem Přijímacích zařízení</b>	
7.1. Přijímací zařízení – co to je? .....	str. 9
7.2. Pronájem Přijímacího zařízení .....	str. 9
7.3. Výpůjčka Přijímacího zařízení .....	str. 9
7.4. Vracení Přijímacího zařízení .....	str. 9
7.5. Ochrana Přijímacího zařízení .....	str. 9
7.6. Co když Přijímací zařízení nevrátíte včas a v pořádku.....	str. 9
7.7. Co když Přijímací zařízení vrátíte a neukončili jste Smlouvu.....	str. 9
8. Právo a příslušnost.....	str. 9
9. Součástí Smlouvy .....	str. 9
10. Účinnost .....	str. 9

## **1. Účastník a poskytovatel, kdo je kdo?**

V těchto Všeobecných podmínkách jsou upravena Vaše práva a povinnosti jako účastníka služeb elektronických komunikací (dále jen Služby). Pokud jste fyzická osoba, nepodnikatel, jsou tyto Všeobecné podmínky určeny pro Vás. Dále jsou zde upravena práva a povinnosti UPC jako poskytovatele těchto Služeb.

## **2. Smlouva**

### **2.1. Smlouva**

Služby elektronických komunikací Vám poskytujeme na základě smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen Smlouva). Tyto Všeobecné podmínky jsou vždy nedílnou součástí Smlouvy. Smlouvu s Vámi uzavíráme v českém jazyce.

### **2.2. Kdy je Smlouva uzavřena**

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

- a) oboustranným podpisem formuláře Smlouvy, byla-li uzavřena písemně, nebo
- b) pokud jste vyplnil(a) a odeslal(a) webový formulář a my jsme Vám potvrdili přijetí Vaší objednávky Služeb, nebo
- c) prostřednictvím e-mailu jsme si dohodli veškeré náležitosti Smlouvy a vzájemně je odsouhlasili, nebo
- d) prostřednictvím telefonu jsme si dohodli veškeré náležitosti Smlouvy a vzájemně je odsouhlasili.

### **2.3. Podmínky pro uzavření Smlouvy**

Smlouvu s Vámi uzavřeme, pokud nám sdělíte všechny údaje vyžadované zákonem (3.1) a tyto údaje nám na naší žádost doložíte platným občanským průkazem nebo jiným dokladem totožnosti. Dále můžeme žádat, abyste prokázal(a) právo k užívání místa instalace (4.4.1.). Vezměte prosím na vědomí, že pokud jste v minulosti neplnil(a) závazky vůči UPC, nejsme povinni s Vámi Smlouvu uzavřít, nebo od Vás můžeme požadovat složení zálohy dle ceníku (5.9.). Odmítnout uzavření smlouvy nebo požadovat složení zálohy od Vás můžeme také v případě, kdy by uzavření a případné plnění Smlouvy mohlo být v prokazatelném rozporu s našimi právy chráněnými zájmy nebo zájmy třetích osob (např. pokud jste v exekuci nebo s Vámi bylo zahájeno insolvenční řízení). Tyto informace o Vás zjišťujeme ve veřejných rejstřících a seznamech (např. Veřejný rejstřík, Insolvenční rejstřík, Centrální evidence exekucí, Databáze neplatných osobních dokladů, nebo dlužnické registry).

### **2.4. Pokud chcete změnit Služby**

2.4.1. Pokud chcete změnit rozsah užívané Služby, to znamená zvýšit využívaný tarif, nebo pokud si chcete přiojednat jinou Službu (dále jen změna Služeb), kontaktujte nás telefonicky na lince klientského centra nebo elektronicky ([www.upc.cz/pece-o-zakazniky/](http://www.upc.cz/pece-o-zakazniky/)) anebo písemně. Požadovanou změnu Služeb provedeme nejpozději do 30 dnů od Vaší žádosti; od tohoto okamžiku považujeme dohodu o změně Služeb za uzavřenou, nebyla-li dříve uzavřena písemně.

2.4.2. Od změny Služeb můžete odstoupit do 14 dnů od provedení změny Služeb, pokud jste si ji objednali prostředky komunikace na dálku (telefonem nebo po internetu) nebo pokud jste smlouvu uzavřeli mimo prostory obvyklé pro naše podnikání. Jedná se ale o odstoupení pouze od této změny, nikoli celé Smlouvy. V takovém případě Vám po odstoupení budeme poskytovat původní Služby, které jste užíval(a) před provedenou změnou. Váš požadavek na změnu Služeb opětovně potvrdíte tím, že zaplatíte v plné výši nejbližší následující vyúčtování Služeb.

