



Zmluva o poskytovaní verejne dostupných služieb ("Zmluva")

podľa zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách

Číslo zmluvy (prideľuje Poskytovateľ)	Kód predajného miesta	Kód autorizácie (prideľuje Poskytovateľ)
9385496		PIN: 5874

medzi **UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o.**
Ševčenkova 36
851 01 Bratislava

("Poskytovateľ")
IČO: 35 971 967, IČ DPH SK2022117405,
Zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel:
Sro, vložka č.38877/B

a Užívateľom

Obchodné meno právnickej osoby / Meno a priezvisko	IČO	IČ DPH
Kancelária prezidenta SR	30845157	

Adresa inštalácie

Ulica	Č. súpisné	Č. orientačné	Poschodie	Číslo bytu
Hodžovo námestie	1			
PSČ	Mesto	Mobilný telefón	Telefón domov	E-mail
811 06	Bratislava			
Zápis v podnikateľskom registri - názov registra			Číslo zápisu	

☒ Sídlo/miesto podnikania Užívateľa nie je zhodné s adresou inštalácie

Ulica a číslo	Poschodie	PSČ	Mesto
Štefániková 863/2		811 05	Bratislava

Objednané služby 1)

Služba	Rozsah služby	Kampaň	Cena	Doba (v mesiacoch)	
				Zvýhodnenie	Viazanosť
	Office TV S	LDY	7,10 € x 6	24	24
	Office TV M	LDY	10,10 € x 5	24	24
	Bsns. nájom CAM	JUH	2,90 € x 7		
	Bsns. nájom HD STB	JUH	1,90 € x 4		
	Mesačná cena:		121,00 €		

Termín inštalácie služieb je 01.08.2023. Jednorázový poplatok za aktiváciu služieb je vo výške 11,00 €.
Ceny sú uvedené vrátane 20% DPH.

- ☐ Súhlasím so zverejnením svojich údajov a Poskytovateľom prideleného telefónneho čísla v telefónnom zozname Poskytovateľa, prípadne iných podnikov alebo iných osôb, ktoré vydávajú telefónne zoznamy alebo poskytujú verejné informačné služby o telefónnych číslach.
- ☒ Nesúhlasím s použitím mojich osobných údajov a mojím kontaktovaním na marketingové účely formou poštového styku a telemarketingu.
- ☐ Nesúhlasím s použitím mojich osobných údajov na doručovanie marketingových ponúk formou elektronickej pošty.

1) dostupnosť jednotlivých rozsahov Služby závisí od lokality, v ktorej Poskytovateľ poskytuje Službu, 2) neplatí pre Užívateľov služby UPC Telefón, 3) len na základe mandátu podpísaného u inkasanta, t.j. Poskytovateľa a to po overení totožnosti Užívateľa, ktorý mandát udeľuje, 4) pri službe UPC Telefón vždy obdobie platby len 1 M

Typ výpisu

- ☒ neheslovaná elektronická faktúra: faktury@prezident.gov.sk
☐ zaheslovaná elektronická faktúra

Spôsob platby

- ☐ bankový prevod
☐ inkaso SEPA 3)

- ☐ doručenie faktúry na poštovú adresu uvedenú Užívateľom
☐ SMS notifikácia 2)
☐ Vyhodenie poštového peňažného poukazu typu "U"

Obdobie platby ⁴⁾

Začiatok Obdobia platby

Pridelené telefónne číslo

(určuje Poskytovateľ)

- ☒ 1 M ☐ 3 M ☐ 6 M ☐ 12 M ☒ 1. ☐ 3. ☐ 11.

Úhrada za poskytované služby

Pri bezhotovostných úhradách poukazujte platby na účet číslo: IBAN: **SK44 1100 0000 0026 2553 0334**, konštantný symbol: **0308 – „platby za služby“**. Pri každej úhrade vždy uvádzajte Váš variabilný symbol, ktorým je číslo Vašej zmluvy.

Ďalšie ustanovenia

- a) Užívateľ svojím podpisom na tejto Zmluve potvrdzuje, že mu Poskytovateľ pred uzatvorením Zmluvy bezplatne poskytol zhrnutie Zmluvy, ako aj informácie podľa ustanovenia § 84 ods. 3 zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách;
- b) neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú zhrnutie Zmluvy a informácie podľa ustanovenia § 84 ods. 3 zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách, Všeobecné podmienky Poskytovateľa na poskytovanie verejne dostupných služieb pre podnikateľov („Podmienky“), Osobitné podmienky pre poskytovanie služby UPC TV, Tarifa Poskytovateľa, Špecifikácia služieb, Podmienky používania audiovizuálnych mediálnych služieb na požiadanie, Zásady spracovania osobných údajov zákazníkov Poskytovateľa, Podmienky kampane, Podmienky používania služby UPC Wi-Free, Technické podmienky poskytovania služby prístupu do siete Internet pre produkt UPC Business internet; Užívateľ podpisom Zmluvy potvrdzuje, že sa s obsahom uvedených dokumentov oboznámil, súhlasí s nimi a zaväzuje sa ich dodržiavať; zároveň vyjadruje svoj súhlas s poskytnutím uvedených dokumentov v elektronickej forme umiestnením na mojeupc.upc.sk, resp. formou e-mailu;
- c) v prípade rozporu medzi ustanoveniami Podmienok kampane, Zmluvy, Osobitných podmienok a Podmienok majú Podmienky kampane prednosť pred Zmluvou, Zmluva má prednosť pred ustanoveniami Osobitných podmienok a Osobitné podmienky majú prednosť pred ustanoveniami Podmienok;
- d) Užívateľ sa zaväzuje uhradiť zmluvnú pokutu podľa Tarify, ak nevráti prenájaté alebo vypožičané Prijímacie zariadenie riadne a včas;
- e) Užívateľ berie na vedomie, že v prípade viacerých koncových bodov sa cena Služby na každom koncovom bode účtuje samostatne;
- f) pred uplynutím doby viazanosti má Užívateľ vo vzťahu k Službe, na ktorú sa vzťahuje príslušná doba viazanosti, právo na (i) ukončenie Zmluvy z iných ako zákonných dôvodov, (ii) zmenu Zmluvy spočívajúcu v znížení rozsahu Služby, (iii) takú zmenu Služby, ktorá nespĺňa podmienky inej prebiehajúcej kampane Poskytovateľa, (iv) zmenu Služby na Službu bez viazanosti, alebo (v) zmenu Služby na Službu s kratšou dobou viazanosti než je doba zostávajúca do uplynutia doby viazanosti Služby, ktorej sa zmena týka iba v prípade, že Užívateľ Poskytovateľovi uhradí poplatok za predčasné ukončenie Zmluvy vo výške zodpovedajúcej cene Služby za obdobie odo dňa predčasného ukončenia Zmluvy až do uplynutia dojednanej doby viazanosti;
- g) ak pred uplynutím doby viazanosti Užívateľ poruší povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy vo vzťahu k Službe, na ktorú sa vzťahuje príslušná doba viazanosti a v dôsledku takého porušenia ukončí Poskytovateľ Zmluvu vo vzťahu k tejto Službe, zaväzuje sa Užívateľ uhradiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške určenej podľa vyššie uvedeného ustanovenia;
- 1) dostupnosť jednotlivých rozsahov Služby závisí od lokality, v ktorej Poskytovateľ poskytuje Službu, 2) neplatí pre Užívateľov služby UPC Telefón, 3) len na základe mandátu podpísaného u inkasanta, t.j. Poskytovateľa a to po overení totožnosti Užívateľa, ktorý mandát udeľuje, 4) pri službe UPC Telefón vždy obdobie platby len 1 M

h) Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to na 24 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy.

i) Táto Zmluva je vyhotovená v troch rovnopisoch, jeden rovnopis je určený pre Poskytovateľa a dva rovnopisy sú určené pre Užívateľa.

j) Táto Zmluva nadobúda platnosť a je pre zmluvné strany záväzná dňom podpisu oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán; ak oprávnení zástupcovia oboch zmluvných strán nepodpíšu túto Zmluvu v ten istý deň, tak rozhodujúci je deň neskoršieho podpisu. Táto Zmluva patrí medzi povinne zverejňované zmluvy (vrátane dodatkov zmlúv) podľa ustanovení § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov v spojení s ustanoveniami § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov. Poskytovateľ a Užívateľ sa dohodli, že Zmluva nadobúda účinnosť dňa 01.08.2023.

JUDr. Metod Špaček, Ph.D.

vedúci Kancelárie prezidenta Slovenskej republiky

Angelika Benešová, na základe poverenia

miesto a dátum

1) dostupnosť jednotlivých rozsahov Služby závisí od lokality, v ktorej Poskytovateľ poskytuje Službu, 2) neplatí pre Užívateľov služby UPC Telefón, 3) len na základe mandátu podpísaného u inkasanta, t.j. Poskytovateľa a to po overení totožnosti Užívateľa, ktorý mandát udeľuje, 4) pri službe UPC Telefón vždy obdobie platby len 1 M

**Všeobecné podmienky spoločnosti UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o.,
na poskytovanie verejne dostupných služieb pre podnikateľov**



1. Účastník a Poskytovateľ	str. 3
2. Zmluva	
2.1. Zmluva	str. 3
2.2. Kedy je Zmluva uzatvorená	str. 3
2.3. Podmienky na uzatvorenie Zmluvy	str. 3
2.4. Zmena Zmluvy	str. 3
2.5. Na ako dlho je Zmluva uzatvorená	str. 4
2.6. Výpoveď Zmluvy alebo jednotlivej Služby	str. 4
2.7. Odstúpenie	str. 4
2.8. Úmrtie	str. 4
2.9. Komunikácia medzi zmluvnými stranami	str. 4
2.10. Zverejnenie Zmluvy Účastníkom	str. 5
3. Informácie o Účastníkovi	
3.1. Údaje nutné na uzatvorenie Zmluvy	str. 5
3.2. Zmena údajov Účastníka	str. 5
3.3. Prevádzkové a lokalizačné údaje	str. 5
3.4. Údaje v telefónnych zoznamoch	str. 5
3.5. Podmienky spracovania osobných údajov	str. 5
4. Služby	
4.1. Druhy Služieb	str. 5
4.2. Začatie poskytovania Služieb	str. 6
4.3. Inštalácia Prijímacích zariadení	str. 6
4.4. Miesto poskytovania Služieb	str. 6
4.5. Osoby, ktoré sú oprávnené Služby používať	str. 6
4.6. Spôsob používania Služieb	str. 6
4.7. Porucha Služieb	str. 6
4.8. Služby tretích strán	str. 7
4.9. Obmedzenie Služieb	str. 7
4.10. Kapacita	str. 7
5. Cena za Služby	
5.1. Odkedy je Služba účtovaná	str. 7
5.2. Faktúra	str. 7
5.3. Splatnosť a spôsob úhrady faktúry	str. 7
5.4. Zľava	str. 8
5.5. Neuhradenie ceny Služieb	str. 8
5.6. Úhrada	str. 8
5.7. Záruka	str. 8
5.8. Zábezpeka	str. 8
6. Reklamačný poriadok	
6.1. Podmienky a spôsob uplatnenia reklamácie	str. 8
6.2. Lehota na podanie reklamácie	str. 9
6.3. Odkladný účinok reklamácie fakturovanej ceny	str. 9
6.4. Lehota na vybavenie reklamácie	str. 9
6.5. Spôsob vybavenia reklamácie	str. 9
6.6. Uznatie reklamácie	str. 9
6.7. Zodpovednosť za škodu	str. 9
6.8. Mimosúdne riešenie sporov	str. 9
7. Prenájom prijímacích zariadení	
7.1. Prijímacie zariadenie	str. 9
7.2. Prenájom prijímacieho zariadenia	str. 10
7.3. Vypožičanie prijímacieho zariadenia	str. 10

7.4. Vrátenie prijímacieho zariadenia	str. 10
7.5. Ochrana prijímacieho zariadenia	str. 10
7.6. Nevrátenie prijímacieho zariadenia	str. 10
7.7. Vrátenie prijímacieho zariadenia bez ukončenia Zmluvy	str. 10
8. Právo a príslušnosť	str. 10
9. Súčasti Zmluvy	str. 10
10. Účinnosť	str. 10

1. Účastník a Poskytovateľ

V týchto Všeobecných podmienkach sú upravené práva a povinnosti Účastníka a Poskytovateľa verejne dostupných služieb elektronických komunikácií (ďalej len **Služby**). Poskytovateľom Služieb je spoločnosť UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o., so sídlom Ševčenkova 36, 851 01 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka 38877/B (ďalej len **Poskytovateľ**). Účastníkom je buď fyzická osoba – podnikateľ alebo právnická osoba (ďalej len **Účastník**).

2. Zmluva

2.1. Zmluva

Služby elektronických komunikácií sú poskytované na základe zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb (ďalej len **Zmluva**). Tieto Všeobecné podmienky sú vždy neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Zmluva je uzatvorená v slovenskom jazyku.

2.2. Kedy je Zmluva uzatvorená

Zmluva je uzatvorená (platná a účinná) obojstranným podpisom Zmluvy. Zmluvou sa rozumie Zmluva o poskytovaní verejne dostupných služieb uzatvorená medzi Poskytovateľom a Účastníkom, spolu s jej neoddeliteľnými súčasťami (9). Zmenu Zmluvy je možné uskutočniť aj inak ako písomne (2.4.1.).

2.3. Podmienky na uzatvorenie Zmluvy

Poskytovateľ uzavrie s Účastníkom Zmluvu v prípade, že mu Účastník oznámi všetky údaje vyžadované zákonom (3.1) a tieto údaje na žiadosť Poskytovateľa doloží platným občianskym preukazom alebo iným dokladom totožnosti (napr. cestovným pasom). Poskytovateľ môže ďalej žiadať, aby Účastník preukázal právo na užívanie miesta inštalácie (4.4.2.). Poskytovateľ nie je povinný uzatvoriť Zmluvu s Účastníkom, ktorý je dlžníkom Poskytovateľa alebo iného poskytovateľa elektronických komunikačných služieb, alebo ak niektorý z poskytovateľov elektronických komunikačných služieb v minulosti odstúpil od zmluvy alebo vypovedal zmluvu, ktorú mal s Účastníkom uzatvorenú. Poskytovateľ rovnako nie je povinný uzatvoriť Zmluvu s Účastníkom, ak sa Účastník nachádza v zoznamoch dlžníkov vedených podľa osobitných predpisov (napr. zoznam dlžníkov sociálneho poistenia, zdravotného poistenia, atď.). Informácie podľa predošlej vety môže Poskytovateľ zistiť vo verejných registroch a zoznamoch. Poskytovateľ a Účastník sa však môžu dohodnúť, že Zmluva bude uzavretá aj napriek existencii niektorej z okolností podľa tohto bodu Všeobecných podmienok, ak Účastník zloží zábezpeku (5.8.). Poskytovateľ taktiež nie je povinný uzatvoriť Zmluvu, ak poskytovanie Služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné, resp. by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov alebo v prípade, ak Účastník nebude súhlasiť s podmienkami Zmluvy vrátane týchto Všeobecných podmienok.

