

# Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a Všeobecné obchodní podmínky prodeje doplňkových zařízení společnosti UPC Česká republika, s.r.o.

---

## Část I. Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti UPC Česká republika, s.r.o. (dále též jen „Všeobecné podmínky“)

### Čl. 1 Předmět Všeobecných podmínek

---

- 1.1 Společnost UPC Česká republika, s.r.o., se sídlem Praha 4, Nusle, Závašova 502/5, PSČ 140 00, IČ 00562262 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 187485 (dále též jen „**Poskytovatel**“), se zavazuje poskytovat v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami účastníkovi služby elektronických komunikací, k jejichž odběru se účastník zavázal jejich označením na příslušné smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací (dále též jen „**Služby**“). Aktuální znění Všeobecných podmínek je veřejně dostupné na [www.upc.cz](http://www.upc.cz), v Klientském centru Poskytovatele (dále též jen „**Klientské centrum**“). Klientským centrem se pro účely těchto Všeobecných podmínek rozumí organizační jednotka Poskytovatele určená ke kontaktu s účastníky Poskytovatele, a to zejména telefonickou, elektronickou či písemnou formou.

### Čl. 2 Poskytování služeb

---

- 2.1 Poskytovatel poskytuje účastníkům služby elektronických komunikací, a to zejména veřejnou telefonní službu, služby přístupu k síti internet a služby přenosu rozhlasových a televizních signálů po kabelu. Poskytovatel rovněž zabezpečuje ke všem výše uvedeným službám doplňkové služby.
- 2.2 Poskytovatel poskytuje službu přenositelnosti telefonních čísel. Podrobné informace o podmínkách služby přenositelnosti telefonních čísel k Poskytovateli jako přejímajícímu operátorovi zveřejňuje Poskytovatel na svých internetových stránkách [www.upc.cz](http://www.upc.cz) v sekci „Dokumenty“ a v Klientském centru. Podmínky přenositelnosti telefonního čísla účastníka k jinému operátorovi upravuje odst. 8.5 Všeobecných podmínek.
- 2.3 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
- 2.4 Aktuální specifikace služeb a informace o doplňkových službách jsou uveřejňovány na internetových stránkách Poskytovatele [www.upc.cz](http://www.upc.cz) a v Klientském centru; specifikace Služeb je součástí Všeobecných podmínek. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit programovou nabídku služby přenosu rozhlasových a televizních signálů po kabelu.
- 2.5 Poskytovatel poskytuje objednané Služby prostřednictvím účastnické přípojky k síti elektronických komunikací Poskytovatele, která se nachází vně nebo uvnitř nemovitosti na adrese uvedené ve smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „**Smlouva**“) jako místo instalace; taková účastnická přípojka je považována za koncový bod sítě elektronických komunikací Poskytovatele (dále jen „**Koncové místo**“). Koncovým místem je účastnická zásuvka.
- 2.6 Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel neodpovídá za užívání Služeb a jeho důsledky. Poskytovatel dále neodpovídá za funkčnost ani provozuschopnost propojení Koncového zařízení účastníka s Koncovým místem, popř. zařízeními Poskytovatele včetně doplňkových zařízení umístěných za koncovým místem.
- 2.7 Podmínkou pro uzavření Smlouvy je předložení dokladů osvědčujících zejména totožnost žadatele o uzavření Smlouvy a právo užívat místo instalace a předložení dalších dokladů v rozsahu přiměřeném účelu Smlouvy.
- 2.8 Účastník se zavazuje plnit své povinnosti dle Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek a v souladu s platným Ceníkem za objednané Služby platit příslušné poplatky dle vyúčtování Poskytovatele.

- 2.9 Rozsah Služeb objednaných účastníkem dle těchto Všeobecných podmínek označením na Smlouvě může být změněn dohodou smluvních stran v souladu s aktuální nabídkou služeb Poskytovatele. Návrh na takovou změnu je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně zpravidla ve lhůtě nejméně 30 (třiceti) dnů před účinností zamýšlené změny. Změnu objednaných služeb nelze zpravidla provést během minimální doby užívání a častěji než jedenkrát za tři kalendářní měsíce. Účastník oznamuje rozšiřování objednaných služeb zpravidla vyplněním a doručení podepsaného formuláře dohody o změně Smlouvy, s vyznačením nových požadavků, Poskytovateli. Změnu objednaných Služeb lze také provést prostředky komunikace na dálku, a to telefonicky na lince Klientského centra a elektronicky na [www.upc.cz/klientsky-servis](http://www.upc.cz/klientsky-servis). Pokud byla změna objednaných Služeb provedena prostředky komunikace na dálku, může účastník písemně odstoupit od této změny Služeb do 14 dnů od zahájení plnění.
- 2.10 Poskytovatel tímto prohlašuje, že má potřebná oprávnění k výkonu všech práv a povinností dle Smlouvy a Všeobecných podmínek.
- 2.11 Omezení nebo přerušení poskytování Služeb ze strany Poskytovatele v důsledku porušení povinnosti účastníka dle Všeobecných podmínek nezbujuje účastníka povinnosti platit poplatky dle Smlouvy a Všeobecných podmínek v souladu s aktuálním Ceníkem Poskytovatele.
- 2.12 Poskytovatel je oprávněn požadovat po účastníkovi složení záruk dle aktuálního Ceníku.
- 2.13 Poskytovatel je oprávněn zavést dodatečné způsoby ochrany sítě nebo služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch účastníka nebo sítě.
- 2.14 Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy v případě, že účastník neplní a/nebo neplní své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit.

### **Čl. 3 Zařízení pro poskytování a užívání služeb.**

---

- 3.1 Pokud se smluvní strany písemně nedohodnou jinak, jsou technická zařízení a jejich součásti, prostřednictvím kterých jsou Služby poskytovány, ve výlučném vlastnictví Poskytovatele (dále jen „**zařízení Poskytovatele**“) a ten je oprávněn je podle svého uvážení měnit, doplňovat, přemísťovat či upravovat.
- 3.2 Pokud se smluvní strany písemně nedohodnou jinak, je účastník povinen si v souladu s obecně závaznými právními předpisy na své náklady zajistit hardwarové a softwarové prostředky (včetně jejich instalace), vstupní a výstupní zařízení a jejich funkčnost potřebné pro připojení ke Koncovému místu (dále jen „**Koncové zařízení účastníka**“), resp. zařízení Poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provozuschopnost Koncového zařízení účastníka.
- 3.3 Za účelem užívání Služeb a na základě předchozí písemné dohody s účastníkem může Poskytovatel poskytnout účastníkovi příslušná doplňková zařízení (dále jen „**doplňková zařízení**“), a to buď dočasně formou pronájmu či výpůjčky, nebo formou prodeje dle části II. těchto Všeobecných podmínek. Dočasné poskytnutí doplňkového zařízení může být podmíněno předchozím zaplacením zálohy účastníkem ve výši určené v Ceníku účinném v době uzavření dohody o poskytnutí zařízení. Taková záloha slouží zejména k zajištění ochrany vlastnického práva Poskytovatele a je vratná za podmínek uvedených v čl. 3 resp. čl. 6 Všeobecných podmínek. Účastník nenabývá k doplňkovému zařízení vlastnické právo, pokud není mezi stranami dohodnuto jinak. Účastník odpovídá za poškození, ztrátu nebo zničení doplňkového zařízení, které mu bylo dočasně poskytnuto, a to až do jeho vrácení dle odst. 3.6., ledaže by škoda postihla doplňkové zařízení i jinak.
- 3.4 Účastník může doplňková zařízení zprovoznit sám. Účastník se zavazuje užívat zařízení Poskytovatele a dočasně poskytnutá doplňková zařízení řádně, v souladu s pokyny Poskytovatele resp. v souladu s pokyny výrobce příslušného zařízení zejména tak, aby užíváním nesnížil jeho funkčnost nebo jej nadměrně neopotřeboval. Zejména se účastník zavazuje nepřipojovat k zařízení Poskytovatele ani k doplňkovým zařízením žádné stroje, přístroje, či jiná zařízení, která nesplňují požadavky příslušných obecně závazných právních předpisů České republiky.