### **2.5. Za jakých podmínek může Smlouvu změnit UPC**

2.5.1. UPC může změnit podmínky Smlouvy v celém rozsahu, tzn. i jakoukoli její součást. Změna se může týkat zejména poskytované Služby (ceny, parametrů, podmínek poskytování, zahájení poskytování, ukončení nebo nahrazení jinou Službou, aj.), práv a povinností (Vašich i UPC - 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 UPC 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 UPC.

2.5.2. Pokud UPC změní podmínky Smlouvy, dozvíte se o tom minimálně 1 měsíc předem, a to na našich internetových stránkách [www.upc.cz](http://www.upc.cz) a v každé naší provozovně.

2.5.3. Pokud UPC změní náležitosti Smlouvy, u kterých to vyžaduje zákon, oznámíme Vám to minimálně 1 měsíc předem stejnou formou, jakou jste zvolili pro zasílání vyúčtování. Pokud byste s takovou změnou nesouhlasili, máte možnost ukončit Smlouvu ke dni, kdy se mají podmínky Smlouvy změnit. O tom, že s novými podmínkami Smlouvy nesouhlasíte, nás ale prosím písemně informujte alespoň 15 dnů před plánovanou změnou, abychom stihli tento požadavek technicky zpracovat a Smlouvu ukončit. Právo ukončit smlouvu z tohoto důvodu však nemáte, dojde-li ke změně podmínek Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny uložené Českým telekomunikačním úřadem.

### **2.6. Na jak dlouho je Smlouva uzavřena**

Smlouvu s Vámi uzavíráme na dobu neurčitou.

## 2.7. Jak ukončit Smlouvu nebo jednotlivou Službu

Na ukončení Smlouvy nebo jednotlivé Služby se můžeme buď dohodnout, nebo je možné Smlouvu nebo jednotlivou Službu písemně vypovědět, anebo je možné od Smlouvy odstoupit.

### 2.7.1. Výpověď Smlouvy

Smlouvu můžete písemně vypovědět bez udání důvodu ve 30 denní výpovědní době. Výpovědní doba začne běžet následující den po tom, co nám doručíte Vaši výpověď Smlouvy.

### 2.7.2. Výpověď jednotlivé Služby

Můžete nám také písemně zaslat výpověď jednotlivé Služby, a to bez udání důvodu ve 30 denní výpovědní době. Výpovědní doba začne běžet následující den po tom, co nám doručíte Vaši výpověď Služby. Prosím vezměte na vědomí, že pokud ve výpovědi neuvedete, kterou konkrétní Službu chcete ukončit, bude to pro nás znamenat, že chcete ukončit celou Smlouvu.

### 2.7.3. Odstoupení

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

2.7.3.1. Vy můžete odstoupit od Smlouvy nebo jednotlivé Služby:

- (a) v případě, že Vám neoprávněně nedodáváme Službu déle než 30 dní;
- (b) do 14 dnů ode dne, kdy jsme Vám poskytli písemnou informaci o obsahu Smlouvy, pokud jsme s Vámi Smlouvu uzavřeli prostředky komunikace na dálku (např. telefonem nebo po internetu). V takovém případě máte povinnost uhradit poměrnou část ceny za Služby poskytnuté před odstoupením;
- (c) do 14 dnů ode dne, kdy jsme Vám poskytli písemnou informaci o obsahu změny Smlouvy, pokud jsme se s Vámi na změně Služeb dohodli prostředky komunikace na dálku (např. telefonem nebo po internetu). Jedná se ale o odstoupení pouze od této změny, nikoli celé Smlouvy. V takovém případě Vám po odstoupení budeme poskytovat původní Služby, které jste užíval(a) před provedenou změnou;
- (d) do 14 dnů od uzavření Smlouvy mimo prostory obvyklé pro naše podnikání (např. s naším obchodním zástupcem). V takovém případě máte povinnost uhradit poměrnou část ceny za Služby poskytnuté před odstoupením;
- (e) do 14 dnů od uzavření změny Smlouvy mimo prostory obvyklé pro naše podnikání (např. s naším obchodním zástupcem). Jedná se ale o odstoupení pouze od této změny, nikoli celé Smlouvy. V takovém případě Vám po odstoupení budeme poskytovat původní Služby, které jste užíval(a) před provedenou změnou.