2.4. Zmena Zmluvy

2.4.1. Ak chce Účastník zmeniť Zmluvu, napr. v rozsahu alebo trvaní používanej Služby, spôsobe platby, alebo ak si chce doobjednať inú Službu (ďalej len **zmena Zmluvy**), kontaktuje Poskytovateľa osobne na zákazníckom stredisku, telefonicky na linke oddelenia služieb zákazníkom, elektronicky (podnikatel@upc.sk) alebo <http://biznis.upc.sk>) alebo písomne. Požadovanú zmenu Zmluvy podľa tohto bodu vykoná Poskytovateľ najneskôr do 30 dní od doručenia žiadosti; od tohto okamihu sa dohoda o zmene Zmluvy považuje za uzatvorenú, ak nebola skôr uzatvorená inak. V prípade telefonickej žiadosti o zmenu Zmluvy alebo prostredníctvom elektronickej pošty, môže Poskytovateľ vyžadovať identifikáciu jedinečným PIN kódom a variabilným symbolom. Zmenu Zmluvy je možné uskutočniť aj v inej ako písomnej forme, a to predovšetkým telefonicky, elektronicky, cez internet alebo aj iným obojstranne odsúhlaseným spôsobom, preukazujúcim dohodu zmluvných strán o zmene Zmluvy. Poskytovateľ nie je povinný pristúpiť na návrh Účastníka na zmenu Zmluvy, ktorým by došlo k zníženiu parametrov poskytovanej Služby.

2.4.2. Poskytovateľ je oprávnený zmeniť podmienky Zmluvy, tzn. aj akúkoľvek súčasť Zmluvy, Poskytovateľ zároveň môže zmeniť obsah Zmluvy v celom rozsahu. Dôvodom na zmenu podmienok Zmluvy zo strany Poskytovateľa môže byť inflácia, zavedenie nových Služieb, zmeny podmienok na trhu elektronických komunikácií, zvýšenie nákladov Poskytovateľa súvisiacich so skvalitňovaním siete, Služieb, vývojom nových technológií, úprava portfólia Služieb alebo zmena iných technických, prevádzkových, obchodných alebo organizačných podmienok na strane Poskytovateľa.

2.4.3. Ak Poskytovateľ zmení Zmluvu, oznámi to Účastníkovi minimálne 1 mesiac vopred na trvanlivom nosiči alebo v odôvodnených prípadoch SMS správou obsahujúcou informáciu, kde Účastník nájde informácie o zmene Zmluvy.

2.4.4. Ak Poskytovateľ zmení podmienky Zmluvy a Účastník s touto zmenou nesúhlasí, je oprávnený odstúpiť od Zmluvy bez sankcií do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej zmeny Zmluvy. Účastník nemá právo odstúpiť

od Zmluvy, ak (i) zmena podmienok Zmluvy je výhradne v prospech Účastníka, (ii) nemá na Účastníka negatívny vplyv, (iii) je výlučne administratívneho charakteru alebo (iv) vyplýva z osobitného predpisu.

2.5. Na ako dlho je Zmluva uzatvorená

Pokiaľ nebolo dohodnuté inak, Zmluva je uzatvorená na dobu neurčitú.

2.6. Výpoveď Zmluvy alebo jednotlivé Služby

2.6.1. Ak bola Zmluva uzavretá na dobu určitú, nemožno Zmluvu alebo jednotlivú Službu pred uplynutím doby určitej vypovedať. V takom prípade je potrebné počkať, kým táto doba určitá uplynie. Zmluvné strany sa môžu v Zmluve dohodnúť aj inak.

2.6.2. Ak bola Zmluva či jednotlivá Služba uzavretá na dobu neurčitú alebo bola uzavretá na dobu určitú a došlo k jej automatickému predĺženiu, je možné ju vypovedať bez udania dôvodu v jednomesačnej výpovednej lehote, ak nie je v Zmluve dohodnuté inak. Výpovedná lehota začne plynúť prvý deň nasledujúceho mesiaca po doručení písomnej výpovede a je rovnaká pre obe zmluvné strany.

2.7. Odstúpenie

Zmluvu je možné ukončiť tiež písomným odstúpením, no iba z uvedených dôvodov:

2.7.1. Účastník môže odstúpiť od Zmluvy alebo jednotlivé Služby

- (a) ak neakceptuje zmeny zmluvných podmienok a nie je daná niektorá z výnimiek podľa bodu 2.4.4. týchto Všeobecných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej zmeny Poskytovateľom;
- (b) ak Poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklamácií neposkytuje Službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite; Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie a ak porušenie povinností Poskytovateľa stále pretrváva;
- (c) ak Poskytovateľ neoznámí Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa článku 6 týchto Všeobecných podmienok, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa bodu 6 týchto Všeobecných podmienok.

2.7.2. Poskytovateľ môže odstúpiť od Zmluvy alebo od jednotlivé Služby, ak:

- (a) Účastník opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobľahlosti;
- (b) Účastník nezaplatil cenu za poskytnutú Službu ani do 45 dní po dni splatnosti;
- (c) Účastník pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Poskytovateľa zariadenie neodpojí;
- (d) Účastník opakovane používa Službu spôsobom, ktorý Poskytovateľovi znemožňuje kontrolu jej používania;
- (e) Účastník opakovane porušuje podmienky Zmluvy (4.6.) alebo ak podstatne poruší podmienky Zmluvy tým, že zneužije Službu umožnením jej využívania v rozpore s jej určením alebo prekoná, prípadne sa pokúsi o prekonanie prostriedkov slúžiacich na kontrolu prijímania Služby.

2.8. Úmrtie

Ak dôjde k úmrtiu Účastníka (fyzickej osoby – podnikateľa) je potrebné, aby o tom blízke osoby, resp. pozostalí informovali Poskytovateľa. Súčasne bude potrebné doložiť úmrtný list alebo čestné vyhlásenie pozostalých o úmrtí Účastníka. S pozostalými sa Poskytovateľ môže dohodnúť na zmene Zmluvy tak, že sa Účastníkom stane niekto z pozostalých (ak si praje Služby aj naďalej využívať) alebo sa Zmluva ukončí k dátumu doloženia úmrtia (prípadne k dátumu úmrtia, ak odvtedy neboli Služby preukázateľne používané).

2.9. Komunikácia medzi zmluvnými stranami

2.9.1. Účastník má možnosť kontaktovať Poskytovateľa prostredníctvom oddelenia služieb zákazníkom. Účastník môže Poskytovateľa navštíviť osobne na zákazníckych strediskách alebo ho kontaktovať na čísle 02/594 22 594 (v sieti UPC zadarmo), alebo elektronicky na podnikatel@upc.sk alebo môže zaslať list na adresu Ševčenkova 36, 851 01 Bratislava.

2.9.2. Ak Poskytovateľ v texte Zmluvy alebo Všeobecných podmienok uvádza, že pre právny úkon je potrebné dodržať písomnú formu, vždy tým myslí právne úkony, z ktorých vyplýva ich obsah a určenie osoby, ktorá úkon robí (napríklad písomné, vlastnoručne podpísané právne úkony doručené osobne na zákaznícke stredisko Poskytovateľa alebo zaslané prostredníctvom poskytovateľa poštových služieb alebo právne úkony urobené elektronickými prostriedkami s kvalifikovaným elektronickým podpisom zaslané na adresu podnikatel@upc.sk).

2.9.3. Poskytovateľ využíva na komunikáciu s Účastníkom prednostne adresu elektronickej pošty oznámenú Účastníkom. Poskytovateľ môže tiež využiť adresu elektronickej pošty, ktorú Účastník použil pri predchádzajúcej komunikácii s Poskytovateľom. Ďalej bude Poskytovateľ využívať kontaktnú adresu a telefón Účastníka, ktoré mu Účastník oznámil, inak adresu miesta inštalácie Služby. Ak nastane zmena v kontaktných údajoch Účastníka a Účastník túto zmenu neoznámí Poskytovateľovi (**3.2.**), oznámenia zaslané podľa pôvodných kontaktných údajov budú považované za doručené. Ak si Účastník nevyzdvihne alebo odmietne prevziať poštovú zásielku, aj taká zásielka sa považuje za doručenú, pretože sa dostala do dispozičnej sféry Účastníka.

2.10. Zverejnenie Zmluvy Účastníkom

Poskytovateľ berie na vedomie, že Účastník zverejní obsah Zmluvy, ak je na to povinný podľa osobitných právnych predpisov. O tejto skutočnosti je Účastník povinný Poskytovateľa vopred informovať.

3. Informácie o Účastníkovi

3.1. Údaje nutné na uzatvorenie Zmluvy

Účastník je povinný v Zmluve uviesť telefónne číslo, e-mailovú adresu, ak ju má zriadenú, a:

- a) obchodné meno, miesto podnikania, identifikačné číslo, ak bolo pridelené alebo rovnocenné registračné číslo pridelené v inom členskom štáte Európskej únie, ak ide o fyzickú osobu – podnikateľa;
- b) obchodné meno, sídlo, identifikačné číslo alebo rovnocenné registračné číslo pridelené v inom členskom štáte Európskej únie a právnu formu, ak ide o právnickú osobu.

3.2. Zmena údajov Účastníka

Ak sa niektorý z údajov Účastníka uvedených v Zmluve zmení, je Účastník povinný túto zmenu písomne oznámiť na oddelenie služieb zákazníkom Poskytovateľa, najneskôr do 15 dní od zmeny. To sa týka aj kontaktnej adresy, na ktorú Poskytovateľ zasiela všetky písomnosti, ako aj adresy elektronickej pošty.

3.3. Prevádzkové a lokalizačné údaje

Poskytovateľ vedie databázu, ktorá obsahuje osobné údaje, prevádzkové údaje a lokalizačné údaje Účastníkov. Podpisom Zmluvy Účastník berie na vedomie, že Poskytovateľ spracováva uvedené údaje za podmienok a v rozsahu stanovenom všeobecne záväznými právnymi predpismi. Prevádzkové údaje sú údaje vzťahujúce sa na užívateľa a na konkrétny prenos informácií v sieti a vznikajúce pri tomto prenose, ktoré sa spracúvajú na účely prenosu správy v sieti alebo na účely fakturácie. Lokalizačné údaje sú údaje spracúvané v sieti alebo prostredníctvom služby, ktoré označujú geografickú polohu koncového zariadenia užívateľa Služby.

3.4. Údaje v telefónnych zoznamoch

Údaje o Účastníkovi, tzn. telefónne číslo, sídlo a obchodné meno právnickej osoby alebo telefónne číslo, obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby – podnikateľa môžu byť zverejnené v telefónnom zozname (tlačenom i elektronickej verzii). Účelom telefónneho zoznamu je vyhľadávanie kontaktných údajov účastníkov na základe ich mena, priezviska alebo názvu, prípadne ďalších minimálnych identifikačných údajov; v elektronickej verzii telefónneho zoznamu je možné vyhľadávanie kontaktu o osobe len podľa mena. Ak má Účastník záujem o zverejnenie týchto údajov v telefónnom zozname, je potrebné to uviesť priamo v Zmluve. Udelený súhlas so zverejnením v telefónnom zozname môže Účastník kedykoľvek odvolať; v takom prípade Poskytovateľ zaistí odstránenie údajov zo zoznamu pri ich najbližšej úprave. Údaje Účastníka poskytne Poskytovateľ na základe všeobecne záväzných právnych predpisov aj ďalším poskytovateľom informačných služieb o telefónnych číslach a vydavateľom telefónnych zoznamov.

3.5. Podmienky spracovania osobných údajov

Podmienky spracovania osobných údajov sa riadia Zásadami ochrany súkromia: zásadami spracovania osobných údajov konateľov a zamestnancov zmluvných partnerov UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o. (k dispozícii na www.upc.sk), a to v rozsahu, v ktorom je Účastník subjektom osobných údajov podľa zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Za podmienok a na účely stanovené Zásadami spracováva Poskytovateľ osobné údaje Účastníkov, ktorí používajú Služby, ako aj potenciálnych záujemcov o Služby.

4. Služby

4.1. Druhy Služieb

Poskytovateľ poskytuje tieto Služby:

- a) Služba prístupu k internetu;
- b) Služba prenosu rozhlasových a televíznych signálov a distribúcie obsahu (retransmisia);
- c) Telefónna služba (hlasová komunikačná služba).

Poskytovateľ tiež poskytuje pridružené služby, ktoré je možné používať iba v súvislosti s niektorou Službou podľa písm. a) až c) a sú popísané v Špecifikáciách jednotlivých Služieb. Špecifikácie jednotlivých Služieb (vrátane pridružených) sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy a sú k dispozícii na <http://biznis.upc.sk>.

4.2. Začatie poskytovania Služieb

Služba je poskytovaná odo dňa úspešného sprevádzkovania koncového bodu (tzn. účastnícka zásuvka) alebo odo dňa prevzatia prijímacieho zariadenia na zákazníckom stredisku Poskytovateľa, alebo odo dňa dodania prijímacieho zariadenia, ak je koncový bod už sprevádzkovaný. Ak po podpise Zmluvy nedôjde k sprevádzkovaniu koncového bodu z dôvodov na strane Účastníka, je Účastník povinný Poskytovateľovi nahradiť účelne vynaložené náklady, ktoré mu vznikli v súvislosti s prípravou sprevádzkovania koncového bodu. Poskytovateľ začne Službu poskytovať najneskôr do 30 dní od podpísania Zmluvy, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

4.3. Inštalácia prijímacích zariadení

Prijímacie zariadenie (7) si spravidla Účastník nainštaluje sám. V prípade požiadavky Účastníka na inštaláciu prijímacieho zariadenia Poskytovateľom je potrebné túto službu objednať, no zložitejšie inštalácie prijímacích zariadení vykonáva technik Poskytovateľa vždy. Inštalácia prijímacieho zariadenia technikom Poskytovateľa je spoplatnená podľa Tarify alebo Zmluvy.

4.4. Miesto poskytovania Služieb

4.4.1. Služba je poskytovaná v prevádzkarni Účastníka alebo v jeho mieste podnikania. Miesto alebo miesta poskytovania Služby sú špecifikované v Zmluve ako miesto inštalácie.

4.4.2. Pred uzavretím Zmluvy aj v priebehu jej trvania môže Poskytovateľ požadovať, aby Účastník preukázal, že miesto inštalácie užíva oprávnene.

4.4.3. Účastník je povinný sprístupniť miesto inštalácie, aby Poskytovateľ mohol sprevádzkovať koncový bod.

4.4.4. Účastník je povinný zabezpečiť súhlas vlastníka nehnuteľnosti, v ktorej má byť miesto inštalácie, že v tejto nehnuteľnosti je možné koncové miesto nainštalovať, ak tam ešte nie je nainštalované.

4.4.5. Účastník je povinný zabezpečiť súhlas vlastníka nehnuteľnosti, ktorý umožní Poskytovateľovi vykonávať údržbu, opravy, úpravy, montáž, premiestnenie, revízie, merania či demontáž Služieb alebo zariadení potrebných na používanie Služieb a vstup na účely vyššie uvedeného.

4.5. Osoby, ktoré sú oprávnené Služby používať

Služby môže používať Účastník alebo osoby, ktoré s ním pracujú v prevádzkarni alebo mieste podnikania (v mieste inštalácie Služieb), a to len na interné potreby Účastníka. Ide najmä o zamestnancov Účastníka. Na to, aby Služby používali iné osoby, je nutný výslovný súhlas Poskytovateľa.