- 3.5 Poskytovatel je oprávněn převést vlastnictví k vybraným dočasně poskytnutým doplňkovým zařízením na účastníka, přičemž toto bude vyznačeno ve Smlouvě. Vlastnictví je převáděno za podmínek a zpravidla zvýhodněnou cenu dle Ceníku. V případě nesplnění podmínek dle Ceníku je Poskytovatel oprávněn požadovat po účastníkovi rozdíl mezi zvýhodněnou a základní cenou zařízení uvedenou v Ceníku.
- 3.6 Účastník je povinen vrátit zařízení Poskytovatele nebo dočasně poskytnuté doplňkové zařízení (individuálně určené výrobním číslem), na adresu UPC Česká republika, s.r.o. Kostomlátecká 20/39, 28802 Nymburk, nejpozději do 7 dnů od data ukončení Smlouvy, a to na své náklady a nebezpečí (Poskytovatel účastníkům doporučuje, v případě vrácení zařízení poštou, pojistit poštovní zásilku ve výši ceníkové hodnoty zařízení). Zařízení je považováno za vrácené okamžikem jeho převzetí Poskytovatelem nebo osobou k tomu Poskytovatelem pověřenou.
- 3.7 Účastník vrátí zařízení podle odst. 3.6 také v případě, že je ukončeno užívání jen některých služeb, pro jejichž užívání bylo účastníku toto zařízení poskytnuto. Ust. 3.8 se neužije.
- 3.8 Jestliže účastník nevrátí zařízení Poskytovatele nebo dočasně poskytnuté doplňkové zařízení ve lhůtě uvedené v odstavci 3.6 nebo jej vrátí ve stavu nefunkčním nebo ve stavu, který zjevně neodpovídá běžnému opotřebení, je Poskytovatel oprávněn účtovat účastníkovi jednorázovou smluvní pokutu ve výši 5000,- Kč.
- 3.9 Vrácení zařízení před ukončením smlouvy nezbavuje účastníka povinnosti hradit pravidelné poplatky do ukončení smlouvy. Předčasně vrácené zařízení může Poskytovatel účastníkovi na jeho žádost opětovně poskytnout. Náklady spojené s opětovným poskytnutím dle tohoto odstavce nese účastník.
- 3.10 Účastník není oprávněn se zařízením Poskytovatele ani s dočasně poskytnutým doplňkovým zařízením jakýmkoliv způsobem nakládat. Účastník nesmí zejména změnit místo instalace takového zařízení bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele, umožnit dispozici s takovým zařízením třetím osobám, poskytovat takové zařízení jako zástavu nebo vyvézt mimo území České republiky. Účastník není oprávněn do zařízení Poskytovatele ani do doplňkových zařízení jakkoli zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům neobdržela od Poskytovatele předchozí písemný souhlas. Porušení povinnosti účastníka dle tohoto článku je považováno za podstatné porušení Smlouvy.
- 3.11 Účastník je povinen informovat Klientské centrum o odcizení, ztrátě, zničení nebo poškození zařízení Poskytovatele či dočasně poskytnutého doplňkového zařízení nejpozději do 24 hodin od vzniku takové události nebo zjištění, že taková událost nastala. Dojde-li ke zničení, odcizení nebo poškození takového zařízení nebo jeho části dle předchozí věty, má účastník právo na jeho výměnu, a to po zaplacení škody, která Poskytovateli vznikla v případě, že dojde ke ztrátě, zničení, odcizení nebo poškození zařízení v souvislosti s porušením povinností dle odst. 3.10 Všeobecných podmínek, je účastník povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu dle odst. 3.8.
- 3.12 Poskytovatel se zavazuje účastníkovi vrátit depozit uhrazený dle odstavce 3.3 nejpozději do 60ti (šedesáti) dnů po vrácení úplného a nepoškozeného doplňkového zařízení Poskytovateli, nedojde-li k vypořádání zálohy dle odst.6.10. Všeobecných podmínek.

#### **Čl. 4 Užívání objednaných služeb**

---

- 4.1 Účastník se zavazuje poskytnout Poskytovateli součinnost potřebnou pro plnění předmětu Smlouvy. Za neposkytnutí součinnosti se považuje i hrubé a neuctivé chování účastníka vůči Poskytovateli, jeho zaměstnancům či dodavatelům. Současně účastník prohlašuje, že pro případ nezbytné instalace sítě elektronických komunikací v nemovitosti v níž má být zřízeno Koncové místo, udělil vlastník této nemovitosti s instalací souhlas. V případě nesplnění této povinnosti odpovídá účastník za škodu, která tímto Poskytovateli vznikne.
- 4.2 Účastník je povinen informovat Klientské centrum o každé změně údajů účastníka nebo plátce uvedených ve Smlouvě (zejm. telefonního spojení a adresy pro doručování korespondence), a to zpravidla předem, nejpozději však do 7 dnů od data změny.
- 4.3 Je-li pro realizaci dodávky Služeb nutná odborná spolupráce s dodavatelem Koncového zařízení účastníka, je účastník povinen ji na své náklady zabezpečit. Účastník se zavazuje seznámit se na

- vlastní náklady se zásadami obsluhy síťových služeb a elektronických komunikačních zařízení, jejichž znalost je nezbytná k užívání Služeb.
- 4.4 Účastník tímto uděluje Poskytovateli nebo Poskytovatelem pověřenému dodavateli souhlas s prováděním prací souvisejících s dodávkou Služeb, zejména s opravou, úpravou, montáží, údržbou, seřizením, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží apod. zařízení Poskytovatele a doplňkového zařízení v prostorách místa instalace, a v ostatních prostorách nemovitosti, ve které se nachází Koncové místo, a to za přítomnosti účastníka či jeho zástupce. Za účelem plnění Smlouvy se účastník zavazuje umožnit na požádání Poskytovateli nebo Poskytovatelem pověřenému dodavateli přístup do prostor místa instalace po celou dobu trvání Smlouvy, jakož i v souvislosti s jejím ukončením. Účastník bere na vědomí, že neposkytnutí součinnosti podle tohoto ustanovení může mít za následek nemožnost poskytování Služeb či omezení jejich poskytování.
- 4.5 Účastník bere na vědomí, že instalace, používání, kontrola, údržba, opravy a odstranění zařízení Poskytovatele a doplňkových zařízení může vést k výpadku Služeb.
- 4.6 Účastník se zavazuje užívat Služby výhradně pro svou vlastní potřebu a umožnit užívání Služby pouze osobám sdílejícím s účastníkem společnou domácnost. Bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nesmí účastník umožnit užití Služeb třetími osobami, a to zdarma ani za úplatu. Porušení tohoto ustanovení se považuje za podstatné porušení Smlouvy. Účastník odpovídá za škodu vzniklou v důsledku neoprávněného užívání objednaných služeb třetími osobami.
- 4.7 Účastník se dále zavazuje:
- Užívat Služby v souladu s jejich Specifikací, těmito Všeobecnými podmínkami a účinnými obecně závaznými právními předpisy; účastník je povinen neprodleně informovat Poskytovatele prostřednictvím Klientského centra o každé změně Služeb, kterou účastník neinicíoval nebo mu nebyla ze strany Poskytovatele oznámena.
  - Nezasahovat do zařízení sítí Poskytovatele, neměnit nastavení zařízení Poskytovatele či doplňkových zařízení.
  - Nepřipojovat ke Koncovému místu více Koncových zařízení účastníka než kolik je jich uvedeno ve Specifikaci Služby.
  - Nepřipojovat ke Koncovému místu, ani k doplňkovému zařízení taková zařízení, jejichž povaha, účel nebo užití nejsou v souladu s obecně závaznými právními předpisy či Všeobecnými podmínkami.
  - Neužívat Službu způsobem nebo k účelům porušujícím obecně závazné právní předpisy nebo práva třetích osob. Účastník zejména nesmí podnikat jakékoli pokusy o vstup do sítí, systémů či služeb, pro které nemá předem zajištěno příslušné oprávnění či souhlas od jejich vlastníka či provozovatele.
  - Neuskutečňovat zlomyslná a obtěžující volání.
- 4.8 Účastník se dále zavazuje nepoužívat a nešířit jakékoliv nástroje, kódy nebo prostředky ohrožující bezpečnost a integritu sítí Poskytovatele či třetích stran, popř. koncových zařízení ostatních účastníků.
- 4.9 Jakékoliv porušení povinností uvedených v tomto článku, nebo jakékoliv jednání, které lze označit za zneužití Služeb zaviněné účastníkem, je považováno za podstatné porušení Smlouvy a Poskytovatel je oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování Služeb účastníkovi, a to i bez předchozího upozornění; doloží-li účastník Poskytovateli, že zjednal nápravu, Poskytovatel může obnovit poskytování Služeb účastníkovi, a to zpravidla na účastníkovi písemnou žádost a po zaplacení příslušného poplatku dle Ceníku.
- 4.10 V případě porušení kterékoliv z povinností uvedených v tomto článku je Poskytovatel oprávněn požadovat po účastníkovi úhradu smluvní pokuty ve výši 10 000,- Kč (desetitísíc korun českých) za každé takové porušení a účastník je povinen takovou smluvní pokutu Poskytovateli uhradit. Uplatněním práva na smluvní pokutu není dotčeno právo Poskytovatele požadovat náhradu škody.