2.7.3.2. UPC může odstoupit od Smlouvy nebo od jednotlivé Služby, pokud:

- (a) neuhradíte v průběhu trvání Smlouvy jakákoli 3 vyúčtování a my Vás na tuto skutečnost upozornili;
- (b) uhradíte 2 po sobě jdoucí vyúčtování až po splatnosti a my Vás na tuto skutečnost upozornili;
- (c) jste nám sdělil(a) nebo do Smlouvy doplnil(a) nepravdivý údaj, který je podmínkou k uzavření Smlouvy (3.1.);
- (d) jste neposkytl(a) nutnou součinnost pro plnění Smlouvy, zejm. jste nám Vy nebo vlastník domu, kde Vám máme poskytovat Služby, neumožnili umístění potřebného zařízení pro poskytování Služeb anebo jste neumožnili přístup k místu instalace nebo k umístěnému zařízení. Za takové neposkytnutí přiměřené součinnosti považujeme i ohrožující, hrubé nebo neuctivé chování vůči našim zaměstnancům či dodavatelům;
- (e) Služby užívá jiná osoba bez našeho souhlasu (4.5.1.);
- (f) používáte nebo šíříte nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě UPC nebo dalších osob (4.5.2.d);
- (g) užíváte Službu způsobem, který negativně ovlivňuje provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům (4.5.2.e)
- (h) bylo s Vámi zahájeno insolvenční řízení;
- (i) z technických důvodů na naší straně, které nám znemožní plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dnů a nedohodneme se s Vámi jinak.

### 2.7.4. Úmrtí

Když nastane úmrtí Účastníka, je potřeba, aby nás o tom pozůstalí informovali. Informovat nás můžou jakýmkoli způsobem, následně však budeme potřebovat doložit úmrtí list nebo čestné prohlášení pozůstalých. Poté se s pozůstalými můžeme domluvit, že změníme Smlouvu tak, že se Účastníkem nově stane někdo z pozůstalých (pokud si přejí Služby i nadále využívat) nebo ukončíme Smlouvu k datu doložení úmrtí (případně k datu úmrtí, pokud Služby v domácnosti prokazatelně nikdo neužíval).

## 2.8. Kontaktujte nás

Pro komunikaci s námi využijte, prosím, výhradně naše klientské centrum. Na klientské centrum můžete zavolat na číslo 241 005 100 (v síti UPC zdarma) nebo ho kontaktovat elektronicky prostřednictvím kontaktního formuláře na [www.upc.cz](http://www.upc.cz) anebo zaslat dopis na adresu P.O.Box 53, Praha 3, PSČ 130 11. Pokud v textu Smlouvy nebo Všeobecných podmínek uvádíme, že pro dané jednání je třeba dodržet písemnou formu, vždy tím myslíme vlastnoručně podepsaný dopis zaslaný prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, případně e-mail opatřený zaručeným a uznávaným elektronickým podpisem zaslaný na adresu [info@upc.cz](mailto:info@upc.cz).

## 2.9. Doručujeme Vám

Ke komunikaci s Vámi budeme přednostně využívat Vámi sdělenou adresu elektronické pošty. Také můžeme využít adresu elektronické pošty, kterou jste použil(a) při předchozí komunikaci s námi. Dále budeme ke komunikaci s Vámi využívat Vámi sdělenou kontaktní adresu a telefon, jinak adresu místa instalace Služby. Pokud nastane změna ve Vašich kontaktních údajích a Vy nám to nesdělíte (3.2.), budeme Vám dále zasílat sdělení na původní kontakty. Vezměte prosím na vědomí, že takto zasláná sdělení budeme považovat za doručená. Vezměte prosím také na vědomí, že pokud si nevyzvednete nebo odmítnete převzít doporučenou poštovní zásilku, považuje se i taková zásilka za doručenu, neboť se dostala do sféry Vašeho vlivu.

## 3. Informace o účastníkovi

### 3.1. Údaje nutné pro uzavření Smlouvy

Aby bylo možné s Vámi uzavřít Smlouvu, potřebujeme znát tyto Vaše osobní údaje: jméno a příjmení, bydliště, datum narození nebo rodné číslo. Bez těchto údajů nám zákon nedovoluje s Vámi Smlouvu uzavřít. Také potřebujeme znát číslo Vašeho občanského průkazu či jiného dokladu totožnosti, podle kterého ověříme správnost Vámi poskytnutých údajů.