4.6. Spôsob používania Služieb

Pri používaní Služieb je Účastník povinný dodržiavať nasledovné zmluvné podmienky:

a) Účastník je povinný Poskytovateľovi vždy oznamovať pravdivé a aktuálne údaje, ktoré sú podmienkou na uzatvorenie Zmluvy (3.1.);

b) Účastník je povinný Poskytovateľovi poskytovať nevyhnutnú súčinnosť na plnenie Zmluvy, najmä v podobe umožnenia umiestnenia zariadenia na poskytovanie Služieb v mieste, kde majú byť poskytované Služby, umožnenia prístupu k miestu inštalácie alebo k umiestnenému zariadeniu; za neposkytnutie súčinnosti sa považuje aj ohrozujúce, hrubé alebo neúctivé správanie voči zamestnancom či dodávateľom Poskytovateľa;

c) Účastník je povinný zabezpečiť, aby Služby nepoužívala neoprávnená osoba bez súhlasu Poskytovateľa (4.5.);

d) Účastník je povinný na základe výzvy Poskytovateľa zložiť záruku (5.7.) alebo zábezpeku (5.8.);

e) je zakázané používať alebo šíriť akékoľvek nástroje, ktoré by mohli ohroziť bezpečnosť a integritu siete Poskytovateľa alebo ďalších osôb;

f) je zakázané používať Služby spôsobom, ktorý by mohol negatívne ovplyvniť prevádzku siete Poskytovateľa či akejkoľvek jej časti alebo kvalitu Služieb poskytovaných iným účastníkom;

g) Účastník nie je oprávnený zasahovať do zariadení Poskytovateľa, meniť ich nastavenia, alebo meniť nastavenia pripojeného prijímacieho zariadenia (s výnimkou bežných užívateľských nastavení);

h) je zakázané uskutočňovať zlomyseľné, výhražné alebo obťažujúce volania;

i) Účastník je povinný používať Službu v súlade s jej Špecifikáciou, Všeobecnými podmienkami a všeobecne záväznými právnymi predpismi.

Služby je možné používať prostredníctvom zariadení, ktoré spĺňajú požiadavky stanovené všeobecne záväznými právnymi predpismi.

4.7. Porucha Služieb

Ak vznikne v rámci siete Poskytovateľa porucha, Účastník je povinný túto poruchu bezodkladne nahlásiť na oddelenie služieb zákazníkom. Po nahlásení opraví Poskytovateľ poruchu v najkratšej možnej dobe. Ak je porucha

na sieti alebo na zariadení Poskytovateľa, znáša náklady na opravu Poskytovateľ, vo všetkých ostatných prípadoch znáša náklady na opravu Účastník.

4.8. Služby tretích strán

Pri použití telefonickej služby môže Účastník využiť aj služby, ktoré ponúka ďalší poskytovateľ (napr. komerčné linky s predvoľbou 09xy). Na spustenie služieb tretích strán môže Poskytovateľ požadovať zloženie záruky (5.7). Služby tretej strany potom hradí Účastník tretej strane prostredníctvom Poskytovateľa a poplatky za tieto služby sú zohľadnené vo fakturácii. Služby tretích strán sú vždy účtované nad rámec telefonickej tarify (voľných minút). Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za služby tretích strán, a nie je teda možné u neho reklamovať ich chybné poskytnutie.

4.9. Obmedzenie Služieb

4.9.1. Obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služieb na nevyhnutný čas môže Poskytovateľ v prípade narušenia bezpečnosti a integrity siete, bezpečnosti Služby alebo pri zistení jej ohrozenia alebo zraniteľnosti, alebo na základe rozhodnutia štátneho orgánu v období krízového stavu, alebo z dôvodu iného dôležitého verejného záujmu. Takisto je Poskytovateľ oprávnený v potrebnom rozsahu dočasne pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za porušenie Zmluvy, a to z dôvodu výkonu opráv a prác zväčša technického charakteru, potrebných na prevádzku, revíziu, údržbu alebo zvýšenie kapacity siete alebo v snahe vyhnúť sa prípadným chybám v sieti Poskytovateľa.

4.9.2. Dočasne obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služieb môže Poskytovateľ tiež v prípade, že:

- a) Účastník neuhradí splatnú sumu za Službu v lehote upravenej v Zmluve, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy; poskytovanie Služby Poskytovateľ dočasne obmedzí alebo preruší iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie;
- b) Účastník alebo iná osoba zneužíva poskytované Služby, a to až do odstránenia ich zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich ich zneužívanie;
- c) Účastník podstatne porušuje iné zmluvné podmienky; poskytovanie Služby Poskytovateľ v takom prípade dočasne preruší iba po predchádzajúcom náležitom upozornení. Za podstatné porušenie zmluvných podmienok sa považujú aj prípady, ak Účastník odmietne zložiť záruku (5.7.) alebo zábezpeku (5.8.) alebo ak Účastník používa Služby spôsobom, ktorý môže negatívne ovplyvniť prevádzku siete či akejkolvek jej časti alebo kvalitu Služieb poskytovaných iným účastníkom (napr. používa zariadenie neschválené na prevádzku v Slovenskej republike).

4.9.3. Poskytovanie Služieb Poskytovateľ obnoví v primeranej lehote po tom, ako odpadne dôvod, pre ktorý boli Služby dočasne obmedzené alebo prerušené. Počas obmedzení alebo prerušení z dôvodov 4.9.2. a) až c) môže Poskytovateľ účtovať Služby v plnom rozsahu a za opätovné sprevádzkovanie môže požadovať úhradu poplatku podľa Tarify. Ak Poskytovateľ dočasne obmedzil alebo prerušil poskytovanie Služieb z dôvodov 4.9.2. a) až c), môže po obnovení poskytovania Služieb účtovať cenu Služieb v plnej výške, ak dovtedy poskytoval zľavu.

4.10. Kapacita

Aby nedochádzalo k preťaženiu kapacity siete, môže Poskytovateľ stanoviť povolený objem prenesených dát pre jednotlivé Služby v určitom období. Ak povolený objem prenesených dát Účastník prekročí, môže Poskytovateľ obmedziť rýchlosť prenosu používanej Služby do konca určeného obdobia.

5. Cena za Služby

5.1. Odkedy je Služba účtovaná

Cenu za Služby hradí Účastník od začatia ich poskytovania. Výška ceny za Služby je uvedená v zhrnutí Zmluvy, v Zmluve, v podmienkach kampane alebo v platnej Tarife Služieb. Tarifa je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.

5.2. Faktúra

Cenu za Služby bude Poskytovateľ fakturovať spravidla mesačne vopred, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Poskytovateľ doručuje faktúry prednostne v elektronickej forme. Ak Účastník neoznámí svoju adresu elektronickej pošty alebo požiada o doručovanie faktúr v tlačenej forme, Poskytovateľ mu bude doručovať faktúry v tlačenej forme.

5.3. Splatnosť a spôsob úhrady faktúry

Splatnosť ceny za Služby je uvedená priamo na faktúre. Ak sa stane, že na faktúre nie je splatnosť uvedená, je faktúra splatná do 15 dní od jej doručenia. Spôsob platby je uvedený v Zmluve. Ak spôsob platby nie je v Zmluve uvedený, zasiela Účastník úhradu faktúry na účet uvedený na faktúre. Je nevyhnutné, aby Účastník pri akejkolvek platbe na účet Poskytovateľa uviedol variabilný symbol uvedený na príslušnej faktúre. Podľa variabilného symbolu Poskytovateľ zistí, že platba je od Účastníka a Účastník tým predíde zbytočnému upomínaniu.

Upomienka je spoplatnená podľa Tarify a Poskytovateľ ju môže účtovať aj v prípade neuvedenia variabilného symbolu alebo uvedenia nesprávneho variabilného symbolu.

5.4. Zľava

Poskytovateľ môže Účastníkovi poskytnúť zľavu. Zľava môže byť poskytnutá buď ako opakujúca sa zľava z ceny Služieb, alebo ako jednorazová zľava z aktivačného alebo z inštalačného poplatku, alebo aj ako iný druh zľavy dohodnutý v Zmluve. Konkrétna výška zliav sa spočíta ako rozdiel ceny uvedenej v Tarife v čase uzatvorenia Zmluvy a ceny uvedenej v Zmluve.

5.5. Neuhradenie ceny Služieb

Ak Účastník neuhradí včas alebo riadne cenu za Služby, vyzve ho Poskytovateľ na zaplatenie znovu. Poskytovateľ je v takom prípade zároveň oprávnený Účastníkovi vystaviť upomienku spoplatnenú podľa Tarify. Ak ani potom Účastník nezaplatí cenu za Služby, môže Poskytovateľ dočasne obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služieb **(4.9.2. a)**. Od Zmluvy môže Poskytovateľ odstúpiť, ak Účastník nezaplatil cenu za poskytnutú Službu ani do 45 dní po dni splatnosti **(2.7.2. b)**.

5.6. Úhrada

Platbu, ktorú Poskytovateľ od Účastníka dostane, môže použiť na úhradu dlžnej sumy, ktorá je najskôr splatná. O tom, na úhradu akej dlžnej sumy bola platba použitá, bude Poskytovateľ informovať Účastníka na jeho žiadosť prostredníctvom oddelenia služieb zákazníkom.

5.7. Záruka

Ak má Účastník v priebehu mesiaca nezvyčajne vysokú prevádzku telefonickej služby alebo služieb tretích strán **(4.8.)**, môže Poskytovateľ od Účastníka požadovať zloženie záruky alebo mu môže počas plynutia fakturačného obdobia vystaviť čiastkovú faktúru na skoršiu úhradu za uskutočnenú prevádzku telefonickej služby alebo využitých služieb tretích strán (ďalej len **záruka**). Záruku si môže Poskytovateľ ponechať počas poskytovania telefonickej služby pre prípad omeškania Účastníka s úhradou dlžnej sumy za telefonickú službu. V prípade omeškania Účastníka s úhradou dlžnej sumy za telefonickú službu môže Poskytovateľ dlžnú sumu započítať oproti záruke. O započítaní Poskytovateľ informuje Účastníka v najbližšej faktúre. Po ukončení poskytovania telefonickej služby a po zaplatení všetkých dlžných súm Poskytovateľ záruku alebo jej zvyšnú nepoužitú časť vráti Účastníkovi. Na vrátenie záruky má Poskytovateľ 60 dní od ukončenia poskytovania telefonickej služby alebo vyrovnania všetkých záväzkov Účastníka, súvisiacich s poskytovaním telefonickej služby (vrátane vrátenia prijímacieho zariadenia), podľa toho, čo nastane neskôr.

5.8. Zábezpeka

Zloženie zábezpeky môže Poskytovateľ požadovať v prípade, že s ním chce uzavrieť Zmluvu osoba, ktorá má nesplnené záväzky voči Poskytovateľovi alebo iným poskytovateľom elektronických komunikačných služieb, ak niektorý z poskytovateľov elektronických komunikačných služieb v minulosti odstúpil od zmluvy alebo vypovedal zmluvu, ktorú mal s touto osobou uzatvorenú alebo ak sa daná osoba nachádza v zoznamoch dlžníkov vedených podľa osobitných predpisov **(2.3.)**. Zábezpeku je Poskytovateľ oprávnený si ponechať počas trvania Zmluvy pre prípad neplnenia záväzkov Účastníka zo Zmluvy. Po ukončení Zmluvy alebo po zaplatení všetkých dlžných súm Poskytovateľ zábezpeku alebo jej zvyšnú nepoužitú časť vráti Účastníkovi. Na vrátenie zábezpeky má Poskytovateľ 60 dní od ukončenia Zmluvy alebo vyrovnania všetkých záväzkov Účastníka (vrátane vrátenia prijímacieho zariadenia) podľa toho, čo nastane neskôr.

6. Reklamačný poriadok

6.1. Podmienky a spôsob uplatnenia reklamácie

Ak Účastník nesúhlasí s výškou fakturovanej ceny za Služby alebo zistil závalu poskytovanej Služby alebo prijímacieho zariadenia, má možnosť podať reklamáciu. Reklamáciu je možné podať osobne na niektorom zo zákazníckych stredísk Poskytovateľa, písomne listom zaslaným na adresu Ševčenkova 36, 851 01 Bratislava alebo prostredníctvom e-mailu zaslaného na adresu post@upc.sk. Je potrebné, aby Účastník v reklamácií uviedol svoje identifikačné údaje (obchodné meno, variabilný symbol) a jasným a zrozumiteľným spôsobom opísal predmet reklamácie a čoho sa podanou reklamáciou domáha; Účastník si v reklamácií zároveň môže zvoliť spôsob, ako si želá byť informovaný o spôsobe vybavenia reklamácie. V prípade, ak reklamácia nebude spĺňať náležitosti podľa tohto bodu Všeobecných podmienok, v dôsledku čoho pre Poskytovateľa nebude možné reklamáciu posúdiť a vybaviť, je Poskytovateľ oprávnený vyzvať Účastníka na doplnenie reklamácie o chýbajúce náležitosti. Lehota na vybavenie reklamácie v takom prípade začne plynúť okamihom, kedy Účastník doplní chýbajúce náležitosti reklamácie.

6.2. Lehota na podanie reklamácie

Faktúru môže Účastník reklamovať do 30 dní od jej doručenia. Vady poskytovanej Služby alebo prijímacieho zariadenia môže Účastník reklamovať do 30 dní od zistenia reklamovanej vady. Ak Poskytovateľ svojím zavinéním nejaký čas neposkytoval Službu (neplatí pre 4.9.), môže Účastník najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby požiadať o vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby. Ak Účastník neuplatní reklamáciu v lehotách podľa tohto bodu Všeobecných podmienok, Poskytovateľ nemusí reklamáciu prijať.

6.3. Odkladný účinok reklamácie fakturovanej ceny

Ak fakturáciu reklamuje Účastník včas, nemá taká reklamácia odkladný účinok na splatnosť faktúry a je potrebné, aby Účastník faktúru zaplatil. Ak suma na faktúre, ktorú Účastník reklamuje, presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, Poskytovateľ umožní odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich šiestich mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania prijímacieho zariadenia alebo Poskytovateľ umožní zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby v najmenej troch mesačných splátkach. Ak Účastník využíval Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.

6.4. Lehota na vybavenie reklamácie

Poskytovateľ reklamáciu Účastníka vybaví do 30 dní odo dňa, keď mu bola reklamácia doručená so všetkými náležitosťami (6.1.). Ak Poskytovateľ v tejto lehote reklamáciu nevybaví, považuje sa za uznanú. V zložitých prípadoch môže Poskytovateľ lehotu na vybavenie reklamácie predĺžiť, najviac však o 30 dní, o čom Účastníka informuje na trvanlivom nosiči ešte pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty aj s uvedením dôvodov pre predĺženie lehoty. Lehota je zachovaná, ak Poskytovateľ Účastníkovi odošle oznámenie o predĺžení lehoty najneskôr v posledný deň plynutia lehoty na vybavenie reklamácie.

6.5. Spôsob vybavenia reklamácie

Výsledok prešetrovania reklamácie Poskytovateľ Účastníkovi oznámi na trvanlivom nosiči, t. j. napríklad písomne alebo e-mailom. V prípade, ak si Účastník v podanej reklamacii zvolil spôsob, akým si želá byť informovaný o výsledku prešetrovania reklamácie, bude Poskytovateľ Účastníka informovať zvoleným spôsobom, v opačnom prípade bude výsledok prešetrovania reklamácie Účastníkovi oznámený spravidla rovnakým spôsobom ako bol spôsob, ktorým bola reklamácia Poskytovateľovi doručená.

6.6. Uznanie reklamácie

Ak Poskytovateľ uzná reklamáciu za opodstatnenú a určí spôsob jej vybavenia peňažnou formou, zúčtuje ju Účastníkovi v nasledujúcej faktúre za Služby alebo iným spôsobom podľa dohody. Ak sa v rámci reklamácie zistí porucha na prijímacom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani jej cenu nemožno preukázateľne zistiť, zaplatí Účastník cenu vo výške priemerného mesačného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.

