

## 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. 3
2.7.1. Výpověď Smlouvy .....	str. 3
2.7.2. Výpověď jednotlivé Služby .....	str. 3
2.7.3. Odstoupení .....	str. 4
2.8. Kontaktujete nás .....	str. 4
2.9. Doručujeme Vám .....	str. 4
3. Údaje o účastníkovi	
3.1. Údaje nutné pro uzavření .....	str. 4
3.2. Změna Vašich údajů .....	str. 4
3.3. Provozní a lokalizační údaje .....	str. 4
3.4. Proč údaje zpracováváme a v jakém rozsahu .....	str. 5
3.5. Jak Vaše údaje zpracováváme .....	str. 5
3.6. Údaje v telefonních seznamech .....	str. 5
3.7. Jak Vám posíláme obchodní sdělení .....	str. 5
3.7.1. Písemnosti .....	str. 5
3.7.2. Elektronická pošta .....	str. 5
3.7.3. Telefon .....	str. 5
3.8. Když s Vámi vedeme hovor .....	str. 5
3.9. Marketing .....	str. 5
3.10. Registr dlužníků .....	str. 5
3.11. Vaše práva při zpracování osobních údajů .....	str. 5
4. Služby	
4.1. Jaké Služby poskytujeme .....	str. 6
4.2. Od kdy Služby poskytujeme .....	str. 6
4.3. Instalace Přijímacích zařízení .....	str. 6
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. 7
4.8. Omezení .....	str. 7
4.8.1. Důvody omezení .....	str. 7
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. 8
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
6. Reklamační řád	
6.1. Nejste spokojeni s vyúčtovanou cenou.....	str. 8
6.2. Odkladný účinek.....	str. 8
6.3. Nejste spokojeni s poskytnutou Službou .....	str. 9
6.4. Jak a do kdy reklamaci vyřídíme .....	str. 9
7. Pronájem Přijímacích zařízení	
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. Vrácení 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.

### **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 uzavřena (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 naši 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.

### **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 na telefonické lince klientského centra nebo na [www.upc.cz/klientsky-servis](http://www.upc.cz/klientsky-servis) 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). 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. Pokud UPC změni podmínky Smlouvy, tzn. i jakoukoli součást 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.

2.5.2. Pokud UPC změni podmínky Smlouvy ve Váš neprospěch, oznámíme Vám to minimálně 1 měsíc předem stejnou formou, jakou jste zvolili pro zasílání vyúčtování.

2.5.3. Pokud UPC změni podmínky Smlouvy ve Váš neprospěch a Vy s touto změnou nesouhlasíte, máte možnost ukončit Smlouvu ke dni, kdy se mají podmínky Smlouvy změnit. O tom, že s novými podmínkami Smlouvy nesouhlasíte, nás ale musíte písemně informovat alespoň 15 dnů před plánovanou změnou, jinak nebudeme schopni technicky tento požadavek 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. Vypověď Smlouvy**

Smlouvu můžete písemně vypovědět bez udání důvodu v 1 měsíční výpovědní lhůtě. Výpovědní lhůta začne běžet první den následujícího měsíce po tom, co nám doručíte Vaši výpověď Smlouvy.

#### **2.7.2. Vypověď jednotlivé Služby**

Můžete nám také písemně zaslat výpověď jednotlivé Služby, a to bez udání důvodu v 1 měsíční výpovědní lhůtě. Výpovědní lhůta začne běžet první den následujícího měsíce 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 zahájení poskytování Služby, pokud jsme s Vámi Smlouvu uzavřeli prostředky komunikace na dálku (např. telefonem nebo po internetu)
- (c) do 14 dnů od provedení změny Služeb, pokud jsme se s Vámi na změně Služeb dohodli prostředky komunikace na dálku (např. telefonem nebo po internetu).

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, která 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) 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.

### 2.8. Kontaktujte nás..

Pro komunikaci s námi využívejte, prosím, výhradně naše klientské centrum. Na klientské centrum můžete zavolat na číslo 241 005 100 (v síti UPC zdarma) nebo ho kontaktovat prostřednictvím webového rozhraní [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 podepsaný dopis zaslaný prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb.