## **Čl. 5 Odstraňování poruch a závad (reklamací)**

---

- 5.1 Účastník je povinen ohlásit Poskytovateli prostřednictvím Klientského centra omezení nebo přerušování poskytovaných Služeb, závady na zařízení Poskytovatele nebo na dočasně poskytnutých doplňkových zařízeních (dále jen „závada“) neprodleně po jejich zjištění.
- 5.2 Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na straně Poskytovatele, znemožňují-li účastníkovi zcela využívat služeb dle odstavce 1.1, do 2 (dvou) pracovních dnů od jejich nahlášení Klientskému centru, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, například nemožnost přístupu ke Koncovému místu nebo k jinému zařízení Poskytovatele, přerušování dodávky elektrické energie apod.
- 5.3 Náklady na odstranění závady nese Poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu zavinil účastník nebo třetí osoba z důvodu na straně účastníka, je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení účastníka nebo jestliže účastník trval na servisním zásahu i přestože byl účastník upozorněn na skutečnost, že závada není na zařízení Poskytovatele.
- 5.4 Od okamžiku ohlášení dle odstavce 5.1 má účastník právo na poskytnutí slevy ve výši příslušné poměrné části pravidelného měsíčního poplatku za dobu, kdy Službu nebylo možné pro řádně ohlášenou závadu na straně Poskytovatele využít. Sleva bude na základě písemné žádosti účastníka zúčtována zpravidla v následujícím vyúčtování, nejpozději však do jednoho měsíce od doručení písemné žádosti o slevu na Klientské centrum, zpravidla způsobem uvedeným v odstavci 6.10 Všeobecných podmínek. Žádost je nutné doručit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 (dvou) měsíců ode dne, kdy nebylo možno služby využívat. Poskytnutí náhradního plnění po dobu závady není možné.
- 5.5 V případě, že se účastník domnívá, že poskytované Služby svým rozsahem, kvalitou nebo cenou neodpovídají deklarovaným podmínkám, a proto vykazují vady, je oprávněn příslušná práva z odpovědnosti za tyto vady uplatnit v Klientském centru. Vady v nesprávně vyúčtovaných pravidelných poplatcích popř. jiných platbách za poskytnuté Služby je účastník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 (dvou) měsíců od doručení vyúčtování, jinak účastníkově právo zanikne. Jiné vady poskytnuté objednané služby je účastník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, nejpozději však do 2 (dvou) měsíců od vadného poskytnutí Služby.
- 5.6 Uplatnění reklamací výše účtovaných pravidelných poplatků popř. jiných plateb za poskytnuté Služby nemá odkladný účinek a účastník je povinen zaplatit účtovanou částku za poskytnuté Služby v plné výši do data splatnosti.
- 5.7 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci proti výši účtovaných pravidelných poplatků popř. jiných plateb za poskytnuté Služby nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení reklamací nebo, vyžaduje-li vyřízení reklamací jednání se zahraničním provozovatelem/operátorem, nejpozději do dvou měsíců ode dne doručení reklamací. V případě kladného vyřízení reklamací je Poskytovatel povinen vrátit účastníkovi příslušnou neoprávněně účtovanou částku nejpozději do jednoho měsíce od vyřízení reklamací, zpravidla způsobem uvedeným v odst. 6.10 Všeobecných podmínek. Nevyhoví-li Poskytovatel reklamaci podle tohoto odstavce, je účastník oprávněn uplatnit u příslušného orgánu své námitky proti způsobu vyřízení reklamací bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 (třiceti) dnů ode dne doručení vyřízení reklamací.
- 5.8 Ostatní případy reklamací účastníka vyřídí Poskytovatel podle jejich složitosti a případné technické nebo administrativní náročnosti.
- 5.9 Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel není povinen uhradit účastníkovi náhradu škody vzniklou důsledkem neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- 5.10 Účastník se zavazuje uhradit poplatky podle aktuálně platného ceníku servisních poplatků Poskytovatele za jakékoliv servisní úkony vyžádané účastníkem nad rámec odstranění závad či poruch zařízení, které nese Poskytovatel na své náklady podle odst.5.3 Všeobecných podmínek.

## **Čl. 6 Poplatky za objednané služby a platební podmínky**

---

- 6.1 Celkový rozsah poskytovaných Služeb je dán smlouvou. Účastník je povinen hradit příslušné poplatky v souladu s platným Ceníkem nejpozději do data splatnosti uvedeného na vyúčtování, jinak do 10 (deseti) dnů od obdržení vyúčtování; vyúčtováním se rozumí vystavení faktury – daňového dokladu, zpravidla v elektronické podobě, případně

zjednodušeného daňového dokladu nebo jiného dokladu podobného charakteru dle výběru účastníka, který zahrnuje poplatky účtované na základě Smlouvy a Všeobecných podmínek účastníkovi, a to za období jednoho měsíce (jednotlivé dílčí plnění). Dnem uskutečnění zdanitelného plnění v případě služeb kabelové analogové a digitální televize a služeb přístupu k síti internet je den vystavení dokladu za účtovací období, u ostatních služeb den zjištění skutečného rozsahu poskytnutých služeb. Výjimkou z tohoto pravidla jsou vyúčtování za první a poslední období, která zahrnují v případě prvního vyúčtování období část měsíce, po kterou byla služba využívána od zahájení jejího poskytování a následující první celý měsíc (první dílčí zdanitelné plnění) a v případě posledního období vyúčtování zpravidla zahrnuje odúčtování poplatků za služby, naučované za předchozí období a to k datu ukončení jejího poskytování; datum zdanitelného plnění se uvádí na vyúčtování. Vyúčtování pravidelných poplatků je prováděno pomocí platebního kalendáře.