6.7. Zodpovednosť za škodu

Zodpovednosť Poskytovateľa za prípadné škody vzniknuté v dôsledku vadného poskytovania Služieb je obmedzená na povinnosť vrátiť Účastníkovi pomernú časť už zaplatenej ceny za vadne poskytnutú Službu, resp. povinnosť pomerne znížiť cenu, ktorá má byť za vadne poskytnutú Službu uhradená. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za akékoľvek nepriame škody, následné škody alebo ušlý zisk vzniknuté v dôsledku vadného poskytovania služieb okrem prípadov, kedy sa zmluvné strany dohodli inak.

6.8. Mimosúdne riešenie sporov

Ak Účastník nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, má právo obrátiť sa s návrhom na mimosúdne riešenie sporu s Poskytovateľom na Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.

7. Prenájom prijímacích zariadení

7.1. Prijímacie zariadenie

Prijímacie zariadenie je zariadenie, ktoré umožňuje používať Služby Poskytovateľa, tzn. prijímať jeho signál. Ide napr. o modem, set-top-box a pod. Prijímacie zariadenie podľa konkrétnej ponuky Poskytovateľ prenájme, bezodplatne vypožičia alebo predá. Predaj prijímacích zariadení je upravený zvlášť vo Všeobecných obchodných podmienkach predaja prijímacích zariadení. Prostredníctvom prenajatých či vypožičaných prijímacích zariadení môže Poskytovateľ poskytovať služby elektronických komunikácií aj ďalším účastníkom. V prípade výmeny prenajatého alebo vypožičaného zariadenia v rámci reklamácie nezodpovedá Poskytovateľ za uložený obsah

pevného disku prijímacieho zariadenia. Na zaistenie funkčnosti siete pri poskytovaní Služieb môže Poskytovateľ aktualizovať softvérové nastavenie prijímacích zariadení, pri čom môže dôjsť k zmene uloženého obsahu.

7.2. Prenájom prijímacieho zariadenia

V prípade prenájmu prijímacieho zariadenia platí Účastník za prenájom pravidelné mesačné poplatky vo výške určenej v Tarife, resp. kampani alebo v Zmluve. Fakturácia a úhrada poplatkov za prenájom prijímacieho zariadenia prebieha rovnakým spôsobom ako pri fakturácii Služieb.

7.3. Vypožičanie prijímacieho zariadenia

Ak je prijímacie zariadenie bezodplatne vypožičané, platia rovnaké práva a povinnosti ako pri prenájme prijímacích zariadení (v bodoch 7.4 – 7.7.).

7.4. Vrátenie prijímacieho zariadenia

Do 3 dní po ukončení Zmluvy je nutné, aby Účastník na vlastné náklady vrátil prenajaté prijímacie zariadenie Poskytovateľovi. Účastník môže zariadenie vrátiť osobne na zákazníckom stredisku alebo ho zaslať poštou na adresu Poskytovateľa. To platí aj v prípade, že Účastník ukončí používanie jednotlivej Služby a prijímacie zariadenie používa len na jej príjem. Poskytovateľ odporúča Účastníkovi, aby zásielku pri odosielaní prijímacieho zariadenia poistil podľa výšky predajnej ceny príslušného prijímacieho zariadenia, ktorá je uvedená v Tarife alebo ktorú si Účastník môže overiť na oddelení služieb zákazníkom. Prijímacie zariadenie sa považuje za vrátené v momente, keď je Poskytovateľom prevzaté na zákazníckom stredisku alebo je Poskytovateľovi doručené.

7.5. Ochrana prijímacieho zariadenia

Prenajaté zariadenie je Účastník povinný chrániť proti poškodeniu, strate a krádeži. Účastník je povinný zariadenie Poskytovateľovi vrátiť včas (7.4.) a v poriadku.

7.6. Nevrátenie prijímacieho zariadenia

Ak Účastník nevráti prenajaté prijímacie zariadenie včas a v poriadku (7.4. a 7.5.), môže si Poskytovateľ voči nemu uplatniť zmluvnú pokutu podľa Tarify alebo Zmluvy.

7.7. Vrátenie prijímacieho zariadenia bez ukončenia Zmluvy

Ak prenajaté prijímacie zariadenie Účastník vráti bez toho, aby ukončil Zmluvu, nemá to vplyv na trvanie Zmluvy. V takom prípade Zmluva naďalej trvá a naďalej je potrebné hradiť cenu za Služby.

8. Právo a príslušnosť

Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky, a to predovšetkým zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, a zákonom č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách. Ak niektorá časť Zmluvy bude príslušným orgánom označená za neplatnú, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení Zmluvy. Prípadné spory, ktoré medzi zmluvnými stranami vzniknú, bude riešiť podľa vecnej príslušnosti Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb alebo všeobecný súd Slovenskej republiky.

9. Súčasť Zmluvy

Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú zmluvné dokumenty, ktoré sú buď označené totožným číslom Zmluvy, alebo z ich označenia inak nepochybne vyplýva, že tvoria jeden zmluvný celok, predovšetkým tieto Všeobecné podmienky, Zásady ochrany súkromia, Špecifikácia Služieb, Tarify, podmienky kampane, ako aj všetky písomné dohody, dodatky a dokumenty, ktorými sa mení alebo dopĺňa Zmluva. Tým, že Účastník podpíše Zmluvu, súhlasí so znením všetkých jej súčastí. Vzory aktuálneho znenia Zmluvy vrátane jej súčastí sú uverejnené na <http://biznis.upc.sk>.

10. Účinnosť

Tieto Všeobecné podmienky sú účinné od 01.02.2022. Aktuálne znenie Všeobecných podmienok nájdete na <http://biznis.upc.sk>.



Osobitné podmienky poskytovania služby UPC TV spoločnosťou UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o.

Tieto osobitné podmienky poskytovania služby UPC TV (ďalej aj „**Podmienky**“) upravujú práva a povinnosti užívateľov služby UPC TV (ďalej aj „**Služba**“) poskytovanej spoločnosťou UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o., so sídlom Ševčenkova 36, 851 01 Bratislava, IČO: 35 971 967, IČ DPH: SK2022117405, zapísanou v Obchodnom registri vedenom na Mestskom súde Bratislava III, oddiel Sro, vložka 38877/B (ďalej aj „**UPC**“) ako (i) doplnkovej služby k službe digitálnej retransmisie poskytovanej spoločnosťou UPC a (ii) samostatnej služby.

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. UPC TV je služba retransmisie programových služieb cez internet, ktorou Vám umožníme príjem a súčasný úplný a nezmenený prenos pôvodného vysielania programovej služby vysielateľov na rôznych elektronických zariadeniach (PC, notebook, tablet, smartphone a iné); zoznam programov, ktoré je v rámci Služby možné sledovať je k dispozícii na webovej stránke www.upctv.sk.
- 1.2. Službu Vám poskytujeme na základe Zmluvy o poskytovaní prístupu k službe UPC TV (ďalej aj „**Zmluva**“).
- 1.3. V rámci Služby Vám môžeme sprístupniť len televízne programy, či časti ich obsahu (relácie), na šírenie ktorých sme oprávnení na základe licencií poskytnutých nám vysielateľmi týchto televíznych programov (ďalej aj „**Poskytovatelia obsahu**“). Ponuka televíznych programov v rámci služby UPC TV ako samostatnej služby podľa bodu 2.1.2 a 2.1.3 sa preto nemusí v celom rozsahu zhodovať s ponukou televíznych programov dostupnou v rámci Služby poskytovanej podľa bodu 2.1.1.
- 1.4. Skôr než začnete Službu používať, oboznámte sa prosím s obsahom týchto Podmienok, ako aj s obsahom Všeobecných podmienok spoločnosti UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o., na poskytovanie verejne dostupných služieb (ďalej aj „**Všeobecné podmienky**“) a Zásadami spracovania osobných údajov zákazníkov UPC (ďalej aj „**Zásady**“), ktoré nájdete na stránkach www.upc.sk.
- 1.5. Všeobecné podmienky sa uplatnia na právny vzťah založený Zmluvou v rozsahu, v ktorom to tieto Podmienky nevylučujú alebo to pripúšťa charakter Služby. Neaplikujú sa tie ustanovenia Všeobecných podmienok, ktoré tieto Podmienky výslovne vylučujú alebo z ich povahy je zrejmé, že sa vzťahujú výlučne na službu elektronických komunikácií.
- 1.6. V prípade rozporu medzi ustanoveniami podmienok kampane, ustanoveniami Zmluvy, Podmienok a Všeobecných podmienok majú podmienky kampane prednosť pred Zmluvou, Zmluva má prednosť pred ustanoveniami týchto Podmienok a ustanovenie týchto Podmienok majú prednosť pred ustanoveniami Všeobecných podmienok.

2. Používanie Služby

- 2.1. Službu môžete používať:
- 2.1.1. ako doplnkovú službu k službe digitálnej retransmisie poskytovanej spoločnosťou UPC ak máte so spoločnosťou UPC uzavretú zmluvu o poskytovaní verejne dostupných služieb;
 - 2.1.2. ako samostatnú službu, ak ste užívateľom služby Internet poskytovanej spoločnosťou UPC, alebo
 - 2.1.3. ako samostatnú službu, ak ste užívateľom služby Internet od iného poskytovateľa verejne dostupných služieb.
- 2.2. Poskytnutie prístupu k Službe na základe Zmluvy uzavretej podľa bodu 2.1.3 nie je službou elektronických komunikácií.

3. Minimálne technické požiadavky

- 3.1. Minimálne požiadavky na rýchlosť internetového pripojenia
- 3.1.1. Predpokladom správneho fungovania Služby je internetové pripojenie s rýchlosťou aspoň 5 mbps.
- 3.2. Minimálne technické požiadavky na charakteristiku zariadenia
- 3.2.1. Minimálne technické požiadavky na podporované zariadenia sú uvedené na stránkach www.upc.sk v sekcii Pre zákazníkov.
- 3.3. Odporúčame Vám, aby ste si pred začatím využívania Služby overili, či Vaše internetové pripojenie, resp. zariadenie, na ktorom máte v úmysle Službu využívať, spĺňa vyššie uvedené požiadavky. Pokiaľ Vaše internetové pripojenie, resp. zariadenie vyššie uvedené požiadavky nespĺňa, nenesieme žiadnu zodpovednosť za nesprávne fungovanie Služby.
- 3.4. Vezmite tiež prosím na vedomie, že nezodpovedáme za žiadne vady funkčnosti alebo kvality Služby, ktoré nemajú pôvod vo vlastných komponentoch Služby alebo nie sú spôsobené poruchou na zariadeniach v našom vlastníctve, t. j. menovite nezodpovedáme za vady spôsobené poruchami v dodávke elektrickej energie, vady spôsobené výpadkom alebo obmedzením funkčnosti internetového pripojenia poskytovaného iným poskytovateľom. Rovnako nezodpovedáme za Vaše hardwarové a softwarové vybavenie.

4. Aktivácia Služby a uzavretie zmluvy

- 4.1. Aktivácia Služby
- 4.1.1. Prístup k Službe Vám aktivujeme na základe objednávky, ktorú môžete urobiť najmä na zákazníckom stredisku UPC alebo online na našej webstránke www.upc.sk.
 - 4.1.2. Ak si Službu objednáвате ako doplnkovú službu k službe digitálnej televízie, prístup k Službe Vám aktivujeme dňom začatia poskytovania služby digitálnej televízie.
 - 4.1.3. Ak si od nás spoločne so Službou objednáвате aj službu prístupu k sieti Internet, prístup k Službe Vám aktivujeme dňom začatia poskytovania služby prístupu k sieti Internet.
 - 4.1.4. V ostatných prípadoch Vám prístup k Službe aktivujeme v nasledujúci pracovný deň po uzatvorení Zmluvy.

4.1.5. O aktivácii Služby Vás vyrozumíme elektronickou poštou, v ktorej Vám zároveň poskytneme Vaše prihlasovacie údaje.

4.1.6. Službu môžete využívať od momentu jej aktivácie.

4.2. Uzavretie Zmluvy

4.2.1. Zmluvu s Vami môžeme uzavrieť na zákazníckom stredisku alebo na základe elektronickej objednávky prostredníctvom objednávkového formulára na stránke www.upc.sk (ďalej len „**online objednávka**“).

4.2.2. V prípade uzatvorenia Zmluvy na zákazníckom stredisku sa Zmluva považuje za uzavretú momentom jej podpisu oboma stranami.

4.2.3. V prípade online objednávky sa Zmluva uzatvára na základe Vášho návrhu na uzavretie Zmluvy vo forme vyplneného a odoslaného online formulára umiestneného na našej internetovej stránke. Pred odoslaním online objednávky máte ešte možnosť vrátiť sa do objednávkového formulára, kde si môžete skontrolovať resp. pozmeniť už vyplnené údaje.

4.2.4. V prípade online objednávky sa Zmluva považuje za uzavretú doručením potvrdenia o prijatí online objednávky na Vašu e-mailovú adresu, ktorú ste zadali v online objednávke.

4.2.5. Potvrdenie o prijatí objednávky obsahuje najmä číslo objednávky, špecifikáciu resp. rozsah Služby (programový balíček), údaj o cene Služby, spôsobe platby za Službu, ako i právne informácie. Potvrdenie o prijatí objednávky podľa predchádzajúcej vety spolu so Všeobecnými podmienkami, týmito Podmienkami a podmienkami kampane tvorí obsah Zmluvy.

4.2.6. Zmluva, ako i všetky dokumenty podľa bodu 4.2.5., sú vyhotovené v slovenskom jazyku; Zmluvu je možné uzavrieť v slovenskom jazyku.

4.2.7. Prosím vezmite na vedomie, že zodpovedáte za správnosť všetkých údajov uvedených v objednávke a zároveň za správnosť a plnú funkčnosť e-mailovej adresy, ktorú ste v objednávke uviedli.

4.2.8. Vezmite tiež prosím na vedomie, že uzavretie Zmluvy spôsobom podľa bodu 4.2.4 nie je možné v prípade, že si súčasne so Službou od nás objednáвате aj službu prístupu k sieti Internet.

4.2.9. Ak si Službu ako doplnkovú službu objednáвате súčasne so službou digitálnej televízie, neuzatvárame s Vami samostatnú zmluvu o poskytovaní prístupu k službe UPC TV; zmluva o poskytnutí prístupu k Službe sa považuje za uzavretú dňom uzavretia zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb.

5. Cena

5.1. Služba je spoplatnená podľa aktuálneho cenníka služieb vydaného spoločnosťou UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o. (*Tarifa UPC TV*), ktorý je dostupný na našich webových

stránkach www.upc.sk. Na poskytovanie Služby sa zároveň primerane vzťahuje aktuálna Tarifa UPC jednorazových služieb a iných platieb.