### 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 doručenou, 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. Ostatní osobní údaje nám poskytnete dobrovolně.

### 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.

### 3.3. Provozní a lokalizační údaje

UPC vede databázi, která obsahuje osobní údaje, provozní údaje a lokalizační údaje svých účastníků. Podpisem Smlouvy vyslovujete souhlas se zpracováním uvedených údajů, které se Vás týkají. Provozní údaje jsou jakékoli údaje, které musíme dle zákona zpracovávat 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 musíme dle zákona zpracovávat v sítích elektronických komunikací a které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele.

### **3.4. Proč údaje zpracováváme a v jakém rozsahu**

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

### **3.5. Jak údaje zpracováváme**

Údaje shromažďujeme a zpracováváme manuálně nebo automaticky. Naši zaměstnanci jsou zavázáni mlčenlivostí a jsou vyškoleni chránit údaje, ke kterým mají v rámci své práce přístup. Údaje shromažďujeme a zpracováváme sami i prostřednictvím třetích subjektů (zpracovatelů). V takovém případě se jedná o zpracovatele, kteří pro UPC zajišťují např. administrativní či technickou podporu poskytování Služeb a dalších souvisejících činností, anebo pro UPC zajišťují obchodní či marketingové akce. Takovým zpracovatelům poskytujeme údaje jen pro výše uvedený konkrétní účel, pouze v nezbytném rozsahu a máme s nimi uzavřenu písemnou smlouvu o zpracování osobních údajů, takže musí dodržovat při ochraně osobních údajů stejné povinnosti jako my.

### **3.6. 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.

### **3.7. Jak Vám posíláme obchodní sdělení**

#### **3.7.1. Písemnosti**

Na Vaše jméno, příjmení a adresu Vám budeme zasílat obchodní sdělení UPC, ve kterých Vás budeme informovat o našich službách a produktech a o službách a produktech subjektů, které jsou s UPC ve smluvním vztahu. Pokud si nepřejete, abychom Vám obchodní sdělení poštou zasílali, je potřeba, abyste Váš nesouhlas vyslovil(a) kdykoli písemnou formou. Tyto údaje můžeme poskytnout i jinému správci. Pokud si to nepřejete, je potřeba, abyste Váš nesouhlas vyslovil(a) kdykoli písemnou formou.

#### **3.7.2. Elektronická pošta**

Na Vaši adresu elektronické pošty Vám budeme zasílat obchodní sdělení UPC, ve kterých Vás budeme informovat o našich službách a produktech. Pokud si nepřejete, abychom Vám tato obchodní sdělení zasílali, můžete to odmítnout při podpisu Smlouvy či kdykoli později při zaslání každé jednotlivé zprávy.

#### **3.7.3. Telefon**

Vaše telefonní číslo budeme využívat k obchodním sdělením UPC. Pokud si nepřejete, abychom Vás takto kontaktovali, můžete to odmítnout při podpisu Smlouvy či kdykoli později.

### **3.8. Když s Vámi vedeme hovor**

Přejeme si, abyste byl(a) spokojen(a) s našimi Službami. Abychom věděli, jak s Vámi jednájí naši operátoři, nahráváme Vaše hovory s naším klientským centrem.

### **3.9. Marketing**

V rámci péče o zákazníky a zlepšování našich služeb souhlasíte, že po dobu trvání Smlouvy můžeme Vaše údaje použít pro marketingové účely. Souhlas s tímto zpracováním Vašich údajů můžete kdykoli odvolat.

### **3.10. Registr dlužníků**

Pokud se stanete naším dlužníkem, můžeme informaci o tom poskytnout příslušnému registru dlužníků. Podpisem Smlouvy s tím souhlasíte.