- 6.2 V případě, že je Poskytovatel povinen podle platných právních předpisů poskytovat účastníkovi vyúčtování za poskytnuté služby, činí tak elektronicky nebo v tištěné formě. Výběr formy vyúčtování provede účastník zaškrtnutím příslušné kolonky ve Smlouvě. V případě, že účastník výběr formy vyúčtování dle věty předchozí neprovede a zároveň uvede e-mailovou adresu, má se za to, že zvolil elektronickou formu vyúčtování.
- 6.3 Aktivační, popř. vstupní poplatky jsou splatné stejně jako vyúčtování dle odst. 6.1 popř. na výzvu Poskytovatele.
- 6.4 Účastník může obdržet mimořádné vyúčtování v souvislosti se změnou data fakturace, programové nabídky, výše pravidelného poplatku, z administrativních příčin nebo v jiných odůvodněných případech (např. vyúčtování smluvní pokuty, poskytnutí jistoty) bez předchozího písemného vyrozumění. Účastník je povinen uhradit takové mimořádné vyúčtování ve lhůtě splatnosti uvedené na mimořádném vyúčtování, jinak do 5 (pěti) dnů od obdržení vyúčtování.
- 6.5 Způsob a interval platby pravidelných poplatků mohou být měněny dohodou smluvních stran. Návrh na změnu způsobu nebo intervalu plateb pravidelných poplatků je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně písemným oznámením ve lhůtě nejméně 30 (třiceti) dnů před zamýšlenou účinností navrhované změny. Je-li účastník fyzickou osobou, může platit pravidelné poplatky prostřednictvím Soustředěného inkasa plateb obyvatelstva (dále jen SIPO). Účastník (plátce) je identifikován spojovacím číslem plátce. Poskytovatel (příjemce plateb) může zavést účastníka do SIPO jen na základě tohoto spojovacího čísla. Proto sdělí-li účastník Poskytovateli chybné spojovací číslo nebo nesdělí-li jej vůbec, bude mu změněn způsob platby pravidelných poplatků na platbu poštovní poukázkou.
- 6.6 Poskytovatel je oprávněn kdykoli za trvání Smlouvy změnit výši pravidelných poplatků postupem uvedeným v odst. 10.3.
- 6.7 Účastník je povinen platit poplatky dané aktuálním Ceníkem, jiné než poplatky dle odst. 6.1 popř. smluvní pokuty způsobem a ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování těchto poplatků, nebo do 10 (deseti) dnů od obdržení vyúčtování, pokud není splatnost ve vyúčtování uvedena.
- 6.8 Všechny poplatky uvedené ve Smlouvě, Všeobecných podmínkách a Ceníku bude účastník hradit na bankovní účet Poskytovatele uvedený nejpozději v prvním vyúčtování, pokud není dohodnuto jinak, a to ve sjednaných lhůtách. U všech plateb včetně mimořádného vyúčtování se v pochybnostech má za to, že vyúčtování bylo účastníkovi doručeno 5. (pátý) den po jeho odeslání. Zaplacením poplatku se rozumí den připsání poplatku v jeho plné výši na účet Poskytovatele.
- 6.9 Účastník nemá právo provádět jakékoliv srážky nebo změny poplatků a jiných plateb. Jestliže účastník neprovede úhradu pravidelného poplatku nebo jiné platby dle Smlouvy, Všeobecných podmínek nebo Ceníku řádně a je v prodlení s platbou, Poskytovatel vyzve účastníka k uhrazení poplatku v náhradním termínu, zpravidla ne kratším než 1 (jeden) týden. Pokud účastník v náhradním termínu nezjedná nápravu, má Poskytovatel právo omezit poskytování dané služby zamezením aktivního přístupu ke službě nebo – není-li to technicky možné – službu účastníkovi přerušit bez předchozího oznámení. Při opakovaném neuhrazení poplatku má Poskytovatel právo přerušit poskytování Služeb; nezávisle na tom má Poskytovatel právo od Smlouvy odstoupit a žádat okamžitou náhradu škody a zaplacení smluvních pokut dle Smlouvy, Všeobecných podmínek a Ceníku. Zaplatí-li plátce nebo účastník celou dlužnou

- částku, popř. jiné platby dle Ceníku nebo Všeobecných podmínek, může Poskytovatel v přiměřené lhůtě obnovit dodávku Služeb. Případný přeplatek na účtu účastníka vzniklý porušením povinnosti účastníka, Poskytovatel eviduje jako neidentifikovanou platbu.
- 6.10 Poskytovatel je oprávněn provést započtení svých pohledávek vůči účastníkovi vyplývajících ze smlouvy, a to jednostranným oznámením o započtení vůči záloze dle odst. 3.3., slevě poskytnuté dle čl. 5 nebo neidentifikované platbě dle odst. 6.8. s účinky dohody o započtení, přičemž přednostně se započte neuhrazená smluvní pokuta, dlužné poplatky, popř. náhrada škody způsobená Poskytovateli. Za oznámení dle tohoto ustanovení se považuje vyúčtování zohledňující toto započtení. Pro případ pochybností platí, že Poskytovatel zpravidla započte zálohu, depozit, slevu nebo neidentifikovanou platbu oproti svým pohledávkám za účastníkem postupně od nejstarší z nich, a pokud započtením není některá z pohledávek uhrazena v plné výši, pak se započtení provede v poměrné výši vůči každé z pohledávek se shodným datem splatnosti; za pohledávku Poskytovatele se pro účel této věty považuje každé z vyúčtování související s jakoukoliv ze služeb elektronických komunikací poskytovaných účastníkovi a neuhrazené ve lhůtě splatnosti. Ustanovení z předchozí věty se použije i v případě, že částka neidentifikované platby odpovídá právě některé z pohledávek nebo jejich součtu.
- 6.11 Pravidelné poplatky uhrazené účastníkem na základě Smlouvy dopředu, za období, po které účastník v souvislosti s ukončením Smlouvy již objednané služby nevyužíval, nepodléhají vrácení pouze v případě ukončení smlouvy odstoupením ze strany Poskytovatele. V ostatních případech bude účastníkovi vrácen příslušný přeplatek do 60 (šedesáti) dnů.
- 6.12 Poskytovateli náleží po dobu platnosti Smlouvy právo na úhradu pravidelných poplatků na základě Smlouvy, Všeobecných podmínek a Ceníku nezávisle na tom, zda účastník skutečně využíval objednané služby. Omezení nebo přerušování poskytování Služeb ze strany Poskytovatele v důsledku porušení povinnosti účastníka dle Všeobecných podmínek nezbavuje účastníka povinnosti platit poplatky dle Smlouvy a Všeobecných podmínek v souladu s aktuálním Ceníkem Poskytovatele.
- 6.13 Zaplacením smluvních pokut není omezen nárok Poskytovatele na náhradu škody v plné výši v penězích dle ceníku.
- 6.14 Byla-li účastníkovi omezena či přerušena dodávka Služeb na jeho žádost či v důsledku porušení Všeobecných podmínek, ztrácí účastník ke dni přerušování či omezení služby nárok na poskytnuté slevy, včetně slev uvedených ve Smlouvě.
- 6.15 Ceník je účastníkovi k dispozici na internetové stránce Poskytovatele [www.upc.cz](http://www.upc.cz) a v Klientském centru, a v této formě je nedílnou součástí Smlouvy.
- 6.16 Účastník je oprávněn objednat si prostřednictvím sítí Poskytovatele služby nabízené dalšími poskytovateli (dále jen „další poskytovatel“ a „služby třetích osob“) a je povinen uhradit její cenu výhradně prostřednictvím Poskytovatele. Podmínkou objednání Služeb třetích osob je, že účastník nemá zablokována odchozí volání na čísla pro přístup ke Službám třetích osob. Účastník si objedná Službu třetích osob spojením hovoru na telefonní číslo uvedené v nabídce dalšího poskytovatele. Účastník zavazuje uhradit cenu objednaných služeb třetích osob a souhlasí s tím, že k výběru této ceny je oprávněn výhradně Poskytovatel. Cenu Služby třetích osob vyznačí Poskytovatel ve vyúčtování. Nedodání Služby třetích osob účastníkovi řádně a včas nezbavuje účastníka povinnosti uhradit její cenu Poskytovateli. Poskytovatel nenese odpovědnost za vady Služby třetích stran a účastník je oprávněn uplatnit nároky z vad nebo nedodání služby třetích osob výhradně u poskytovatele takové služby. Daňový doklad účastníkovi vystaví další poskytovatel na základě jeho výslovné žádosti, seznam dalších poskytovatelů je uveřejněn na [www.upc.cz](http://www.upc.cz). Poskytovatel není oprávněn vystavit daňový doklad za Služby třetích osob.

## **Čl. 7 Omezení provozu sítě, vyřazení sítě z provozu**

---

- 7.1 Poskytovatel zajišťuje dostupnost Služeb v rozsahu uvedeném ve Smlouvě a Specifikaci služeb.
- 7.2 Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit poskytování Služeb ze závažných technických nebo provozních důvodů.