- 5.2. Pokiaľ nemáte v zmysle podmienok kampane nárok na skúšobné obdobie, počas ktorého užívate Službu zdarma, cenu za Službu hradíte od začatia jej poskytovania.
- 5.3. Cenu za Službu Vám budeme fakturovať spravidla mesačne vopred, ak sa nedohodneme inak. Faktúru Vám doručíme v elektronickej forme. Ak nám neoznámite Vašu adresu elektronickej pošty alebo nás požiadate o doručovanie faktúry v tlačenej forme, faktúru Vám doručíme v tlačenej forme. Doručenie faktúry v tlačenej forme je spoplatnené v zmysle cenníka.
- 5.4. Splatnosť ceny za Službu je uvedená priamo na faktúre. Ak sa stane, že na faktúre splatnosť nie je uvedená, je faktúra splatná do 15 dní od jej doručenia.
- 5.5. Spôsob platby sme si dohodli v Zmluve. Ak spôsob platby nie je v Zmluve uvedený, zasielajte nám úhradu faktúry na náš účet uvedený na faktúre.
- 5.6. Je nevyhnutné, aby ste pri akejkoľvek platbe na náš účet uviedli variabilný symbol uvedený na príslušnej faktúre. Podľa variabilného symbolu zistíme, že platba je od Vás a zároveň tým predídete zbytočnému upomínaniu. Upomienka je totiž spoplatnená podľa aktuálneho cenníka a môžeme ju účtovať aj v prípade neuvedenia variabilného symbolu alebo uvedenia nesprávneho variabilného symbolu.

6. Trvanie a zánik zmluvy

- 6.1. Zmluvu na poskytovanie Služby s Vami uzatvárame na dobu neurčitú.
- 6.2. Na ukončení Zmluvy sa môžeme dohodnúť. Zmluvu je tiež možné písomne vypovedať alebo od nej odstúpiť.
- 6.3. Zmluvu ste oprávnení vypovedať bez uvedenia dôvodu v jednomesačnej výpovednej lehote. Spoločnosť UPC je rovnako oprávnená ukončiť Zmluvu výpoveďou aj bez uvedenia dôvodu v jednomesačnej výpovednej lehote. Výpovedná lehota je rovnaká pre obe zmluvné strany a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede.
- 6.4. K ukončeniu Zmluvy tiež dochádza:
 - 6.4.1. v prípade užívateľov Služby ako doplnkovej služby k službe digitálnej televízie, dňom ukončenia zmluvy o poskytovaní služby digitálnej televízie v súlade so Všeobecnými podmienkami;
 - 6.4.2. v prípade užívateľov Služby uvedených v bode 2.1.2 dňom ukončenia Zmluvy o poskytovaní služby Internet v súlade so Všeobecnými podmienkami, ibaže sme sa výslovne dohodli, že Vám Službu budeme i naďalej poskytovať.
- 6.5. Od Zmluvy môžete tiež odstúpiť z dôvodov uvedených v bode 2.7.3.1 písm. (b) až (g) Všeobecných podmienok.

- 6.6. Od Zmluvy môžeme odstúpiť z dôvodov uvedených v bode 2.7.3.2 písm. (b), (d) a (e) Všeobecných podmienok.

7. Jednostranná zmena zmluvných podmienok

- 7.1. UPC má právo jednostranne zmeniť zmluvné podmienky dojednané s Vami v Zmluve z nasledovných dôvodov:
- 7.1.1. zmena podmienok na trhu poskytovania služieb obdobných službe UPC TV;
 - 7.1.2. zvýšenie nákladov UPC súvisiacich s poskytovaním Služby;
 - 7.1.3. zmena inflácie podľa údajov Štatistického úradu SR;
 - 7.1.4. zmena obsahovej štruktúry Služby napr. v dôsledku zmeny zmluvných podmienok medzi UPC a Poskytovateľmi obsahu alebo zmien v programových balíčkoch Služby;
 - 7.1.5. zmena vyvolaná technologickým vývojom Služby;
 - 7.1.6. technické zmeny v plneniach poskytovaných alebo zabezpečovaných pre UPC tretími stranami, ktoré majú vplyv na poskytovanie Služby;
 - 7.1.7. zmena, ktorá vyplynie z výsledkov interných kontrol UPC smerujúca k zlepšeniu alebo zefektívneniu riadiacich procesov UPC alebo starostlivosti o zákazníka;
 - 7.1.8. zmena, ktorá je vyžadovaná všeobecne záväznými predpismi alebo rozhodnutiami súdov alebo orgánov verejnej správy resp. iných orgánov, ktoré sú pre UPC záväzné.
- 7.2. V prípade zmeny zmluvných podmienok Vás budeme o zmenách informovať najneskôr jeden (1) mesiac pred účinnosťou zmeny.

8. Pravidlá využívania Služby

- 8.1. Služba je dostupná a možno ju využívať výlučne na území Slovenskej republiky.
- 8.2. V zmysle nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2017/1128 o cezhraničnej prenositeľnosti online služieb poskytujúcich obsah v rámci vnútorného trhu (ďalej len "**Nariadenie**") užívatelia, ktorých členský štát bydliska bol overený v súlade s týmto nariadením, majú možnosť pristupovať k Službe a využívať ju, i pokiaľ sa dočasne zdržujú v inom členskom štáte EÚ, než je ich členský štát ich bydliska, a to rovnakým spôsobom ako v členskom štáte bydliska. Kvalita poskytovanej Služby v iných členských štátoch EÚ sa však môže líšiť od kvality poskytovanej Služby v domovskom členskom štáte účastníka.
- 8.3. Službu môžete používať maximálne na troch (3) zariadeniach súčasne, pričom jeden program môžete sledovať nanajvýš na 2 (dvoch) zariadeniach súčasne.
- 8.4. Službu ste oprávnení využívať výlučne na svoje osobné a súkromné účely; používanie Služby na akýkoľvek iný účel (najmä komerčný) je zakázané.
- 8.5. Službu môžete používať len prostredníctvom zariadení, ktoré sú z technologického hľadiska vhodné a kompatibilné pre zobrazenie Služby a sú pripojené k sieti Internet pomocou trvalého drôtového alebo bezdrôtového širokopásmového pripojenia.
- 8.6. Pri používaní Služby nie ste oprávnení:

- 8.6.1. prevádzkovať činnosť, ktorou by mohlo dôjsť k akémukoľvek zásahu alebo narušeniu Služby;
 - 8.6.2. kopírovať, upravovať, dekompilovať Službu alebo jej obsah, vytvárať napodobeniny alebo odvodeniny;
 - 8.6.3. používať Službu alebo jej časť na vytváranie akéhokoľvek nástroja alebo softwarového produktu, ktorý je možné použiť na vytváranie softwarových aplikácií akejkoľvek povahy;
 - 8.6.4. prenajímať, požíčovať, poskytovať alebo sprístupňovať verejnosti, predávať alebo distribuovať Službu ako celok alebo jej časť;
 - 8.6.5. manipulovať so Službou alebo obchádzať akúkoľvek technológiu používanú našou spoločnosťou alebo Poskytovateľmi obsahu na účely ochrany obsahu dostupného prostredníctvom Služby;
 - 8.6.6. obchádzať územné obmedzenia vzťahujúce sa na Službu;
 - 8.6.7. vytvárať užívateľské účty podvodným spôsobom;
 - 8.6.8. užívať Službu akýmkoľvek spôsobom porušujúcim tieto Podmienky.
- 8.7. V prípade porušenia podmienok používania Služby sme oprávnení zamedziť Vám prístup k Službe alebo uplatniť ďalšie opatrenia uvedené vo Všeobecných podmienkach alebo príslušných právnych predpisoch.

9. Aktualizácie Služby

- 9.1. Aktualizácie Služby pre Vás uskutočňujeme s cieľom zlepšovať Službu a rozširovať jej obsah. Vezmite prosím, na vedomie, že implementácia aktualizácií môže ovplyvniť dostupnosť Služby.

10. Služby tretích strán

- 10.1. Služba môže obsahovať odkazy na webové stránky iných spoločností (ďalej aj „**Tretie strany**“) a nimi ponúkané služby. Tretie strany môžu mať vlastné podmienky poskytovania služieb, odporúčame Vám preto oboznámiť sa i s ich podmienkami. Za konanie alebo obsah produktov a služieb Tretích strán nezodpovedáme.

11. Reklamačný poriadok

- 11.1. Ak nesúhlasíte s výškou fakturovanej ceny za Službu, máte možnosť faktúru reklamovať na našom oddelení služieb zákazníkom. Faktúru môžete reklamovať do 30 dní od jej doručenia. Ak neuplatníte reklamáciu v lehote podľa predchádzajúcej vety, nemusíme Vašu reklamáciu prijať.
- 11.2. Ak fakturáciu reklamujete včas, nemá taká reklamácia odkladný účinok na splatnosť faktúry a je potrebné, aby ste faktúru zaplatili. Ak suma na faktúre, ktorú reklamujete, presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, umožníme Vám odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich šiestich mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania reklamácie alebo Vám umožníme zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby v najmenej troch mesačných splátkach. Ak ste Službu využívali kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.

- 11.3. V prípade zistenia závady poskytnutej Služby máte možnosť Službu reklamovať na našom oddelení služieb zákazníkom. Službu môžete reklamovať do 30 dní od zistenia závady poskytnutia Služby. Ak neuplatníte reklamáciu v lehote podľa predchádzajúcej vety, nemusíme Vašu reklamáciu prijať.
- 11.4. Vašu reklamáciu vybavíme do 30 dní odo dňa, keď ste nám ju doručili, inak sa reklamácia považuje za uznanú.
- 11.5. V zložitých prípadoch môžeme túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní, o čom Vás písomne informujeme ešte pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Táto lehota je zachovaná, ak Vám odošleme takéto oznámenie najneskôr v posledný deň lehoty na vybavenie reklamácie. Ak Vašu reklamáciu uznáme za opodstatnenú a určíme spôsob jej vybavenia peňažnou formou, zúčtujeme Vám ju v nasledujúcej faktúre za Služby alebo iným spôsobom podľa dohody.
- 11.6. Ak sme Vám naším zavinением nejaký čas neposkytovali Službu (neplatí v prípade podľa bodu 4.8.1. Všeobecných podmienok), môžete nás požiadať o vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby, avšak v zmysle zákona tak musíte urobiť najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby.
- 11.7. Ak s výsledkom reklamácie nie ste spokojní alebo ak sa domnievate, že boli porušené Vaše práva, môžete sa na nás obrátiť so žiadosťou o nápravu v súlade so zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Ak sme na Vašu žiadosť podľa predošlej vety odpovedali zamietavo alebo sme na ňu neodpovedali do 30 dní odo dňa jej odoslania, máte právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu orgánu alternatívneho riešenia sporov. Orgánom alternatívneho riešenia sporov je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb pre spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní verejne dostupných služieb, týkajúce sa kvality a ceny služieb, v ostatných prípadoch je ním Slovenská obchodná inšpekcia.

12. Ochrana súkromia a osobných údajov

- 12.1. Prístupom k Službe vyjadrujete svoj súhlas so spracúvaním Vašich osobných údajov v súlade so Zásadami spracovania osobných údajov zákazníkov UPC, ktoré sú k dispozícii na www.upc.sk.
- 12.2. Služba vám ponúka personalizované odporúčania, ktoré Vám umožnia naplno využiť jej funkcie a vlastnosti. Odporúčame Vám, aby ste pri prvom použití Služby udelili povolenie zhromažďovať informácie o Vašich preferenciách sledovania, aby sme pre Vás mohli vytvárať personalizované odporúčania obsahu, ktorý pravdepodobne oceníte, alebo Vám zasielať špeciálne ponuky, ktoré by Vás mohli zaujímať.
- 12.3. Pokiaľ ste ako užívateľ Služby podľa bodu 2.1.1. užívateľom zariadenia DTV Box, Vaše nastavenie ochrany osobných údajov pre odporúčania v Službe sa budú riadiť nastaveniami, ktoré máte na svojom DTV Boxe. Pokiaľ zmeníte nastavenia odporúčaní v menu DTV Boxu, dôjde k ich zmene ich pre službu UPC TV.

13. Užívateľský účet a zabezpečenie

- 13.1. Za zachovanie dôvernosti Vášho užívateľského mena a hesla zodpovedáte sami. Ak sa dozviete o neoprávnenom používaní Vášho účtu, neodkladne kontaktujte naše Zákaznícke centrum.

14. Kontaktné údaje

- 14.1. Ak máte akékoľvek otázky súvisiace so Službou, Zmluvou alebo Podmienkami, obráťte sa prosím na naše Zákaznícke centrum na telefónnom čísle 02/594 22 222 alebo sa na nás obráťte na prostredníctvom sekcie „Kontakt“ na našej webovej stránke www.upc.sk.

15. Záverečné ustanovenia

- 15.1. Tieto Podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 27.03.2023.
- 15.2. Tieto Podmienky v celom rozsahu nahrádzajú Osobitné podmienky poskytovania služby Horizon TV spoločnosťou UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o. zo dňa 06.04.2020.

TARIFA UPC B2B JEDNORAZOVÝCH SLUŽIEB A INÝCH PLATIEB Č. 2/2023

k Všeobecným podmienkam spoločnosti UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o.
na poskytovanie verejných služieb. Účinná od 27. 3. 2023.

I. Ceny za jednorazové služby:			Cena v €
všeobecné	1.)	Neštandardné zriadenie Koncového bodu ¹	individuálna kalkulácia
	2.)	Cena za zriadenie každého Koncového bodu v zakábovanom objekte, alebo oprava Sieťe u Užívateľa	33,00 €
	3.)	Inštalácia alebo výmena prijímacieho zariadenia technikom ²	15,00 €
	4.)	Inštalácia alebo výmena prijímacieho zariadenia samoinštaláciou	0,00 €
	5.)	Cena za výjazd technika alebo servisného technika IT	15,00 €
	6.)	Cena za Aktiváciu základnej služby prístupu do siete internet, UPC telefón, retransmisie, UPC TV ³	3,00 €
	7.)	Cena za opätovnú Aktiváciu alebo zmenu každej základnej služby ⁴	5,00 €
	8.)	Administratívny poplatok ⁵	9,00 €
	9.)	Jednorazové vyhotovenie rozpisu platieb, opis faktúry, alebo podrobného výpisu uskutočnených volaní na žiadosť Užívateľa za jedno fakturačné obdobie	4,00 €
II. Iné platby:			Cena v €
všeobecné	1.)	Upomienka - sankcia	6,00 €
	2.)	Cena za poskytnutie faktúry/základnej úrovne rozpísaných faktúr	0,00 €
	3.)	Cena za doručenie faktúry/základnej úrovne rozpísaných faktúr na poštovú adresu uvedenú Užívateľom	0,00 €
	4.)	Poplatok za vyhotovenie poštového peňažného poukazu typu U	0,99 €
	5.)	Poplatok za úhradu faktúry za služby Poskytovateľa, uskutočnenú na Zákazníckom stredisku Poskytovateľa ⁶	1,50 €
	6.)	Premium Line+ ⁷	6,00 €
	7.)	Zmluvná pokuta podľa Zmluvy o poskytovaní verejných služieb v prípade nevrátenia, resp. vrátenia poškodeného FTTH prevodníka, UPC Wifi boosteru a jeho výmenu	100,00 €
	8.)	Mesačný energetický poplatok ¹²	1,90 €
internet	9.)	Cena za registráciu domény s koncovkou .sk, .eu, .cz, .com, .net, .org	16,50 € / rok
	10.)	Nájomné na 1 mesiac za UPC WiFi booster	3,90 €
	11.)	Nájomné na 1 mesiac za WiFi modem	2,90 €
	12.)	Nájomné na 1 mesiac za WiFi modem Mercury, ConnectBox a Giga Connect Box 6	3,90 €
	13.)	Nájomné na 1 mesiac za Wifi modem Halny ¹⁰	2,90 €
	14.)	Nájomné na 1 mesiac za modem HITRON - CHITA	4,90 €
	15.)	Nájomné na 1 mesiac za Router s možnosťou 1 statickej IP adresy ¹¹	3,00 €
	16.)	Nájomné na 1 mesiac za Router s možnosťou 5 statických IP adries ¹¹	6,00 €
	17.)	Nájomné na 1 mesiac za Router s možnosťou 13 statických IP adries ¹¹	9,00 €
	18.)	Nájomné na 1 mesiac za 1 statickú IP adresu	3,00 €