### 3.2. Změna Vašich údajů

Pokud se některá z informací vyplněných ve Smlouvě změní, je nutné, abyste tuto změnu písemně oznámili našemu 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 vede databázi, která obsahuje osobní údaje, provozní údaje a lokalizační údaje svých účastníků. Podpisem Smlouvy berete na vědomí, že UPC zpracovává uvedené údaje za podmínek stanovených zákonem a prováděcími právními předpisy. Provozní údaje jsou jakékoli údaje, které dle zákona nutně zpracováváme pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro jejich účtování, např. volající číslo, volané číslo, datum, čas, trvání přenosu, druh poskytnuté Služby atd. Lokalizační údaje jsou jakékoli údaje, které dle zákona nutně zpracováváme v sítích elektronických komunikací a které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele.

### 3.4. Údaje v telefonních seznamech

Vaše údaje, tzn. jméno a příjmení, telefonní číslo a případně adresa elektronické pošty mohou být zveřejněny v telefonním seznamu (tištěném i elektronickém). Pokud o to máte zájem, je potřeba, abyste to uvedli přímo ve Smlouvě. Udělený souhlas se zveřejněním v telefonním seznamu můžete kdykoli odvolat. V tom případě zajistíme odstranění údajů ze seznamu při jejich nejbližší úpravě. Vaše údaje poskytneme na základě zákona i dalším poskytovatelům informačních služeb o telefonních číslech a vydavatelům telefonních seznamů. Pokud si nepřejete, aby Vaše údaje uvedené v telefonním seznamu byly využívány pro kontaktování za účelem marketingu třetích stran, je potřeba, abyste to uvedli 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 znáte její jméno.

### 3.5. Podmínky zpracování osobních údajů

UPC zpracovává manuálně i automaticky osobní údaje účastníků a uživatelů Služeb včetně potenciálních zájemců o Služby za podmínek a pro účely stanovené **Zásadami ochrany soukromí spotřebitelů**, které jsou dostupné na [www.upc.cz](http://www.upc.cz) v sekci [Dokumenty](#).

## 4. Služby

### 4.1. Jaké Služby poskytujeme

Poskytujeme Vám tyto služby elektronických komunikací:

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

Také Vám poskytujeme doplňkové služby, které lze užívat pouze v souvislosti s některou službou elektronických komunikací (dále vše jen **Služba nebo Služby**). Specifikace jednotlivých Služeb (včetně doplňkových) jsou nedílnou součástí Smlouvy a naleznete je na [www.upc.cz](http://www.upc.cz) v sekci [Dokumenty](#).

### 4.2. Od kdy Služby poskytujeme

Službu Vám budeme poskytovat ode dne, kdy náš technik úspěšně zprovozní koncové místo (tzn. účastnickou zásuvku ve Vašem bytě) nebo v den, kdy Vám dodáme Přijímací zařízení, pokud je koncové místo již zprovozněno. Službu Vám začneme poskytovat nejpozději do 40 dnů od podpisu Smlouvy.

### 4.3. Instalace Přijímacích zařízení



Přijímací zařízení (co to je se dozvíte v čl. 7) si zpravidla nainstalujete sám/sama. Pokud budete chtít, aby Vám Přijímací zařízení nainstaloval náš technik, je třeba tuto službu objednat. Instalace Přijímacího zařízení technikem je zpoplatněna dle ceníku.

#### **4.4. Kde Vám Služby poskytujeme**

Služby Vám poskytujeme ve Vašem domě či bytě (bytové jednotce) nebo v bytě, ke kterému máte užívací právo (např. nájem); jedná se o místo instalace.

##### **4.4.1. Užívací právo**

Pokud byt nebo dům nevlastníte, můžeme po Vás před uzavřením Smlouvy požadovat prokázání, že byt nebo dům užíváte oprávněně, např. doložením nájemní smlouvy. To stejné platí v případě, že budete chtít změnit místo instalace během trvání Smlouvy. Pokud neprokážete, že byt užíváte oprávněně, nemusíme s Vámi uzavřít Smlouvu a tedy ani poskytovat Služby.

##### **4.4.2. Přístup**

Je potřeba, abyste nám místo instalace zpřístupnil(a), abychom mohli zprovoznit koncové místo. Bez této součinnosti Vám Služby nebudeme moci poskytnout.