- 7.3 Poskytovatel neodpovídá za nefungování, výpadky nebo omezení fungování sítě internet a za vliv takového nefungování sítě internet na Služby.
- 7.4 Poskytovatel může omezit nebo přerušit poskytování Služeb v případě krizových situací, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelných pohrom, epidemií a v případě, že Poskytovatel k takovému omezení nebo přerušení bude povinen dle rozhodnutí státního orgánu České republiky.
- 7.5 Poskytovatel je oprávněn po předchozím upozornění omezit nebo přerušit poskytování všech Služeb poskytovaných na základě Smluv uzavřených mezi účastníkem a Poskytovatelem, pokud účastník porušuje Všeobecné podmínky, nebo je v prodlení s úhradou částky ve výši ceny poskytnutých Služeb i po uplynutí náhradní lhůty, užívá zařízení neschválené pro provoz v ČR, je důvodné podezření, že účastník nebo třetí osoba zneužíval nebo zneužívá Služeb, účastník odmítl složit záruku či poskytnout jinou záruku stanovenou Poskytovatelem, nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům. Za zneužívání služeb se považuje i užívání Služeb jiným způsobem než uvedeným ve Všeobecných podmínkách, popř. způsobem, který není v souladu s Všeobecnými podmínkami nebo Specifikací služeb. Poskytovatel je oprávněn v takovém případě omezit či znemožnit užívání Služeb.
- 7.6 Poskytovatel může obnovit dodávku Služeb, jejichž poskytování pro některý z důvodů uvedených v odst. 7.5 omezil nebo přerušil, poté, co se prokazatelně dozví, že tyto důvody pro omezení nebo přerušení poskytování služby dalším jednáním účastníka pominuly. Poskytovatel je oprávněn požadovat poplatek za obnovení dodávky Služeb dle Ceníku, je-li takový poplatek účtován.
- 7.7 Povinnost dle odst. 7.1 nemůže být splněna, jestliže hrozí nebezpečí přetížení sítě nebo takové přetížení nastane. V této souvislosti je účastník oprávněn užívat Služby jen v rámci povolené kapacity. Poskytovatel může stanovit povolený objem přenesených dat pro jednotlivé služby. Překročení povoleného objemu nastane, když mezi prvním a posledním dnem období stanoveného Poskytovatelem (dále jen „období“) byl vyčerpán objem přenesených dat povolený pro danou Službu. Jakmile účastník přesáhne povolený objem přenesených dat, je Poskytovatel oprávněn omezit účastníkovi poskytování Služby omezením rychlosti přenosu dat. Poskytování Služby bude v plném rozsahu obnoveno počátkem období následujícího po období, v němž došlo k překročení povoleného objemu přenesených dat.
- 7.8 Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit přístup k emailovému účtu, ke kterému nebylo přistoupeno alespoň 5 (pět) měsíců, a to i bez předchozího oznámení účastníkovi. Přístup lze opětovně získat, a to prostřednictvím Klientského centra. V případě, že účastník do 1 (jednoho) měsíce od omezení přístupu nepožádá o přístup k emailovému účtu, vyhrazuje si Poskytovatel oprávnění takový emailový účet smazat.
- 7.9 Poskytovatel si rovněž vyhrazuje právo omezit přístup k hlasové schránce, ke které nebylo přistoupeno alespoň 5 (pět) měsíců, a to i bez předchozího oznámení účastníkovi. Přístup lze opětovně získat, a to prostřednictvím Klientského centra. V případě, že účastník do 1 (jednoho) měsíce od omezení přístupu nepožádá obnovení přístupu k hlasové schránce, vyhrazuje si Poskytovatel oprávnění takovou hlasovou schránku smazat.

## **Čl. 8 Trvání a zánik smlouvy**

---

- 8.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 8.2 Smlouva je platná a účinná ode dne podpisu oběma smluvními stranami, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak. Dodávka Služeb je zahájena v den úspěšného zprovoznění koncového místa popř. zařízení Poskytovatele nebo v den dodání doplňkového zařízení, pokud je koncové místo již zprovozněno.
- 8.3 Účastník hradí poplatky za Služby od zahájení dodávky Služeb. Účastník hradí poplatky za Služby po určenou dobu (**Minimální doba užívání**). Účastníkovi může být poskytnuto zvýhodnění, zpravidla ve formě slevy z aktivačního nebo jiného jednorázového poplatku podle Ceníku. Minimální doba užívání se vztahuje i na jednotlivé Služby objednané po uzavření smlouvy a bude vyznačena v písemné dohodě o změně Smlouvy nebo určena při změně



- Služeb prostředky komunikace na dálku. Pokud není Minimální doba užívání určena ve smlouvě, má se za to, že činí 3 (tři) celé kalendářní měsíce.
- 8.4 Účastník může vypovědět Smlouvu nebo jen jednotlivou službu bez udání důvodů. Výpověď musí být písemná. Výpovědní doba je jeden měsíc a běží od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla doručena Poskytovateli. V případě, že účastník neoznačí, kterou službu vypovídá nebo naopak označí všechny odebírané služby, platí, že vypovídá Smlouvu celou; jinak platí, že vypovídá jen ty služby, které v písemné výpovědi označil. Účastník může takto vypovědět Smlouvu i v průběhu Minimální doby užívání; pokud mu však byla poskytnuta sleva z aktivačního nebo z jiného jednorázového poplatku podle Ceníku, uhradí Poskytovateli poměrnou část rozdílu standardní ceny aktivačního nebo jiného obdobného poplatku a skutečně účtované ceny tohoto poplatku vypočteným způsobem podle ustanovení odst. 8.10. Vypoví-li účastník službu přístupu k síti internet dříve, než v posledním měsíci Minimální doby užívání, zaplatí Poskytovateli poplatek za ukončení služby internet stanovený Ceníkem (povinnost upravená touto větou se vztahuje na Smlouvy uzavřené po 31.12.2009).
- 8.5 Účastník je oprávněn písemně vypovědět telefonní službu z důvodu přenosu telefonního čísla k přejímajícímu operátorovi. Poskytování telefonní služby končí ke dni přenosu telefonního čísla. Pokud však Poskytovatel neobdrží od účastníka výpověď do deseti pracovních dnů od zaslání objednávky přejímajícího operátora na přenesení čísla a Poskytovatel objednávku z tohoto důvodu odmítne, považuje se výpověď účastníka za výpověď telefonní služby ve smyslu odst. 8.4., leda by výpovědi vyplývalo, že nedojde-li k přenosu telefonního čísla, trvá účastník na pokračování telefonní služby. Pokud účastník vypoví telefonní službu z důvodu přenosu telefonního čísla dříve, než Poskytovatel obdrží objednávku přejímajícího operátora na přenesení čísla, považuje se taková výpověď za výpověď telefonní služby dle odst. 8.4., a to až do obdržení této objednávky Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn účtovat účastníku poplatek za přenos telefonního čísla dle Ceníku. Pokud účastník vypoví telefonní službu z důvodu přenosu telefonního čísla v průběhu Minimální doby užívání a byla-li mu poskytnuta sleva z aktivačního nebo z jiného jednorázového poplatku podle Ceníku, uhradí Poskytovateli poměrnou část rozdílu standardní ceny aktivačního nebo jiného obdobného poplatku a skutečně účtované ceny tohoto poplatku vypočteným způsobem podle ustanovení odst. 8.10. Poskytovatel informuje účastníka o přesné výši tohoto finančního vyrovnání prostřednictvím Klientského centra na základě písemné nebo telefonické žádosti účastníka. Podrobné informace o podmínkách služby přenositelnosti telefonních čísel zveřejňuje Poskytovatel na svých internetových stránkách [www.upc.cz](http://www.upc.cz) v sekci „Dokumenty“ a v Klientském centru.
- 8.6 Po dobu plynutí výpovědní doby je Poskytovatel oprávněn účtovat účastníkovi pravidelné poplatky, popř. jiné poplatky dle Smlouvy a aktuálně platného Ceníku a účastník je povinen takové poplatky řádně platit. Zánik Smlouvy nemá vliv na nárok Poskytovatele na zaplacení dlužných částek za Služby, popř. jiných poplatků vzniklých na základě Smlouvy.
- 8.7 Účastník je oprávněn smlouvu vypovědět i v případě, že nesouhlasí se změnou pravidelných poplatků učiněnou Poskytovatelem dle odstavce 6.6 Všeobecných podmínek, nebo v případě, že neakceptuje změnu Všeobecných podmínek, která není vyvolána změnou právních předpisů a znamená pro účastníka zhoršení podmínek. Výpověď lze v takovém případě podat nejpozději do 15 (patnácti) dnů ode dne zveřejnění nové výše pravidelných poplatků nebo Všeobecných podmínek. Výpovědní doba je 30 (třicet) dnů a začíná plynout dnem následujícím po dni, kdy byla Poskytovateli doručena písemná výpověď účastníka.
- 8.8 V případě pochybností se má za to, že písemné oznámení, výzva, návrh, výpověď či jiné sdělení dle této smlouvy byly prokazatelně doručeny druhé smluvní straně 5. (pátý) den po podání zásilky k poštovní přepravě na adresu účastníka či Klientského centra uvedenou ve smlouvě, nebo 2. (druhý) den po odeslání v případě zaslání zprávy elektronickým prostředkem na kontaktní spojení na účastníka či Klientského centra uvedené ve smlouvě, popř. – oznámil-li účastník po dobu platnosti Smlouvy změnu kontaktních údajů dle odstavce 4.2 – na poslední známou adresu účastníka nebo na poslední známé kontaktní spojení na účastníka.
- 8.9 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy (a) v případě soustavného neplacení nebo soustavného opožděného placení poplatků účastníkem (soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 (tří) nezaplacených vyúčtování za služby a soustavným opožděným

placením se rozumí zaplacení dvou po sobě jdoucích vyúčtování po lhůtě splatnosti), (b) v případě, že účastník uvedl ve Smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil Poskytovateli změnu kontaktních údajů ve Smlouvě nebo Poskytovateli bezdůvodně odmítá poskytnout přiměřenou součinnost pro plnění Smlouvy, (c) pokud účastník neposkytne záruku, dle čl. 2.12, (d) pokud byl na majetek účastníka podán návrh na zahájení insolvenčního řízení nebo byl tento návrh zamítnut z důvodu nedostatku majetku, nebo účastník vstoupil do likvidace, (e) nebo v případě opakovaného podstatného porušení povinností účastníka vyplývajících ze Smlouvy resp. Všeobecných podmínek.