internet	19.)	Nájomné na 1 mesiac za 5 statických IP adries	6,00 €
	20.)	Nájomné na 1 mesiac za 13 statických IP adries	9,00 €
	21.)	Zmluvná pokuta podľa Zmluvy o poskytovaní verejných služieb v prípade nevrátenia resp. vrátenia poškodeného káblového modemu / WiFi modemu / WiFi modemu Mercury	100,00 €
	22.)	Zmluvná pokuta podľa Zmluvy o poskytovaní verejných služieb v prípade nevrátenia resp. vrátenia poškodeného modemu HITRON – CHITA	150,00 €
telefón	23.)	Cena za pravidelné mesačné zasielanie podrobného výpisu uskutočnených volaní	2,07 €
	24.)	Nájomné na 1 mesiac za Káblový modem ⁸	1,90 €
retransmisia	25.)	Depozit za káblový modem a násuvný adaptér na pripojenie káblového a WiFi modemu, resp. za STB vrátane Smart karty (jednorazová vratná platba)	80,00 €
	26.)	Zmluvná pokuta pri porušení bodu 7.3 Podmienok	35,00 €
	27.)	Nájomné na 1 mesiac za prvý základný STB ⁹	1,90 €
	28.)	Nájomné na 1 mesiac za prvý CA modul	2,90 €
	29.)	Nájomné na 1 mesiac za prvý STB s DVR alebo za STB s HD alebo STB s HD DVR	6,00 €
	30.)	Nájomné na 1 mesiac za každý ďalší základný STB	6,00 €
	31.)	Nájomné na 1 mesiac za každý ďalší CA modul	6,00 €
	32.)	Nájomné na 1 mesiac za každý ďalší STB s DVR alebo STB s HD alebo STB s HD DVR	12,50 €
	33.)	Zmluvná pokuta podľa Zmluvy o poskytovaní verejných služieb v prípade nevrátenia, resp. vrátenia poškodennej Smart karty a jej výmeny	25,00 €
	34.)	Zmluvná pokuta podľa Zmluvy o poskytovaní verejných služieb v prípade nevrátenia, resp. vrátenia poškodeného základného STB, resp. CA modulu a ich výmeny	80,00 €
	35.)	Zmluvná pokuta podľa Zmluvy o poskytovaní verejných služieb v prípade nevrátenia, resp. vrátenia poškodeného STB s DVR / STB s HD resp. s HD DVR / ConnectBoxu, Giga Connect Boxu 6 a jeho výmeny	160,00 €
	35.)	Zmluvná pokuta podľa Zmluvy o poskytovaní verejných služieb za vrátenie poškodeného Zariadenia Poskytovateľa	33,50 €

Uvedené ceny sú vrátane platnej sadzby DPH. Zmluvná pokuta, depozit a upomienka nepodliehajú DPH.

STB (set-top-box), Smart karta, CA modul (v prípade jeho nájmu), Káblový modem, Wifi booster a násuvný adaptér patria medzi Zariadenia Poskytovateľa.

- 1) Neštandardné zariadenie Koncového bodu. Cenová kalkulácia bude potvrdená po obhliadke technikom.
- 2) Poplatok za pripojenie služby, alebo za znovupripojenie Koncového bodu. Poplatok sa vzťahuje k jednotlivej inštalácii (max. 2 zariadenia rovnakého typu) v rámci jedného výjazdu technika. Inštalácia 3. a 4. zariadenia je spoplatnená samostatne v rovnakej výške.
- 3) Self-install závisí od technickej uskutočniteľnosti v konkrétnej lokalite.
- 4) Opätovná aktivácia v prípade odpojenia, zmeny alebo zníženie rozsahu služby.
- 5) Poplatok je vyberaný pri administratívnych úkonoch (napr. Spracovateľský poplatok pri zániku zmluvy dohodou, zmena názvu domény alebo registrátora domény na spoločnosť UPC a pod.).
- 6) Za uskutočnenie viacerých platieb, zaradených v internom systéme Poskytovateľa, pod rovnakým číslom Užívateľa (variabilný symbol) počas jednej návštevy ZS sa cena účtuje iba raz.
- 7) Služba je dostupná len v Bratislave.

- 8) Účtuje sa s účinnosťou od 1. 3. 2013 pre nových Užívateľov a všetkých existujúcich Užívateľov, ktorým je od 1. 3. 2013 vrátane vykonaná zmena v Zmluve o poskytovaní verejných služieb týkajúca sa základných služieb prístupu do siete internet a/alebo UPC telefón. V prípade využívania oboch menovaných služieb je účtované iba nájomné týkajúce sa služby prístupu do siete internet.
- 9) Účtuje sa s účinnosťou od 3. 9. 2012 pre nových Užívateľov a všetkých existujúcich Užívateľov, ktorým je od 3. 9. 2012 vrátane vykonaná zmena v Zmluve o poskytovaní verejných služieb týkajúca sa základných služieb digitálnej retransmisie.
- 10) Wifi Modem Halny je možné využiť len v lokalitách s technológiou GPON.
- 11) Platí pre služby objednané do 5. 6. 2022.
- 12) Účtuje sa s účinnosťou od 1. 11. 2022 pre nových Užívateľov a všetkých existujúcich Užívateľov.





**Špecifikácia služieb spoločnosti
UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o.
pre podnikateľov**

(ďalej len „Špecifikácia“)

Internet

Primerané riadenie dátovej prevádzky

1. Za účelom dodržiavania povinností vyplývajúcich z právnych predpisov alebo uložených na to oprávneným orgánom verejnej moci je Poskytovateľ oprávnený primerane riadiť dátovú prevádzku v rozsahu nevyhnutnom pre zaistenie odpočúvania, uchovania prevádzkových a lokalizačných údajov a zablokovania prístupu ku konkrétnemu obsahu.
2. Užívateľ má prostredníctvom siete internet právo na prístup k informáciám a obsahu, právo šíriť informácie a obsah a využívať a poskytovať aplikácie a služby. Výkon práv Užívateľa podľa predchádzajúcej vety musí byť v súlade s právom Európskej Únie a všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, ako aj zmluvnými podmienkami Poskytovateľa, najmä pokiaľ ide o zákonnosť obsahu, aplikácií alebo služieb ako aj spôsobu ich používania. Poskytovateľ je v súlade s príslušnými právnymi aktmi Európskej únie ako aj vnútroštátnymi právnymi predpismi oprávnený prijímať primerané, nediskriminačné a transparentné opatrenia na riadenie prevádzky najmä za účelom zabezpečenia (i) splnenia povinností v zmysle bodov 1 a 5 Špecifikácie, (ii) zachovania bezpečnosti a integrity siete a služieb, (iii) eliminovania a zmiernenia účinkov prípadného dočasného preťaženia siete Poskytovateľa.
3. Užívateľ si je vedomý a súhlasí s tým, že opatrenia na riadenie prevádzky siete prijaté Poskytovateľom v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov si môžu vyžadovať spracúvanie osobných údajov Užívateľa, ak je takéto spracúvanie nevyhnutné a primerané na dosiahnutie účelu stanoveného v bodoch 1, 2 a 5 tejto Špecifikácie.
4. Z dôvodu zachovania ochrany integrity a bezpečnosti siete, dostupnosti poskytovaných služieb, ako aj ochrany a bezpečnosti samotných Užívateľov, si Poskytovateľ vyhradzuje právo blokovat' vo svojej Sieti niektoré vybrané služby a protokoly.
5. Poskytovateľ je po doručení žiadosti vyhotovenej na základe písomného súhlasu zákonného sudcu povinný orgánom činným v trestnom konaní na účely trestného konania a iným orgánom štátu podľa definície príslušného predpisu na účely plnenia ich úloh poskytnúť v rozsahu podľa osobitných predpisov údaje, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva podľa príslušných ustanovení zákona. Písomný súhlas zákonného sudcu možno udeliť, len ak nemožno sledovaný účel dosiahnuť inak alebo ak by bolo jeho dosiahnutie iným spôsobom podstatne sťažené. Vo veciach špecifikovaných príslušným predpisom možno údaje, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva

poskytnúť na základe žiadosti iného orgánu štátu aj bez písomného súhlasu zákonného sudcu ak vec neznesie odklad a súhlas nebolo možné získať vopred. V prípade podľa predošlej vety bude poskytnuté informácie možné použiť iba ak zákonný sudca udelí dodatočný písomný súhlas.

6. Opatrenia Poskytovateľa na riadenie prevádzky môžu mať vplyv na kvalitu služieb prístupu k sieti internet a/alebo na súkromie a/alebo na spracúvanie osobných údajov len v rozsahu podľa bodov 1 – 5 Špecifikácie.
7. Poskytovateľ vedome neobmedzuje objem dát alebo rýchlosti siete internet, ktoré by mohli ovplyvniť služby prístupu k sieti internet alebo využívanie obsahu, aplikácií a iných služieb, okrem prípadov uvedených v bodoch 1 - 2 a v bode 4 tejto Špecifikácie.
8. Poskytovateľ môže ponúkať aj iné služby, než sú služby prístupu k sieti internet, ktoré sú optimalizované pre špecifický obsah, aplikácie alebo služby, alebo ich kombináciu, ak je optimalizácia potrebná na splnenie požiadaviek týkajúcich sa obsahu, aplikácií alebo služieb pre špecifickú úroveň kvality.
9. V prípade ponuky služieb Poskytovateľa podľa bodu 8 Špecifikácie, Poskytovateľ je schopný zabezpečiť dostupnosť alebo všeobecnú kvalitu služieb prístupu k sieti internet len za predpokladu použitia zariadenia s potrebnou kapacitou. Nedodržaním uvedenej podmienky by mohlo dôjsť k degradácii dostupnosti alebo všeobecnej kvality služieb prístupu k sieti internet.
10. **Proklamovaná rýchlosť** alebo **Maximálna rýchlosť** sťahovania a odosielania dát je maximálna teoreticky dosiahnuteľná rýchlosť sťahovania a odosielania dát uvedená v špecifikáciách jednotlivých produktov Poskytovateľa, v marketingových materiáloch a tarife Poskytovateľa;
Bežne dostupná rýchlosť sťahovania a odosielania dát zodpovedá rýchlosti sťahovania a odosielania dát v dennom priemere. Rovná sa najmenej 95% proklamovanej rýchlosti pri produktoch s rýchlosťou do 200 Mbps sťahovania dát a najmenej 80% proklamovanej rýchlosti pri produktoch s rýchlosťou nad 200 Mbps sťahovania dát počas 24 hodín;
Minimálna rýchlosť sťahovania a odosielania dát môže nárazovo klesnúť až na 40% maximálnej rýchlosti, a to na veľmi krátku dobu v jednotlivých okamihoch maximálneho vytťaženia siete.
11. Dosiahnutie rýchlostí služby prístupu do siete internet uvedených v bode 10 Špecifikácie je možné len v kombinácii s káblovým modemom spĺňajúcim potrebné technické požiadavky a za bežných prevádzkových podmienok siete (bez úplných alebo čiastočných výpadkov, vyplývajúcich z vopred nepredvídateľných a náhodných okolností dočasného charakteru mimo kontroly Poskytovateľa, ako aj plánovaných odstávok služby prístupu do siete internet). DOCSIS technológia je špecifická pre zdieľané médium dátových prenosov poslednej míle. Aj napriek neustálemu monitoringu kapacity, dostupnosti a všeobecnej kvality služieb prístupu k sieti internet, môžu nastať

krátke výpadky, ktorých následkom môže byť dočasné obmedzenie dostupnej kapacity alebo kvality siete Internet. Užívateľmi pozorované rýchlosti sa môžu líšiť v závislosti od využívania kapacity siete internet inými Užívateľmi v rámci rovnakého segmentu a môžu byť ovplyvnené potenciálnymi preťažzeniami prevádzky spôsobenými inými Užívateľmi v rovnakom segmente. Poskytovateľ je zodpovedný za deklarovanú kapacitu len vo svojej sieti a teda za degradáciu rýchlosti v koncových bodoch, ktoré nie sú v sieti Poskytovateľa. Poskytovateľ nezodpovedá. Na koncové zariadenie za káblovým modemom (modem ako koncový bod siete) sa uvádzané rýchlosti nevzťahujú. Odchýlky od príslušných proklamovaných rýchlostí sťahovania a odosielania dát podľa tejto Špecifikácie neovplyvňujú výkon práv Užívateľa ustanovených v bode 2 tejto Špecifikácie.

12. Za účelom zaistenia bezpečnosti a integrity siete Poskytovateľa a služieb poskytovaných prostredníctvom jeho siete vrátane detekcie a zamedzeniam tzv. DDos útokom, Poskytovateľ analyzuje vzorky sieťovej prevádzky ich porovnávaním s určitými dátovými vzorcami. V prípade dôvodného podozrenia na útok ohrožujúci bezpečnosť a integritu siete Poskytovateľa či poskytovania jeho služieb, Poskytovateľ takúto závadnú sieťovú prevádzku eliminuje.
13. V snahe predísť možnému preťaženiu siete a zmiernenia jeho následného dopadu sú na agregovanej úrovni analyzované prevádzkové dáta, a to s využitím štatistických vzoriek. Tento postup umožňuje za použitia plánovacích nástrojov mapovať dátové toky naprieč celou sieťou a následne za použitia štatistických dát simulovať plánované zmeny sieťovej topológie vrátane stanovenia potrebnej kapacity liniek.
14. Telefónna služba v pevnej sieti využívajúca IP prenos dát (UPC Telefón) vyžaduje zaistenie nevyhnutnej minimálnej úrovne kvality pre riadne fungovanie a zaistenie dostupnosti tiesňových liniek. Z týchto dôvodov je pre túto službu nastavený vyhradený dátový tok.
15. Za účelom rovnomerného rozloženia záťaže dátovej prevádzky v rámci svojich dátových centier, využíva Poskytovateľ zariadenia pre riadenie záťaže (tzv. load balancing), ktoré umožňujú skupine serverov vystupovať voči klientovi s jednotnou IP adresou, ktorá je prekladaná pomocou technológie NAT (Network Address Translation) na príslušné servery. Tieto zariadenia sledujú stav a príslušné dáta o komunikácii zdrojovej IP adresy naviazané na príslušný server vo vnútri dátového centra, ktoré využíva ku kategorizácii spojenia, mapovaniu na konkrétny server a zachovaniu príslušnej komunikácie počas celej doby trvania spojenia.
16. K službe prístupu do siete internet Poskytovateľ Užívateľovi prideliť adresu elektronickej pošty. Ak účet elektronickej pošty, pridelený Užívateľovi nebol používaný nepretržite po dobu aspoň piatich mesiacov, môže Poskytovateľ taký účet zrušiť, jeho obsah odstrániť a bez predchádzajúceho upozornenia alebo súhlasu Užívateľa prideliť adresu takto zrušeného účtu elektronickej pošty inému Užívateľovi.

Televízia

17. **Služba:** Služba televízie spočíva v umožnení príjmu digitálneho televízneho a rozhlasového vysielania prostredníctvom káblovej siete v štandarde DVB-C. Služba televízie pozostáva ako z obsahovej služby, tak aj z elektronických komunikačných služieb v elektronických komunikačných sieťach, zabezpečujúcich prístup Užívateľa k obsahovej službe (najmä distribúciu signálu obsahovej služby, službu podmieneného prístupu k obsahovej službe, atď').