##### **4.4.3. Souhlas vlastníka domu**

Je na Vás, abyste měl(a) souhlas vlastníka domu, ve kterém má být místo instalace, že v tomto domě je možné koncové místo nainstalovat, pokud tam ještě není instalováno. Pokud takový souhlas nemáte, je nutné nám to sdělit, jinak budeme mít za to, že souhlas máte zajištěn. Pokud takový souhlas nebudete mít, může se stát, že Vám Služby nebudeme moci poskytovat.

Abychom mohli my nebo naši pověřeni technici provádět údržbu, opravy, úpravy, montáž, přemístění, revize, měření či demontáž Služeb nebo zařízení potřebných pro užívání Služeb, je nutné, abyste pro nás zajistil(a) přístup do prostor v domě, kde se koncové místo nachází. Pokud takový přístup nebudeme mít, může se stát, že Vám Služby nebudeme moci poskytovat.

#### **4.5. Užívání Služeb**

##### **4.5.1. Kdo může Služby užívat**

Služby můžete užívat Vy jako účastník, anebo osoby, které s Vámi bydlí v bytě. K tomu, aby Služby užívaly jiné osoby, od nás potřebujete výslovný souhlas.

##### **4.5.2. Jak můžete Služby užívat**

Při užívání našich Služeb:

- a) nezasahujte do našich zařízení, neměňte jejich nastavení, ani neměňte nastavení připojeného Přijímacího zařízení;
- b) neuskutečňujte zlomyslná nebo obtěžující volání;
- c) užívejte Službu v souladu s její specifikací, Všeobecnými podmínkami a právními předpisy;
- d) nepoužívejte nebo nešířte jakékoli nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě UPC nebo dalších osob;
- e) neužívejte Služby způsobem, který by mohl negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům.

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

#### **4.6. Co když vznikne porucha Služeb**

Pokud vznikne v rámci sítě UPC porucha, odstraníme ji co nejdříve. Pokud Vám Služby přestanou fungovat nebo nejste spokojeni s jejich kvalitou, je nutné to bez odkladu nahlásit klientskému centru. Po nahlášení opravíme poruchu do 2 pracovních dní. Pokud je porucha na naší síti nebo na našem zařízení, nese náklady na opravu UPC. Vy však nesete náklady, jestliže je porucha na Vašem zařízení a my Vám jej na Vaši žádost opravíme.

#### **4.7. Služby třetích stran**

Při používání telefonní služby můžete využít i služeb, které nabízí další poskytovatel (např. komerční linky s předvolbou 9xy). Pro spuštění služeb třetích stran můžeme požadovat složení záruky dle ceníku. Takové služby třetí strany pak hradíte třetí straně naším prostřednictvím a poplatky za tyto služby jsou zohledněny ve vyúčtování. Služby třetích stran jsou vždy účtovány nad rámec Vašeho telefonního tarifu (volných minut). Vezměte prosím na vědomí, že za služby třetích stran neneseme odpovědnost a není tedy možné u nás reklamovat jejich vadné poskytnutí.

#### **4.8. Omezení Služeb**

##### **4.8.1. Důvody omezení**

Omezit nebo přerušit poskytování Služeb Vám na nezbytně nutnou dobu můžeme z provozních nebo technických důvodů (zejména hrozí-li přetížení kapacity sítě), nebo v případě narušení bezpečnosti a integrity naší 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.

Omezit nebo přerušit poskytování Služeb Vám můžeme také v případech, že:

- a) neuhradíte včas a řádně vyúčtování Služeb, a to ani po uplynutí náhradní lhůty;
- b) máme důvodné podezření, že Vy nebo jiná osoba zneužíváte Vám poskytované Služby;
- c) odmítnete složit záruku (5.8.);
- d) užíváte Služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům (např. užíváte zařízení neschválené pro provoz v ČR);

#### 4.8.2. Důsledky omezení

Poskytování služeb Vám obnovíme v přiměřené lhůtě, jakmile odpadne důvod, kvůli kterému jsme Vám Služby omezili nebo přerušili. Po dobu omezení nebo přerušení z důvodů 4.8.1. a) až d) platíte Služby v plném rozsahu, a za opětovné zprovoznění, můžeme požadovat úhradu poplatku dle ceníku. Pokud jsme Vám omezili nebo přerušili poskytování Služeb z důvodů 4.8.1. a) až d), můžeme Vám po obnovení poskytování Služeb účtovat cenu Služeb v plné výši, pokud jsme Vám do té doby poskytovali slevu.