- 8.10 Pokud byla Účastníku poskytnuta při uzavření smlouvy sleva z aktivačního nebo jiného jednorázového poplatku a Poskytovatel v průběhu minimální doby užívání odstoupí od Smlouvy z důvodů uvedených v odstavci 8.9, je účastník povinen uhradit Poskytovateli poměrnou část rozdílu standardní ceny aktivačního nebo jiného obdobného poplatku a skutečně účtované ceny tohoto poplatku, zjištěnou jako počet celých kalendářních měsíců zbývajících do konce minimální doby užívání násobený podílem počtu měsíců minimální doby užívání a rozdílu standardní a účtované ceny daného poplatku. Účastník je povinen uhradit poměrnou část aktivačního nebo obdobného poplatku do 30 (třiceti) dnů od ukončení Smlouvy.
- 8.11 Dále je Poskytovatel oprávněn odstoupit od Smlouvy pokud (a) Poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování Služeb, které tvoří předmět Smlouvy (b) dojde k ukončení smlouvy mezi Poskytovatelem a vlastníkem příp. správcem příslušné nemovitosti, v níž se nachází koncové místo (c) nastanou-li při instalaci koncového místa nepředvídané okolnosti, které Poskytovateli znemožní zahájit dodávku objednaných služeb do 60 (šedesáti) dnů od podpisu Smlouvy (d) z jiných technických důvodů na straně Poskytovatele znemožňujících Poskytovateli plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dnů a nedojde-li k jiné dohodě smluvních stran.
- 8.12 Účastník je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že Poskytovatel přestane prokazatelně dodávat Služby po dobu delší než 30 (třicet) dní.
- 8.13 Smluvní strany se dohodly, že v případě ukončení Smlouvy jsou aktivační popř. vstupní poplatky nevratné s výjimkou ukončení Smlouvy z důvodu uvedeného v odstavci 8.11 písm. c) Všeobecných podmínek, kdy se Poskytovatel zavazuje vrátit účastníkovi všechny dosud zaplacené poplatky a to do 60 (šedesáti) dnů od ukončení Smlouvy.
- 8.14 Vznikne-li v případě výpovědi nebo odstoupení od Smlouvy účastníkovi přeplatek na pravidelných poplaccích spočívající v nezapočtených neidentifikovaných platbách, je Poskytovatel povinen tento přeplatek na základě výzvy účastníka účastníkovi vrátit do 60 (šedesáti) dnů od doručení výzvy Poskytovateli. Poskytovatel nevrací přeplatky, jejichž výše nepřesahuje náklady na jejich vrácení.

## **Čl. 9 Shromažďování a užití informací o účastnících**

- 9.1 Poskytovatel pořizuje a vede aktuální seznam svých účastníků, oprávněných zástupců účastníků a uživatelů (dále jen „**subjekt údajů**“). Tento seznam obsahuje osobní, zprostředkovací data, provozní a lokalizační údaje (dále jen „**Data**“). Osobními a zprostředkovacími daty se rozumí zejména titul, jméno, příjmení, adresy, rodné číslo, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, apod., dále informace o platební morálce, bankovním spojení, atd. Provozními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro její účtování (telefonických hovorech, datových přenosech, krátkých textových zprávách a dalších Službách poskytnutých Poskytovatelem), zejména volající číslo, volané číslo, datum, čas, trvání přenosu, druh poskytnuté Služby atd. Lokalizačními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracované v sítích elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele. Poskytovatel chrání Data v maximální možné míře, která odpovídá stupni technického rozvoje.
- 9.2 Subjekt údajů bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel zpracovává Data manuálně i automaticky, sám nebo prostřednictvím osob uvedených v odstavci 9.5 a 9.9, a že je oprávněn je shromažďovat, zpracovávat (ve smyslu zákona o ochraně osobních údajů) a užívat v

souladu s právním řádem ČR pro účely vyplývající z příslušných právních předpisů a pro účely provozování a ochrany sítí, poskytování Služeb a služeb s nimi souvisejících, vyúčtování Služeb a provádění úkonů s výše uvedeným spojených a v rozsahu nutném pro provozování a ochranu sítí, poskytování Služeb a služeb s nimi souvisejících, jejich účtování, provádění úkonů s výše uvedeným spojených a pro přenos informací sítěmi, a to po dobu nutnou pro dosažení uvedených účelů, nejdéle však po dobu trvání smluvního vztahu, nebo do úplného vypořádání práv a povinností z tohoto smluvního vztahu, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi. Subjekt údajů bere na vědomí, že obchodní firma nebo název, sídlo, příp. sídlo organizační složky v ČR a identifikační číslo, jméno, příjmení a bydliště osoby oprávněné jednat, jde-li o podnikající právnickou osobu; jméno, příjmení, příp. obchodní firmu, bydliště, místo podnikání a identifikační číslo, jde-li o podnikající fyzickou osobu a jméno, příjmení, bydliště, datum narození a rodné číslo nebo název a sídlo, příp. sídlo organizační složky na území ČR, případně identifikační číslo právnické osoby, jde-li o nepodnikající osobu, jsou povinnými údaji k tomu, aby mohla být uzavřena a plněna Smlouva. Nebudou-li uvedené údaje subjektem údajů poskytnuty, nemůže být uzavřena ani plněna Smlouva. Ostatní osobní údaje jsou subjektem údajů poskytovány dobrovolně.