Dostupnosť: Služba televízie je dostupná 24 hodín denne, po celý rok. Poskytovateľ neručí za nedostupnosť služby v prípade výpadku služby zo strany vysielateľov.

Minimálna zaručená úroveň kvality: 90% za obdobie jedného kalendárneho mesiaca (čas siete).

Minimálna ponúkaná úroveň kvality: 90% za obdobie jedného kalendárneho mesiaca (čas siete).

Obmedzenie: V prípade opráv či údržby siete môže dôjsť k obmedzeniu poskytovania služby. Doba obmedzenia sa nezapočítava do doby pre výpočet úrovne kvality.

Prijímacie zariadenie: Poskytovateľ neručí za kompatibilitu prijímacích zariadení iných poskytovateľov či predajcov. Príjem digitálnej televízie na analógový televízor nie je možný bez zariadenia Set-top box a karty podmieneného prístupu.

Podmienený prístup: Podmienený prístup je spôsob poskytnutia služby televízie. K užívaniu služby podmieneným spôsobom je potrebný modul podmieneného prístupu (CAM) alebo set-top box so vstavaným CI slotom pre dekódovanie v podmienenom prístupe Conax CAS7 a karta podmieneného prístupu pre dekódovanie prijímaných programov a zabezpečenie oprávnenosti tieto programy prijímať.

Ostatné: Pri prvej aktivácii karty podmieneného prístupu je Účastníkovi umožnený prístup ku všetkým programom služby televízie až do 10 dní; výnimkou sú programy s vekovým obmedzením. Účastník vyjadruje súhlas so zmenou karty podmieneného prístupu v prípade nutnosti. Poskytovateľ si v nutnom prípade vyhradzuje právo k deaktivácii karty, ak bude mať dôvodné podozrenie, že je ohrozená bezpečnosť systému kódovania televíznych a rozhlasových programov. Poskytovateľ v takom prípade dodá Účastníkovi novú kartu v najskoršom možnom termíne. Účastník nemá v takom prípade žiadne nároky súvisiace s prechodnou nemožnosťou využitia služieb.

18. Poskytovateľ si vyhradzuje právo priebežne meniť vo svojej programovej ponuke ponúkané televízne a rozhlasové programy, ako aj trvale alebo prechodne znížiť alebo zvýšiť ich celkový počet.

Pridružené služby

19. UPC TV

Interaktívna televízia UPC TV umožňuje využívať:

- 1) **TV archív (replay TV)** – služba, ktorá umožňuje neobmedzený počet prehratí vybraného televízneho obsahu späť, a to až do 7 dní odo dňa odvysielania obsahu v rámci televízneho programu (doba sprístupnenia jednotlivých titulov v TV Archíve sa

môže líšiť). Rozsah výberu jednotlivých titulov v TV archíve sa môže líšiť podľa rozsahu využívanej programovej ponuky.

Súčasťou služby TV archív je i možnosť zastavenia práve sledovaného obsahu, spustenia prebiehajúcej relácie od začiatku a možnosť pretáčania odvysielaného obsahu späť a dopredu. Služba je dostupná na zariadení HD Mediabox a cez platformu UPC TV.

2) **Aplikácie** – sprístupnenie softwarových aplikácií alebo widgetov, ktorými je dodávaný obsah aplikácie koncovým užívateľom prostredníctvom užívateľského prostredia v set-top-boxe. Dodávanie samotného obsahu prostredníctvom jednotlivých aplikácií je službou, ktorú poskytujú tretie strany za podmienok týchto tretích strán (poskytovateľov obsahu).

3) **Ostatné funkcionality dostupné na platforme UPC TV**

- Možnosť nastavenia nahrávania programu po pripojení externej pamäťovej jednotky HDD (nie je súčasťou balenia) na zariadenie HD mediabox
- Možnosť voľby ponúkaných titulov (dostupná na zariadení HD mediabox)
- Funkcia Hľadať (dostupná na zariadení HD mediabox)

Telefón

20. **Služba:** Služba telefón spočíva v hlasovom spojení cez IP sieť, a to ako prepojením so sieťami ostatných poskytovateľov, tak predovšetkým v sieti Poskytovateľa v rámci SIP protokolu. Služba je poskytovaná v pevnom mieste s geografickým číslom.

Dostupnosť: Služba telefón je dostupná 24 hodín denne, po celý rok.

Minimálna zaručená úroveň kvality: 90% za obdobie jedného kalendárneho mesiaca.

Minimálna ponúkaná úroveň kvality: 90% za obdobie jedného kalendárneho mesiaca.

Obmedzenie: V prípade opráv či údržby siete môže dôjsť k obmedzeniu poskytovania služby. Doba obmedzenia sa nezapočítava do doby pre výpočet úrovne kvality.

Tiesňové volania: V rámci služby telefón je poskytovaný prístup k tiesňovým volaniam. Ďalej sú poskytované údaje o lokalizácii volajúceho na čísla tiesňového volania. Prístup k číslam tiesňového volania nie je obmedzený.

Prijímacie zariadenie: Poskytovateľ neručí za kompatibilitu prijímacích zariadení iných poskytovateľov či predajcov.

Súvisiace služby: Nasledujúce služby sú Poskytovateľom poskytované bezodplatne: prenesenie čísla vrátane vrátenia čísla pôvodnému operátorovi, trvalé zamedzenie alebo povolenie identifikácie volajúceho, vyžiadaná zmena telefónneho čísla, obmedzenie odchádzajúcich hovorov, nezverejnené číslo v telefónnom zozname, identifikácia zlomyselných volaní.

21. Táto Špecifikácia môže byť predmetom ďalších úprav a doplnení, najmä v prípade novelizácie súvisiacich všeobecne záväzných predpisov alebo aktualizácie rozhodnutí vydaných príslušnými orgánmi.

22. Táto Špecifikácia služieb nadobúda účinnosť dňa 27.03.2023.



Zásady spracovania osobných údajov zákazníkov spoločnosti UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o.

Vážený zákazník,

radi by sme Vás informovali, že na základe Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (*d'alej len „GDPR“*) vydala spoločnosť UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o., so sídlom Ševčenkova 36, 851 01 Bratislava, IČO: 35 971 967, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č.: 38877/B (*d'alej len „UPC“*), v postavení prevádzkovateľa Zásady spracovania osobných údajov zákazníkov spoločnosti UPC, t. j. informácie poskytované pri získavaní osobných údajov od dotknutej osoby podľa čl. 13 GDPR.

Spoločnosť UPC si kladie za cieľ chrániť Vaše súkromie. Chceme, aby ste si mohli byť úplne istí, že s Vašimi osobnými údajmi nakladáme s náležitou starostlivosťou a v súlade s našimi povinnosťami vyplývajúcimi z platných právnych predpisov. Radi by sme Vás preto informovali o skutočnostiach týkajúcich sa spracovania Vašich osobných údajov našou spoločnosťou, ku ktorému dochádza v súvislosti s využívaním služieb poskytovaných spoločnosťou UPC.

Na koho sa vzťahujú tieto zásady?

Tieto zásady sa týkajú spracovania osobných údajov fyzických osôb, ako aj kontaktných osôb či zástupcov právnických osôb, ktoré sú:

- a) zákazníkmi spoločnosti UPC a využívajú služby poskytované spoločnosťou UPC na základe zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách (*d'alej len „ZEK“*);
- b) zákazníkmi spoločnosti UPC a využívajú produkty alebo služby poskytované spoločnosťou UPC, ktoré nespádajú pod písm. a);
- c) bývalými zákazníkmi spoločnosti UPC, ktorí využívali služby poskytované spoločnosťou UPC podľa písm. a) a/alebo ktorí využívali produkty alebo služby poskytované spoločnosťou UPC podľa písm. b);
- d) záujemcami o služby alebo produkty poskytované spoločnosťou UPC.

Prečo Vaše osobné údaje spracúvame?

Vaše osobné údaje spracúvame na nasledujúce účely:

- a) Primárne budeme Vaše osobné údaje spracovávať za účelom uzatvorenia zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb a následne za účelom poskytovania objednaných služieb. Právnym základom spracúvania Vašich osobných údajov je plnenie zmluvy (čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR), pričom rozsah osobných údajov, ktoré musíme na účely uzatvorenia zmluvy spracovávať, je čiastočne určený aj ustanovením § 110 ZEK. Neposkytnutie osobných údajov za účelom uvedeným v tomto ustanovení bude mať za následok nemožnosť uzatvorenia zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb s UPC.
- b) Vaše osobné údaje budeme spracovávať za účelom telefonického alebo e-mailového priameho marketingu počas trvania a aj po ukončení zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb (pokiaľ takýto spôsob používania Vašich kontaktných údajov neodmietnete). Právnym základom spracúvania Vašich osobných údajov je náš oprávnený záujem (čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR). Oprávnený záujem vidíme v možnosti zoznámiť Vás v budúcnosti s najnovšími ponukami služieb UPC, ktoré pre Vás môžu byť výhodnejšie, a informovať Vás o chystaných nových vlastnostiach našich produktov a služieb alebo o promo akciách, ktoré by Vás mohli zaujímať. Poskytované služby sa časom menia, a my by sme boli radi, ak by ste vždy mali možnosť vybrať si tie, ktoré najlepšie vyhovujú Vaším potrebám, za účelom skvalitnenia Vašich zákazníckych zážitkov a získania čo najväčšieho komfortu pri používaní našich služieb.

- c) Vaše osobné údaje budeme spracovávať za účelom ich uvedenia v telefónnom zozname. Právnym základom spracovávania Vašich osobných údajov je Váš súhlas (čl. 6 ods. 1 písm. a) GDPR) a naše zákonné povinnosti stanovené ustanovením § 113 ZEK (čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR). V prípade, ak sa v čase pri uzavretí zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb alebo neskôr rozhodnete uviesť svoje osobné údaje v telefónnom zozname, máte následne právo kedykoľvek odvolať Vami udelený súhlas na takúto zverejnenie. V takom prípade zaistíme odstránenie údajov zo zoznamu pri ich najbližšej úprave.
- d) Vaše osobné údaje budeme spracovávať za účelom plnenia našich daňových povinností podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty. Právnym základom spracovávania Vašich osobných údajov je plnenie zákonných povinností (čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR).
- e) Vaše osobné údaje budeme spracovávať za účelom plnenia povinností podľa zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve. Právnym základom spracovávania Vašich osobných údajov je plnenie zákonných povinností (čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR).
- f) Vaše osobné údaje budeme spracovávať za účelom ich prípadného poskytnutia orgánom činným v trestnom konaní a ďalším subjektom uvedeným v ustanovení § 109 ZEK pri splnení zákonom stanovených predpokladov, a to pre potreby trestného konania a splnenia našej zákonnej povinnosti poskytnúť súčinnosť. Právnym základom spracovávania Vašich osobných údajov je plnenie zákonných povinností (čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR).
- g) Vaše osobné údaje budeme spracovávať za účelom prípadnej ochrany našich práv v správnom, civilnom alebo trestnom konaní (ak by ste napr. neplnili svoje povinnosti alebo sa naopak domnievali, že UPC neplní svoje zmluvné alebo zákonné povinnosti). Právnym základom spracovávania Vašich osobných údajov je náš oprávnený záujem (čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR). Oprávnený záujem vidíme v možnosti ochrany našich práv.
- h) Vaše osobné údaje budeme spracovávať na účely vrátenia prípadného bezdôvodného obohatenia (preplatkov alebo zariadenia, ktoré ste nám po ukončení zmluvy zaslali napriek tomu, že ste boli jeho vlastníkom). Právnym základom spracovávania Vašich osobných údajov je splnenie našej zákonnej povinnosti podľa ustanovenia § 451 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR).
- i) Pred uzatvorením zmluvy budeme Vaše osobné údaje spracovávať za účelom vykonania tzv. kreditnej kontroly. Právnym základom spracovávania Vašich osobných údajov je náš oprávnený záujem (čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR). Oprávnený záujem vidíme v ochrane našich investícií.
- j) Vaše osobné údaje budeme na štatistické účely kombinovať s údajmi ostatných zákazníkov, aby sme vytvorili sumarizované správy, ktoré nám pomáhajú optimalizovať naše služby a programovú ponuku. Právnym základom spracovávania Vašich osobných údajov je náš oprávnený záujem (čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR). Oprávnený záujem vidíme v možnosti lepšie plánovať kapacitu našej siete alebo prijímať lepšie rozhodnutia pri programovaní nášho televízneho obsahu.
- k) Vaše osobné údaje budeme spracovávať za účelom vykonávania školení našich zamestnancov a zaisťovania kvality služieb. Právnym základom spracovávania Vašich osobných údajov je náš oprávnený záujem (čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR). Oprávnený záujem vidíme v nutnosti školenia našich zamestnancov, aby Vám boli schopní poskytovať prvotriedne služby.
- l) Vaše osobné údaje budeme spracovávať za účelom vedenia tzv. marketingového blacklistu. Právnym základom spracovávania Vašich osobných údajov je náš oprávnený záujem (čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR). Oprávnený záujem vidíme v nutnosti vedieť, kto odmietol, aby jeho kontaktné údaje boli používané na účely telefonického alebo e-mailového priameho marketingu.
- m) Vaše osobné údaje budeme spracovávať za účelom vedenia našich výsledkov. Osobné údaje môžeme používať v prípadoch, kedy Vás žiadame o spätnú väzbu vo vzťahu k fungovaniu našich produktov a služieb, našich služieb starostlivosti o zákazníkov a našej údržby a prevádzky. Právnym základom spracovávania Vašich osobných údajov je náš oprávnený záujem (čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR). Oprávnený záujem vidíme v snahe o neustále vylepšovanie nami poskytovaných produktov a služieb.
- n) Vaše osobné údaje budeme spracovávať aj za účelom zistenia preťaženia kapacity siete, narušenia bezpečnosti a integrity našej siete alebo bezpečnosti služby, zaznamenávania udalostí a monitorovania a prípadného následného obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služieb na nevyhnutne potrebný čas z prevádzkových, technických a bezpečnostných dôvodov. Ak to umožňujú príslušné právne predpisy, môžeme používať informácie týkajúce sa Vášho používania našich produktov a služieb a prístupu k nim na účely riadenia prevádzky a na prevenciu a odhaľovanie podvodov. Právnym základom spracovávania Vašich osobných údajov je náš oprávnený záujem (čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR). Oprávnený

záujem vidíme v zaistení bezpečnosti a integrity siete, ako aj v bezpečnosti poskytovaných služieb. Právnym základom spracovania Vašich osobných údajov je zároveň plnenie zákonných povinností, ktoré nám vyplývajú z ustanovení zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov (čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR).

- o) Vaše osobné údaje budeme spracovávať aj za účelom vedenia evidencie žiadostí dotknutých osôb a ich vybavovania. Právnym základom spracovania Vašich osobných údajov je náš oprávnený záujem (čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR). Oprávnený záujem vidíme v možnosti v prípade potreby preukázať súlad s požiadavkami GDPR.

Aké Vaše osobné údaje budeme spracovávať?