#### 4.9. Kapacita

Abyste nedocházelo k přetížení kapacity sítě, můžeme stanovit povolený objem přenesených dat pro jednotlivé Služby v určitém období. Pokud povolený objem přenesených dat překročíte, můžeme omezit rychlost přenosu u Vámi užívané Služby do konce určeného období.

#### 4.10. Odpovědnost za škodu

Prosím vezměte na vědomí, že naše odpovědnost za škodu je omezena ze zákona. UPC tedy není povinna nahradit škodu uživatelům Služby, pokud vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

#### 4.11. Přenesení čísla od nebo k jinému operátorovi

V případě telefonní služby máte možnost přejít od jiného poskytovatele služeb k UPC i se svým telefonním číslem. Máte také možnost ponechat si své telefonní číslo a přejít s ním k jinému poskytovateli služeb. V takovém případě nám přejímající poskytovatel zašle objednávku na přenos čísla. Tuto objednávku je třeba doplnit do 4 pracovních dnů o výpověď telefonní služby z Vaší strany (výpovědní doba v případě přenesení čísla činí 10 dnů a začíná běžet dnem doručení výpovědi). Pokud se tak nestane, objednávku přejímajícího poskytovatele odmítneme. Pokud je nám doručena samotná výpověď bez objednávky přejímajícího poskytovatele, budeme jí posuzovat podle čl. 2.7.1. Pokud přenesete své číslo k jinému poskytovateli služeb a nesplníte tak podmínky pro poskytnutí slevy (5.4.2. b)), můžeme po Vás žádat uhrazení slev nebo jiných zvýhodnění, které jsme Vám poskytli a které byly na tuto podmínku vázány. Více informací o podmínkách služby přenositelnosti čísla najdete na [www.upc.cz](http://www.upc.cz) v sekci „Dokumenty“ a v klientském centru.

### 5. Cena za Služby

#### 5.1. Od kdy platíte a kolik

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

#### 5.2. Kdy a jak Vám posíláme vyúčtování

Cenu za Služby Vám vyúčtujeme zpravidla měsíčně. Vyúčtování ceny Vám doručíme v elektronické podobě, pokud jsme se nedohodli jinak. Pokud máte zájem o tištěné vyúčtování, je možné ho zasílat na Vaši žádost. Pokud nám nesdělíte Vaši adresu elektronické pošty, budeme Vám zasílat tištěné vyúčtování. Tištěné vyúčtování je zpoplatněno dle ceníku.

#### 5.3. Kdy a jak platíte vyúčtování

Splatnost ceny za Služby je uvedena přímo ve vyúčtování. Pokud se stane, že ve vyúčtování splatnost není uvedena, je takové vyúčtování splatné do 10 dnů od jeho doručení. Způsob platby jsme si domluvili ve Smlouvě. Pokud ne, zasílejte nám úhradu vyúčtování na náš účet uvedený ve vyúčtování. Je nezbytné, abyste při jakékoli platbě na náš účet uvedli správný variabilní symbol, který je také uveden na vyúčtování. Podle variabilního symbolu totiž poznáme, že je platba od Vás a nebudeme Vás zbytečně upomínat.

#### 5.4. Sleva

##### 5.4.1. Výše slevy

Ve Smlouvě se můžeme dohodnout na poskytnutí slevy. 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 jsme si dohodli ve Smlouvě. Konkrétní výše slev se spočítá jako rozdíl ceny uvedené v ceníku v době uzavření Smlouvy a ceny uvedené přímo ve Smlouvě.

#### **5.4.2. Podmínky slevy**

Nárok na slevu Vám vznikne, pokud:

- a) jsme se na slevě dohodli ve Smlouvě a
- b) řádně užíváte Službu po dobu uvedenou ve Smlouvě a
- c) neporušil(a) jste Smlouvu způsobem, kvůli kterým můžeme odstoupit od Smlouvy (2.7.3.2. a) až h)) a
- d) neporušil(a) jste Smlouvu způsobem, kvůli kterým můžeme omezit Služby (4.8.1. a) až d)).

Nárok na slevu Vám vznikne v momentě, kdy jste splnil(a) všechny uvedené podmínky. Pokud se tak nestane, zašleme Vám opravné vyúčtování ceny. V opravném vyúčtování Vám doúčtujeme cenu v plné výši, jak byla uvedena v ceníku v době uzavření Smlouvy.