- 9.3 Subjekt údajů souhlasí s tím, že je Poskytovatel sám nebo prostřednictvím osob uvedených v odstavci 9.4 a 9.5 oprávněn zpracovávat Data pro účely nabízení produktů a Služeb, pro služby s přidanou hodnotou, pro marketingové a obchodní účely a pro další účely sjednané s účastníkem, to vše v rozsahu, v jakém byla poskytnuta subjektem údajů nebo vyplývající z charakteru poskytovaných Služeb nebo ve kterém je Poskytovatel získal při poskytování Služeb či služeb s nimi souvisejících, jsou-li nezbytné pro dosažení účelů uvedených v odstavci 9.3. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat Data pro výše uvedené účely po dobu stanovenou na příslušném formuláři, dokumentu či jiném nosiči a není-li tato lhůta stanovena, pak po celou dobu trvání smluvního vztahu, resp. do úplného vypořádání práv a povinností z tohoto smluvního vztahu, popř. po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi. Subjekt údajů svobodně, vědomě a jednoznačně souhlasí s výše uvedeným zpracováním jeho Dat Poskytovatelem, popř. jeho obchodním zástupcem či osobami uvedenými v odstavci 9.4 a 9.5. Formu projevu vůle může stanovit Poskytovatel a tato forma projevu vůle se může lišit dle typu souhlasu, může to být např. podpisem na příslušném formuláři či jiném dokumentu anebo užitím Služby, zasláním zprávy elektronickou poštou, vyplněním registračního formuláře na webových stránkách Poskytovatele či obdobným úkonem. Vzal-li účastník svůj souhlas se zpracováním Dat zpět dle odstavce 9.7 a učiní-li výše popsany úkon, má se za to, že opět souhlasí s výše uvedeným zpracováním Dat. Tento opětovný souhlas se zpracováním Dat platí i pro Data získaná v době, kdy souhlas nebyl udělen, nestanoví-li zákon jinak. Subjekt údajů souhlasí s tím, že je Poskytovatel oprávněn pro účely uvedené v odstavci 9.3 a 9.9 nadále zpracovávat jméno, příjmení a adresu subjektu údajů i po vypořádání práv a povinností z tohoto smluvního vztahu pro účely nabízení obchodu a služeb.
- 9.4 Subjekt údajů dále souhlasí s tím, že Poskytovatel je v souladu s platnými právními předpisy oprávněn osobám zajišťujícím nebo oprávněným zajišťovat veřejnou komunikační síť nebo přiřazené prostředky poskytnout Data nezbytná pro poskytování Služeb, a to za účelem propojení a přístupu k síti, ke vzájemnému vyúčtování a k zabránění zneužívání sítě a Služeb po dobu uvedenou v odstavci 9.2. Subjekt údajů souhlasí s tím, že Poskytovatel je dále oprávněn poskytnout Data v rozsahu, pro účely a po dobu uvedenou v článku Čl. 9 těm osobám, které Poskytovatele zastupují nebo jinak oprávněně chrání jeho zájmy, event. se podílejí zejména na vytváření, nabízení, úpravě, poskytování a provozování Služeb, služeb s přidanou hodnotou a služeb s nimi souvisejících či na provozování a údržbě systémů, prostřednictvím kterých se takové Služby subjektům údajů poskytují.
- 9.5 Poskytovatel se zavazuje, že s Daty bude nakládat pouze v souladu s tímto článkem Čl. 9, není-li právními předpisy stanoveno jinak, bude zajišťovat jejich náležitou ochranu a kromě případů uložených nebo umožněných zákonem nebo dohodnutých se subjektem údajů je nebude sdělovat třetím osobám. Subjekt údajů souhlasí s tím, že Poskytovatel je dále oprávněn poskytnout Data, včetně rodného čísla a informace o rozsahu a povaze porušení smluvních

povinností řádně a včas platit za poskytnutou službu a informace o následné platební morálce, osobám spravujícím registr údajů o účastnících a jiných osobách, a to za účelem ověřování a hodnocení platební morálky a důvěryhodnosti účastníka. Tento souhlas je účastníkem poskytován od data platnosti Smlouvy a dále po dobu tří let po datu úhrady posledního finančního závazku vůči Poskytovateli. Práva a povinnosti správců, zpracovatelů a subjektů osobních údajů jsou obsaženy v obecně závazných právních předpisech. Poskytovatel data předá třetím osobám vždy pouze v nezbytném rozsahu.

- 9.6 Subjekt údajů souhlasí s tím, aby Poskytovatel zpřístupnil účastnické číslo účastníka, resp. uživatele ostatním účastníkům sítí nebo třetím osobám. Dále účastník souhlasí s tím, že je Poskytovatel oprávněn zveřejnit seznam účastníků s uvedením jejich jmen, příjmení, adres a účastnických čísel, popř. i obchodních firem, sídel či míst podnikání, adres elektronické pošty a informace o tom, zda si účastník, resp. uživatel nepřeje být kontaktován za účelem marketingu. Toto neplatí pro účastníky, resp. uživatele, kteří se zveřejněním nesouhlasí nebo užívají Službu, která zveřejnění jejich účastnických čísel nedovoluje. Poskytovatel poskytne výše uvedená data o účastníkovi osobám oprávněným podle zvláštního předpisu nebo na jeho základě. Účastník, resp. uživatel je v takovém případě oprávněn ověřovat uvedené údaje a žádat jejich nápravu, a to způsobem stanoveným Poskytovatelem.
- 9.7 Subjekt údajů je oprávněn kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním Dat dle odstavce 9.6, 9.8 a 9.9 a to výslovným, srozumitelným, určitým a prokazatelným projevem vůle (např. formou doporučeného dopisu) po řádné identifikaci subjektu údajů. Po odvolání souhlasu Poskytovatel, resp. třetí osoba nebude dále zpracovávat Data získaná po odvolání souhlasu se zpracováním a Data získaná před odvoláním souhlasu, avšak dosud nezpracovaná. Subjekt údajů je při užívání služeb s přidanou hodnotou oprávněn přechodně odmítnout zpracování lokalizačních údajů dle odstavce 9.2 pro jednotlivé spojení do sítě/í nebo přenos zprávy, a to způsobem stanoveným Poskytovatelem. Subjekt údajů je oprávněn odmítnout souhlas s užitím jeho elektronického kontaktu i v souvislosti se zasíláním každé jednotlivé zprávy.
- 9.8 Subjekt údajů má právo na opravu Dat. Subjekt údajů má též právo na informace o osobních údajích, které Poskytovatel sám nebo prostřednictvím osob uvedených v odstavci 9.4 a 9.5 zpracovává, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v § 12 zákona o ochraně osobních údajů. Zjistí-li subjekt údajů, že Poskytovatel zpracovává Data v rozporu s ochranou soukromého a osobního života subjektu údajů nebo v rozporu se zákonem, má subjekt údajů právo požádat Poskytovatel o vysvětlení. Subjekt údajů má dále právo v těchto případech požádat Poskytovatel o odstranění takového stavu (zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů). Nevyhoví-li Poskytovatel žádosti subjektu údajů o vysvětlení či odstranění závadného stavu dle předchozích vět, má subjekt údajů právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů (dále jen „Úřad“). Subjekt údajů se na Úřad může obrátit i přímo. Další práva subjektu údajů jsou uvedena v § 21 zákona o ochraně osobních údajů.
- 9.9 Subjekt údajů souhlasí s tím, aby jej formou obchodních sdělení Poskytovatel informoval o svých službách a produktech, popř. o službách a produktech subjektů, které jsou s Poskytovatelem ve smluvním vztahu, a to využitím jeho poštovní adresy, emailové adresy, účastnického čísla, prostřednictvím automatických volacích zařízení, faxem či jinými obdobným způsobem.

## **Čl. 10 Společná a závěrečná ustanovení.**

---

- 10.1 Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající účastníkovi ze Smlouvy na třetí osobu.
- 10.2 Účastník tímto uděluje souhlas s postoupením práv a povinností vyplývajících Poskytovateli ze Smlouvy na jinou osobu, podrobenou jednotnému řízení ve smyslu ustanovení § 66a obchodního zákoníku; pohledávky na úhradu Služeb vzniklé na základě této Smlouvy může Poskytovatel postoupit za podmínek stanovených právními předpisy.
- 10.3 Smlouva může být měněna písemnou dohodou smluvních stran nebo postupem uvedeným ve Smlouvě a nebo prostředky komunikace na dálku postupem uvedeným čl.2.odstavci 2.9. Všeobecných podmínek. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit Všeobecné podmínky,

Reklamační řád, Ceník vč. výše pravidelných poplatků nebo podmínky marketingových akcí, stejně jako podmínky poskytování Služeb či jejich poskytování jednostranně ukončit, a to zejména v případě změny právních předpisů, zavedení nových služeb a technologií nebo z důvodu změny podmínek na trhu elektronických komunikací; o těchto změnách informuje Poskytovatel účastníka prostřednictvím internetových stránek [www.upc.cz](http://www.upc.cz), v Klientském centru, popř. formou zvolenou účastníkem pro doručování vyúčtování za Služby nebo jinou vhodnou formou. Znamenají-li tyto změny pro účastníka zhoršení podmínek a nejsou vyvolány změnou právních předpisů, informuje o nich Poskytovatel účastníka nejméně 30 dnů před jejich zamýšlenou účinností.