### **3.11. Vaše práva při zpracování osobních údajů**

Máte právo, abychom Vám poskytli informaci, jaké konkrétní osobní údaje a v jakém rozsahu o Vás zpracováváme, k jakým účelům a kdo je jejich příjemcem. Pokud se domníváte, že Vaše osobní údaje zpracováváme způsobem, který je v rozporu s ochranou Vašeho soukromého a osobního života nebo v rozporu s právním řádem, můžete nás požádat o vysvětlení. Můžete po nás také požadovat odstranění závadného stavu, to znamená např. blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. Můžete se také kdykoli obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů. Podrobnosti o ochraně osobních údajů najdete na [www.upc.cz](http://www.upc.cz).

## **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 je nedílnou součástí těchto Všeobecných podmínek a naleznete ji na [www.upc.cz](http://www.upc.cz).

### **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.

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 poru-

chu 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. 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, na základě rozhodnutí státního orgánu, v období krizového stavu nebo z důvodu jiného důležitého veřejného zájmu, anebo hrozí-li přetížení kapacity sítě.

Omezit nebo přerušit poskytování Služeb Vám můžeme také v případě, 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 jakékoliv 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 obnově poskytování Služeb účtovat cenu Služeb v plné výši, pokud jsme Vám do té doby poskytovali slevu.

#### **4.9. Kapacita**

Aby 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 10 pracovních dnů o výpověď telefonní služby z Vaší strany. 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 ukončíte tak telefonní službu v průběhu minimální doby užívání, můžeme po Vás žádat uhrazení slev nebo jiných zvýhodnění, které jsme Vám poskytli a které byly vázány na minimální dobu užívání telefonní služby. 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, zašlete nám úhradu vyúčtování na náš účet uvedený ve vyúčtování. Důležité je, 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) dodržíte minimální dobu užívání uvedenou ve Smlouvě a
- c) neporušil(a) jste Smlouvu způsobem, kvůli kterým můžeme odstoupit od Smlouvy (2.7.3.2. a) až g)) a
- d) neporušil(a) jste Smlouvu způsobem, kvůli kterým můžeme omezit Služby (4.8.1. a) až e)).

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 doučtujeme 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. 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 Vaší 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.

## **6. Reklamační řád**

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

Pokud nesouhlasíte s výší 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 podoba 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 reklamace, 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.

### **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. Vypůjčka Přijímacího zařízení**

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

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

Do 7 dnů po ukončení Smlouvy je nutné, abyste nám vrátil(a) pronajaté Přijímací zařízení, a to na adresu našeho distribučního skladu: UPC Česká republika, s.r.o., Kostomlátecká 20/39, 28802 Nymburk. To platí i v případě, že ukončíte užívání jednotlivé Služby a Přijímací zařízení používáte jen pro její příjem. Aby se vrácené Přijímací zařízení cestou k nám nepoškodilo (nebo pro případ, že se tak stane), doporučujeme Vám, abyste zásilku při odesílání pojistili dle výše smluvní pokuty pro příslušné Přijímací zařízení, která je uvedena v ceníku na [www.upc.cz](http://www.upc.cz). Přijímací zařízení se považuje za vrácené v momentě, kdy ho převezmeme v našem distribučním skladu.

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

Pronajaté zařízení chraňte proti poškození ale i ztrátou a krádeží. Vrátit 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. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, a zákonem 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Pokud některá část Smlouvy bude shledána neplatnou, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení. Případné spory, které mezi námi vzniknou, bude řešit podle věcné příslušnosti Český telekomunikační úřad nebo obecný soud České republiky.

## **9. Součástí Smlouvy**

Součástí Smlouvy jsou vždy tyto Všeobecné podmínky, dále Specifikace Služeb a Ceník. Tím, že podepíšete Smlouvu, souhlasíte se zněním všech jejích součástí. Aktuální znění Smlouvy včetně součástí je uveřejněno na [www.upc.cz](http://www.upc.cz).

## **10. Účinnost**

Tyto Všeobecné podmínky jsou účinné od 1. 2. 2012. Aktuální znění Všeobecných podmínek najdete na [www.upc.cz](http://www.upc.cz).