#### **5.5. Pokud neuhradíte cenu**

Pokud neuhradíte včas nebo řádně cenu za Služby, vyzveme Vás znovu k zaplacení stejnou formou, jakou jsme Vám doručili vyúčtování a poskytneme Vám minimálně 7 - denní náhradní lhůtu k zaplacení. Pokud ani potom nezaplatíte cenu za Služby, můžeme Vám omezit poskytování Služeb (4.8.1.).

#### **5.6. Pokud neuhradíte cenu opakovaně**

Pokud uhradíte 2 po sobě jdoucí vyúčtování až po splatnosti a my Vás na tuto skutečnost upozornili, můžeme odstoupit od Smlouvy (2.7.3.2.b)). Od Smlouvy můžeme rovněž odstoupit, pokud neuhradíte v průběhu trvání Smlouvy jakákoli 3 vyúčtování a my Vás na tuto skutečnost upozornili (2.7.3.2.a)).

#### **5.7. Úhrada**

Vezměte prosím na vědomí, že platbu, kterou od Vás obdržíme, můžeme dle naší volby použít na úhradu jakékoli Vaší dlužné částky, pokud se nedohodneme jinak. O tom, na úhradu jaké dlužné částky byla Vaše platba použita, Vás budeme informovat na Vaši žádost prostřednictvím klientského centra.

#### **5.8. Záruka**

Můžeme po Vás také požadovat složení záruky dle ceníku. Většinou po Vás složení záruky budeme požadovat, pokud máte v průběhu měsíce nezvykle vysoký provoz Telefonní služby, která mohla být k Vaší újmě zneužita jinou osobou, nebo nezodpovědně užívána dětmi. Pokud záruku odmítnete složit, můžeme Vám do konce měsíce Službu omezit. Tímto postupem se snažíme ochránit zejména Vás před nadměrným finančním zatížením, ale i nás před neplacením za poskytnuté Služby. Pokud jste složil(a) záruku, můžeme Vaši dlužnou částku započíst proti poskytnuté záruce. O započtení Vás budeme informovat na Vaši žádost prostřednictvím klientského centra. Po ukončení Smlouvy Vám složenou záruku po započtení všech dlužných částek vrátíme. Na vrácení záruky máme 60 dnů od ukončení Smlouvy nebo od vypořádání všech závazků (včetně vrácení Doplnkového zařízení) z Vaší strany, podle toho, co nastane později.

#### **5.9. Záloha**

Složení zálohy dle ceníku po Vás můžeme požadovat v případě, že s námi chcete uzavřít Smlouvu a v minulosti jste neplnil(a) závazky vůči UPC, nebo by uzavření Smlouvy s Vámi a její případné plnění mohlo být v prokazatelném rozporu s našimi právně chráněnými zájmy nebo zájmy třetích osob (např. pokud jste v exekuci nebo s Vámi bylo zahájeno insolvenční řízení) (2.3.). Zálohu, kterou nám poskytnete, budeme každý měsíc používat na úhradu Vašeho vyúčtování, a to až do jejího vyčerpání. Poté budete hradit vyúčtování standardním způsobem (5.3.).

### **6. Reklamační řád**

#### **6.1. Nejste spokojeni s vyúčtovanou cenou**

Pokud nesouhlasíte s vyšší vyúčtované ceny za Služby, máte možnost vyúčtování reklamovat na našem klientském centru. Vyúčtování můžete reklamovat do 2 měsíců od jeho doručení, potom Vám právo reklamovat podle zákona zanikne.

#### **6.2. Odkladný účinek**

Pokud vyúčtování reklamujete včas, nemá taková reklamační podle zákona odkladný účinek na splatnost vyúčtování a je potřeba, abyste vyúčtování zaplatili. Na Vaši žádost však může Český telekomunikační úřad o odkladném účinku reklamační rozhodnout.

#### **6.3. Nejste spokojeni s poskytnutou Službou**

Pokud nesouhlasíte s kvalitou poskytnuté Služby, máte možnost Službu reklamovat na našem klientském centru. Službu můžete reklamovat do 2 měsíců od jejího vadného poskytnutí, potom Vám právo reklamovat podle zákona zanikne.

#### **6.4. Jak a do kdy reklamaci vyřídíme**

Vaši reklamaci vyřídíme do 30 dnů od chvíle, kdy jste nám ji doručil(a). Pokud Vaši reklamaci vyúčtování vyřídíme kladně, zohledníme Vám případný přeplatek za Služby v následujícím vyúčtování Služeb. Pokud Vaši reklamaci Služby vyřídíme kladně, zohledníme případnou slevu z ceny Služby v následujícím vyúčtování Služeb. Pokud nesouhlasíte se způsobem vyřízení reklamační, můžete se v takovém případě obrátit na Český telekomunikační úřad.