- 10.4 V souladu s ustanovením § 262 odst. 1 obchodního zákoníku se smluvní strany dohodly, že jejich závazkový vztah, upravený Smlouvou a spory z ní vzniklé, se budou řídit obchodním zákoníkem. Zároveň se smlouva řídí ustanoveními zákona č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.
- 10.5 Účastník souhlasí s tím, že mohou být pořizovány zvukové záznamy jeho telefonních hovorů s Poskytovatelem, vztahujících se k plnění práv a povinností ze Smlouvy za účelem vnitřní kontroly služeb Poskytovatele a zvyšování jejich kvality.
- 10.6 Strany se dohodly, že případné reklamace Služeb ze strany účastníka budou řešeny prostřednictvím Klientského Centra. Klientské Centrum je pro účely těchto Všeobecných podmínek reklamačním místem. Reklamace se řídí Reklamačním řádem vydaným Poskytovatelem.
- 10.7 Smlouva se vyhotovuje zpravidla v jednom originále a dvou stejnopisech, z nichž Poskytovatel obdrží jeden originál a jeden stejnopis a účastník jeden stejnopis; vyhotovuje-li se Smlouva v jednom originále a jednom stejnopise, obdrží Poskytovatel jeden originál a účastník jeden stejnopis.
- 10.8 Poskytovatel je oprávněn účastníkovi přidělit přístupové heslo, které slouží k zabezpečení komunikace mezi účastníkem a Poskytovatelem. Účastník se zavazuje se svým přístupovým heslem nakládat jako s důvěrným údajem a nese odpovědnost za nakládání se svým heslem, za jeho ztrátu či prozrazení. V případě prozrazení, či ztráty hesla je účastník povinen toto neprodleně oznámit Poskytovateli prostřednictvím Klientského Centra.
- 10.9 Pro komunikaci mezi účastníkem a Poskytovatelem se použijí kontaktní údaje uvedené účastníkem ve Smlouvě. Pokud účastník neoznámí Poskytovateli změnu kontaktních údajů, má se za to, že bylo doručeno řádně, pokud bylo doručeno na posledně uvedenou kontaktní adresu (popř. e-mailovou adresu, telefonní číslo). Jestliže Poskytovatel přidělil účastníkovi v rámci užívání služeb přístupu k síti Internet e-mailovou adresu, bude ke komunikaci s účastníkem použita tato adresa. V pochybnostech o tom, zda Služba byla poskytnuta nebo zda byl úkon (výzva, upomínka apod.) proveden, je rozhodující výpis z provozu ústředny nebo jiného zařízení Poskytovatele.
- 10.10 V případě, že jakékoli ustanovení Všeobecných podmínek bude shledáno nezákonným, neplatným nebo nevynutitelným, nebude tím dotčena platnost resp. účinnost ostatních ustanovení Všeobecných podmínek.
- 10.11 Tyto Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací nabývají účinnosti dne 12.9.2011 a ruší a nahrazují předchozí Všeobecné podmínky Poskytovatele pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Tyto Všeobecné podmínky pozbývají účinnosti nabytím účinnosti pozdějších všeobecných podmínek.

## **Část II. Všeobecné obchodní podmínky prodeje doplňkových zařízení společnosti UPC Česká republika, s.r.o. (dále též jen „VOP“)**

### **Čl. 11 Předmět VOP**

---

- 11.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky prodeje doplňkových zařízení (dále jen VOP) upravují vztahy mezi Kupujícím a Prodávajícím - společností **UPC Česká republika, s.r.o.** se sídlem Praha 4, Nusle, Závišova 502/5, PSČ 140 00, IČ 00562262 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 187485, při prodeji doplňkových zařízení.
- 11.2 Doplňkové zařízení je zařízení umožňující užívání služeb elektronických komunikací. Aktuální nabídka doplňkových zařízení je uvedena na [www.upc.cz](http://www.upc.cz).
- 11.3 Aktuální znění VOP je veřejně dostupné na [www.upc.cz](http://www.upc.cz), v Klientském centru Prodávajícího (dále též jen „**Klientské centrum**“).

### **Čl. 12 Základní ustanovení**

---

- 12.1 Prodávající a Kupující spolu uzavřou kupní smlouvu, a to zpravidla písemnou formou. Kupní smlouvu je možné uzavřít i prostředky komunikace na dálku, a to telefonicky na lince Klientského centra a elektronicky na [www.upc.cz/klientsky-servis](http://www.upc.cz/klientsky-servis). Pokud Kupující a Prodávající uzavřeli písemnou kupní smlouvu, veškerá jejich předchozí komunikace (písemná nebo telefonická) se považuje za jednání o uzavření kupní smlouvy.
- 12.2 Prodávající doručí Kupujícímu doplňkové zařízení zpravidla současně s instalací Koncového místa dle Části I., nejpozději však do 30 dnů od uzavření smlouvy.
- 12.3 Kupující může písemně odstoupit od kupní smlouvy do 14 dnů od převzetí doplňkového zařízení. Pokud po podpisu kupní smlouvy nedošlo zatím k doručení zařízení, může Kupující písemně odstoupit od kupní smlouvy do 1 měsíce od jejího podpisu. Kupující zašle písemné odstoupení na adresu Klientské centrum UPC, P.O.Box 53, Praha 3, PSČ 130 11. Do 7 dnů od odstoupení vrátí Kupující zařízení na adresu distribučního skladu UPC Česká republika, s.r.o. Kostomlátecká 20/39, 28802 Nymburk. Samotné vrácení zařízení bez písemného odstoupení se nepovažuje za odstoupení od smlouvy. Kupující vrátí zařízení:
- nepoškozené, bez známek opotřebení a používání
  - kompletní a v původním obalu, včetně originálních obalů, příslušenství, návodu, instalačního SW, atd;
  - s vyplněným formulářem o vrácení zařízení, který je dostupný na [www.upc.cz](http://www.upc.cz)
- 12.4 Kupující dostane zboží za cenu platnou v okamžiku uzavření kupní smlouvy dle aktuálního ceníku, který je dostupný na [www.upc.cz](http://www.upc.cz). Ceny jsou uvedeny s DPH, pokud není v ceníku uvedeno jinak.
- 12.5 Kupující zaplatí dodané zboží na základě faktury ve lhůtě splatnosti uvedené na faktuře. Prodávající zašle fakturu vždy elektronickou formou na e-mailovou adresu Kupujícího. Pokud kupující nesdělil Prodávajícímu svoji e-mailovou adresu, faktura bude zaslána písemně na adresu Kupujícího uvedenou v kupní smlouvě. Prodávající může Kupujícímu poslat samostatnou fakturu týkající se doplňkového zařízení nebo společnou fakturu týkající se veškerého zboží a služeb.
- 12.6 Pokud Kupující odstoupí od smlouvy, vrátí mu Prodávající uhrazenou kupní cenu do 30 dnů od odstoupení.

### **Čl. 13 Reklamace a opravy zařízení**

---

- 13.1 Doplňkové zařízení je možné reklamovat telefonicky na lince Klientského centra nebo e-mailem na adresu uvedenou na [www.upc.cz](http://www.upc.cz). Pokud se Kupující a Prodávající nedohodnou jinak, vyřídí Prodávající reklamaci na adrese instalace doplňkového zařízení.
- 13.2 Prodávající vyřídí reklamaci nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění.

- 13.3 Záruční doba je 24 měsíců od dodání; u použitých doplňkových zařízení se Kupující a Prodávající dohodli na záruční lhůtě 12 měsíců.
- 13.4 V případě opravy či výměny zařízení v rámci reklamace neodpovídá Prodávající za uložený obsah pevného disku zařízení.
- 13.5 V případě, že Kupující využívá služeb elektronických komunikací poskytovaných Prodávajícím, může Prodávající pro zajištění funkčnosti sítě aktualizovat software nastavení prodaného zařízení. Prodávající bere na vědomí, že při aktualizaci může dojít ke změně uloženého obsahu.

#### **Čl. 14 Závěrečná ustanovení**

---

- 14.1 Prodávající zpracovává osobní údaje Kupujícího v rozsahu jméno, příjmení, adresa a datum narození, telefon a e-mailová adresa. Ustanovení čl. 9 Všeobecných podmínek se užije obdobně.
- 14.2 Právní vztahy Prodávajícího s Kupujícím výslovně neupravené těmito VOP se řídí příslušnými ustanoveními zák.č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění.
- 14.3 Kupní smlouva a Smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací dle Části I. jsou na sobě vzájemně nezávislé, vznik a trvání jedné z těchto smluv není podmínkou vzniku či trvání druhé smlouvy. Zánik jedné z těchto smluv nezpůsobí zánik druhé smlouvy.
- 14.4 Ustanovení kupní smlouvy jsou nadřazena ustanovením VOP.
- 14.5 V případě, že jakékoli ustanovení VOP bude shledáno nezákonným, neplatným nebo nevynutitelným, nebude tím dotčena platnost resp. účinnost ostatních ustanovení VOP.
- 14.6 VOP nabývají účinnosti dne 12.9.2011.