## **7. Pronájem Přijímacích zařízení**

### **7.1. Co je Přijímací zařízení?**

Přijímací zařízení je zařízení, které Vám umožní užívat naše Služby, tzn. přijímat náš signál. Jedná se např. o modem, set-top-box atp. Přijímací zařízení Vám podle konkrétní nabídky buď pronajmeme, zdarma vypůjčíme nebo prodáme. 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 reklamace neodpovídáme za uložený obsah pevného disku Přijímacího zařízení. Pro zajištění funkčnosti sítě při poskytování Služeb můžeme aktualizovat software nastavení pronajatých či vypůjčených Přijímacích zařízení. Vezměte prosím na vědomí, že při aktualizaci může dojít ke změně uloženého obsahu.

### **7.2. Pronájem Přijímacího zařízení**

Pokud se rozhodnete, že si Přijímací zařízení chcete pronajmout, platíte za pronájem pravidelné měsíční poplatky ve výši určené v ceníku. Vyúčtování a úhrada poplatků za pronájem Přijímacího zařízení probíhá stejným způsobem jako u vyúčtování Služeb.

### **7.3. Výpůjčka Přijímacího zařízení**

Pokud máte 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**

Do 14 dnů po ukončení Smlouvy je nutné, abyste nám na vlastní náklady vrátil(a) pronajaté Přijímací zařízení. Zařízení můžete vrátit buď osobně na našich Kontaktních místech, jejichž aktuální seznam najdete na [www.upc.cz/pece-o-zakazniky/kontakt](http://www.upc.cz/pece-o-zakazniky/kontakt), nebo jeho zasláním na adresu našeho distribučního skladu, kterou naleznete na [www.upc.cz/vraceni\\_zarizeni](http://www.upc.cz/vraceni_zarizeni). To platí i v případě, že ukončíte užívání jednotlivé Služby a Přijímací zařízení používáte jen pro její příjem. Aby se vracené Přijímací zařízení cestou k nám nepoškodilo (nebo pro případ, že se tak stane), doporučujeme Vám, abyste zásilku při odeslání pojistili dle výše smluvní pokuty pro příslušné Přijímací zařízení, která je uvedena v ceníku. Přijímací zařízení se považuje za vracené v momentě, kdy ho převzeme v našem distribučním skladu nebo na pobočce.

### **7.5. Ochrana Přijímacího zařízení**

Pronajaté zařízení chraňte proti poškození, ale i ztrátou a krádeží. Vrátil nám jej musíte nejenom včas (7.4.) ale také v pořádku.

### **7.6. Co když Přijímací zařízení nevrátíte včas a v pořádku**

Pokud nám pronajaté Přijímací zařízení včas a v pořádku (7.4. a 7.5.) nevrátíte, vezměte prosím na vědomí, že Vám můžeme naúčtovat smluvní pokutu dle ceníku.

### **7.7. Co když Přijímací zařízení vrátíte, ale neukončili jste Smlouvu**

Pokud pronajaté Přijímací zařízení vrátíte, aniž byste s námi ukončili Smlouvu, nemá to vliv na trvání Smlouvy. Vezměte prosím na vědomí, že v takovém případě Smlouva dále trvá a nadále je potřeba 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 námi vzniknou, bude řešit podle věcné příslušnosti Český telekomunikační úřad nebo obecný soud České republiky.

Pro mimosoudní řešení případného sporu se jako spotřebitel můžete v oblasti elektronických komunikací obrátit na Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)), v ostatních případech na Českou obchodní inspekci ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

## **9. Součástí Smlouvy**

Součástí Smlouvy jsou vždy tyto Všeobecné podmínky, Zásady ochrany soukromí spotřebitelů, dále Specifikace Služeb, Ceník a případně specifikace doplňkových služeb (MyPrime, Wi-Free, atd.). Tím, že podepíšete Smlouvu, souhlasíte se zněním všech jejích součástí. Aktuální znění Smlouvy včetně všech součástí je uveřejněno na [www.upc.cz](http://www.upc.cz) v sekci [Dokumenty](#).

## **10. Účinnost**

Tyto Všeobecné podmínky jsou účinné od 1. 1. 2018. Aktuální znění Všeobecných podmínek najdete na [www.upc.cz](http://www.upc.cz).