Na účel uvedený pod písm. a) budeme spracovávať nasledujúce osobné údaje týkajúce sa Vašej osoby:

- meno a priezvisko,
- titul,
- e-mail,
- telefónne číslo,
- dátum narodenia a/alebo rodné číslo,
- číslo OP/číslo pasu,
- IČO,
- DIČ,
- adresa miesta inštalácie,
- adresa trvalého pobytu,
- korešpondenčná adresa,
- fakturačná adresa,
- číslo klientskeho účtu,
- číslo bankového účtu (v prípade uhrádzania faktúr UPC prostredníctvom bankových prevodov),
- údaje o telefónnych službách (Vaše telefónne číslo, telefónne čísla, na ktoré ste volali alebo posielali správy, čas a trvanie hovoru, geolokačné údaje; nikdy nezískavame prístup k žiadnemu obsahu Vašich telefónnych hovorov),
- údaje o internetových službách (zariadenia, IP/MAC adresa),
- údaje o sledovaní televízie (kvalita pripojenia, sledovanosť jednotlivých programov),
- modelové a servisné číslo Vášho set-top boxu, používaná verzia softvéru, ID smart karty, adresa IP/MAC,
- informácie o odoberaných službách (úroveň príslušného balíčka služieb),
- informácie o vykonaných platbách,
- informácie, ktoré nám poskytnete, keď sa na nás obraciate s otázkami týkajúcimi sa našich produktov a služieb,
- záznamy vybraných telefonických hovorov s klientskym centrom,
- informácie o osobe zastupujúcej Vás pri podpise zmluvy (titul, meno a priezvisko, dátum narodenia a/alebo rodné číslo, adresa trvalého pobytu, číslo OP alebo pasu, telefónne číslo, e-mail, právny titul zastúpenia).

Na účel uvedený pod písm. b) budeme spracovávať nasledujúce osobné údaje týkajúce sa Vašej osoby:

- meno a priezvisko,
- titul,
- e-mail,
- telefónne číslo,

- informácie o odoberaných službách.

Na **účel uvedený pod písm. c)** budeme spracovávať nasledujúce osobné údaje týkajúce sa Vašej osoby:

- meno a priezvisko,
- adresa trvalého pobytu,
- telefónne číslo.

Na **účel uvedený pod písm. d)** budeme spracovávať nasledujúce osobné údaje týkajúce sa Vašej osoby:

- daňové doklady.

Na **účel uvedený pod písm. e)** budeme spracovávať nasledujúce osobné údaje týkajúce sa Vašej osoby:

- účtovné doklady a záznamy.

Na **účel uvedený pod písm. f)** môžeme spracovávať nasledujúce osobné údaje týkajúce sa Vašej osoby:

- meno a priezvisko,
- titul,
- adresa trvalého pobytu,
- telefónne číslo,
- e-mail,
- obsah prenášaných správ,
- prevádzkové a lokalizačné údaje.

Na **účel uvedený pod písm. g)** budeme spracovávať nasledujúce osobné údaje týkajúce sa Vašej osoby:

- meno a priezvisko,
- titul,
- e-mail,
- telefónne číslo,
- dátum narodenia a/alebo rodné číslo,
- IČO,
- DIČ,
- číslo klientskeho účtu,
- číslo bankového účtu (v prípade uhrádzania faktúr UPC prostredníctvom bankových prevodov),
- adresa miesta inštalácie,
- adresa trvalého pobytu,
- korešpondenčná adresa,
- informácie o odoberaných službách,
- informácie o vykonaných platbách,
- záznamy vybraných telefonických hovorov s klientskym centrom,
- informácie o osobe zastupujúcej Vás pri podpise zmluvy (titul, meno a priezvisko, dátum narodenia a/alebo rodné číslo, adresa trvalého pobytu, číslo OP alebo pasu, telefónne číslo, e-mail, právny titul zastúpenia).

Na **účel uvedený pod písm. h)** budeme spracovávať nasledujúce osobné údaje týkajúce sa Vašej osoby:

- meno a priezvisko,
- e-mail,
- telefónne číslo,
- adresa trvalého pobytu,

- IČO,
- DIČ,
- informácie o Vašom zariadení,
- informácie o vykonaných platbách,
- číslo klientskeho účtu.

Na **účel uvedený pod písm. i)** budeme spracovávať nasledujúce osobné údaje týkajúce sa Vašej osoby:

- meno a priezvisko,
- číslo OP / číslo pasu,
- dátum narodenia,
- adresa trvalého pobytu.

Na **účel uvedený pod písm. j)** používame iba údaje, ktoré už spracovávame na základe niektorého z vyššie uvedených dôvodov.

Na **účel uvedený pod písm. k)** budeme spracovávať (monitorovať a zaznamenávať) nasledujúce osobné údaje týkajúce sa Vašej osoby:

- našu komunikáciu s Vami, vrátane e-mailov a telefonických hovorov.

Na **účel uvedený pod písm. l)** budeme spracovávať nasledujúce osobné údaje týkajúce sa Vašej osoby:

- meno a priezvisko,
- číslo klientskeho účtu,
- odmietnutie používania Vašich kontaktných údajov na účely telefonického alebo e-mailového priameho marketingu.

Na **účel uvedený pod písm. m)** budeme spracovávať nasledujúce osobné údaje týkajúce sa Vašej osoby:

- Vaša spätná väzba vo vzťahu k fungovaniu našich produktov a služieb, našich služieb starostlivosti o zákazníkov a našej údržby a prevádzky.

Na **účel uvedený pod písm. n)** budeme, okrem vyššie uvedených údajov, ktoré spracovávame za účelom poskytovania objednaných služieb, spracovávať aj nasledujúce osobné údaje týkajúce sa Vašej osoby:

- množstvo využitých dát,
- modelové a servisné číslo Vášho set-top boxu alebo modemu, používaná verzia softvéru, ID smart karty, adresa IP/MAC,
- údaje o preťažení kapacity siete, narušení bezpečnosti a integrity siete,
- informácie týkajúce sa Vášho používania našich produktov a služieb a prístupu k nim ak to umožňujú príslušné právne predpisy,
- informácie o iniciácii pripojenia do siete alebo informačného systému a o akceptácii alebo odmietnutí pripojenia do siete alebo informačného systému (zaznamenáva sa dátum a čas aktivity, identifikácia technického prostriedku, v rámci ktorého je činnosť zaznamenaná, identifikácia osoby a zdroja vo forme IP adresy),
- detegované podozrivé alebo škodlivé aktivity.

Na **účel uvedený pod písm. o)** budeme spracovávať nasledujúce osobné údaje týkajúce sa Vašej osoby:

- meno a priezvisko,
- e-mail,
- telefónne číslo,
- adresa trvalého pobytu,
- korešpondenčná adresa,
- fakturačná adresa,
- dátum narodenia a/alebo rodné číslo,

- žiadosť o vykonanie niektorého z práv zaručených GDPR,
- informácie o vybavení žiadosti a príslušná komunikácia s Vami.

Ako budeme s Vašimi osobnými údajmi nakladať?

V rámci nakladania s Vašimi osobnými údajmi sa riadime zásadou minimalizácie. K osobným údajom majú vzhľadom na uvedené prístup len vybraní, špeciálne poverení zamestnanci spoločnosti UPC, ktorí tento prístup nevyhnutne potrebujú k riadnemu plneniu svojich pracovných povinností, a to iba v takom rozsahu, v akom osobné údaje potrebujú poznať k svojej práci. Prístupy k jednotlivým kategóriám osobných údajov sú systémovo riadené, pričom každé udelenie prístupu je osobitne schvaľované a systémom zaznamenávané.

Okrem zamestnancov spoločnosti UPC môžu mať k Vaším osobným údajom prístup aj dodávatelia spoločnosti UPC v postavení sprostredkovateľov, resp. príjemcov osobných údajov, a to v nasledovnom rozsahu:

Na účel uvedený pod písm. a) môžeme Vaše osobné údaje v nevyhnutnej miere sprístupniť našim servisným spoločnostiam, prípadne iným tretím stranám za účelom zabezpečenia nevyhnutného fungovania produktov a služieb spoločnosti UPC. V prípade, že ste zmluvu uzatvárali prostredníctvom obchodného zástupcu, tak i daný obchodný zástupca mal po dobu uzatvárania zmluvy prístup k Vaším osobným údajom. Vaše údaje môžeme taktiež zdieľať s ďalšími spoločnosťami skupiny Liberty Global, s našou materskou spoločnosťou, dcérskymi spoločnosťami alebo inými spoločnosťami spoločne ovládanými našou ovládajúcou osobou, a to na účely poskytovania našich služieb alebo prevádzkovania našich platforiem. V takom prípade budeme od osôb podľa predošlej vety vyžadovať dodržiavanie týchto zásad. Vaše údaje môžeme taktiež poskytnúť externým call centráram, ako aj dodávateľom zaisťujúcim pre nás tlač dokumentov, odosielanie e-mailových správ, poštové (kuriérské) a bankové služby.

Na účely uvedené pod písm. b) môžeme Vaše osobné údaje poskytnúť externým call centráram, ktoré pre nás zaisťujú priamy marketing. V odôvodnených prípadoch majú k určitým osobným údajom prístup aj dodávatelia zaisťujúci pre nás tlač dokumentov, odosielanie e-mailových správ a poštové služby.

Na účel uvedený pod písm. c) Vaše osobné údaje sprístupňujeme na základe všeobecne záväzných právnych predpisov poskytovateľom informačných služieb o telefónnych číslach a vydavateľom telefónnych zoznamov v prípade, ak vyjadríte súhlas so zverejnením Vašich osobných údajov v telefónnom zozname.

Na účely uvedené pod písm. d) a pod písm. e) môžeme Vaše osobné údaje sprístupniť audítorským spoločnostiam vykonávajúcim daňové a účtovné audity spoločnosti UPC.

Na účel uvedený pod písm. f) môžeme Vaše osobné údaje v nevyhnutnej miere sprístupniť orgánom činným v trestnom konaní a ďalším subjektom uvedeným v ustanovení § 109 ZEK, a to v prípade splnenia zákonom stanovených podmienok pre takéto sprístupnenie.

Na účely uvedené pod písm. g) a pod písm. h) môžu Vaše osobné údaje pre nás spracovávať advokáti, exekútori a spoločnosti zaoberajúce sa mimosúdnyim vymáhaním pohľadávok. Vaše osobné údaje zároveň môžeme sprístupniť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb alebo príslušnému súdu, resp. iným orgánom verejnej moci.

Na účel uvedený pod písm. i) budeme Vaše osobné údaje pred uzavretím zmluvy kontrolovať cez Centrálny register exekúcií, Register úpadcov, elektronickú databázu odcudzených a stratených dokladov a našu internú evidenciu dlžníkov.

Na účely uvedené pod písm. j), písm. k), písm. m), písm. n) a písm. o) môžeme Vaše osobné údaje v sumarizovanej podobe zdieľať s ďalšími spoločnosťami skupiny Liberty Global, s našou materskou spoločnosťou, dcérskymi spoločnosťami alebo inými spoločnosťami spoločne ovládanými našou ovládajúcou osobou. V takom prípade budeme od osôb podľa predošlej vety vyžadovať dodržiavanie týchto zásad.

Na účel uvedený pod písm. l) môžeme Vaše osobné údaje poskytnúť externým call centráram a dodávateľom zaisťujúcim pre nás odosielanie e-mailových správ.

K Vaším osobným údajom môžu mať v rámci údržby našich IT systémov a aplikácií prístup aj ich dodávatelia. Títo však Vaše údaje nijako nevyužívajú a podobne, ako aj iní dodávatelia, sú viazaní povinnosťou mlčanlivosti.

So všetkými dodávateľmi máme uzatvorenú zmluvu o spracovaní osobných údajov s výnimkou prípadov, kedy uzavretie takejto zmluvy nie je povinné, napríklad pri poskytovaní osobných údajov štátnym orgánom. Každá zmluva o spracovaní osobných údajov zaručuje minimálne rovnakú úroveň ochrany osobných údajov, ako tieto zásady, pričom obsahuje aj doložku mlčanlivosti. Vďaka uzatvorenej zmluve o spracúvaní osobných údajov budú naši dodávatelia s Vašimi údajmi nakladať zákonným spôsobom a budú ich chrániť. Naším

dodávateľom neposkytujeme viac osobných údajov, než je nevyhnutné na splnenie úlohy, ktorou boli poverení. Vaše osobné údaje nepredávame žiadnym tretím stranám, údaje zároveň nie sú prenášané do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácie.

Ak iná spoločnosť odkúpi spoločnosť UPC alebo jej časť, ktorej súčasťou sú Vaše osobné údaje, stane sa táto spoločnosť prevádzkovateľom Vašich osobných údajov zhromaždených spoločnosťou UPC a prevezme vo vzťahu k Vaším osobným údajom práva a povinnosti popísané v týchto zásadách.

Vaša komunikácia je dôverná. Nikdy nezískavame prístup k žiadnemu obsahu Vašich telefónnych hovorov, prezerania internetu alebo akýchkoľvek aplikácií.

Ako dlho budeme Vaše osobné údaje spracovávať?

Vaše osobné údaje zhromažďujeme a uchováваме len na čas nevyhnutne potrebný na poskytovanie služieb spoločnosti UPC, vždy na niektorý z účelov uvedený v týchto zásadách. Po uplynutí času, počas ktorého sme oprávnení Vaše osobné údaje spracovávať, sú Vaše osobné údaje buď zlikvidované alebo anonymizované.

Na účel uvedený pod písm. a) budeme Vaše osobné údaje spracovávať len po dobu trvania zmluvného vzťahu. Ak s nami začnete rokovať o uzavretí zmluvy, ale k uzavretiu zmluvy nakoniec nedôjde, uvedené údaje zmažeme do troch mesiacov odo dňa, kedy ukončíme rokovania o uzavretí zmluvy.

Na účel uvedený pod písm. b) budeme Vaše osobné údaje spracovávať len do okamihu kedy odmietnete, aby Vaše kontaktné údaje boli používané na daný účel.

Na účel uvedený pod písm. c) budeme Vaše osobné údaje spracovávať len po dobu trvania zmluvného vzťahu, prípadne do okamihu odvolania súhlasu so zverejnením Vašich osobných údajov v telefónnom zozname.

Daňové doklady, teda údaje spracovávané **na účel uvedený pod písm. d)**, budeme spracovávať podľa § 69 zákona č. 563/2009 Z. z. o správe daní (daňový poriadok) po dobu 10 rokov od konca roka, v ktorom vznikla povinnosť podať daňové priznanie, v ktorom bol daňový subjekt povinný daň zaplatiť bez povinnosti podať daňové priznanie alebo v ktorom daňovému subjektu vznikol nárok na uplatnenie sumy podľa osobitných predpisov.

Účtovné doklady a účtovné záznamy, teda údaje spracovávané **na účel uvedený pod písm. e)** budeme spracovávať podľa § 35 zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve po dobu 10 rokov nasledujúcich po roku, ktorého sa týkajú.

Na účel uvedený pod písm. f) budeme Vaše osobné údaje spracovávať podľa ustanovenia § 117 ZEK po dobu maximálne 6 mesiacov, ktorá však môže byť opakovane predĺžená.

Na účely uvedené pod písm. g) a písm. o) budeme Vaše osobné údaje spracovávať po dobu 4 rokov od ukončenia zmluvného vzťahu.

Na účel uvedený pod písm. h) budeme Vaše osobné údaje spracovávať po dobu 3 rokov od ukončenia zmluvného vzťahu.

Záznam o vykonanej kreditnej kontrole (**účel uvedený pod písm. i)**) uchováваме po dobu 90 dní od dátumu jej vykonania.

Na účely uvedené pod písm. j) a písm. m) budeme Vaše osobné údaje spracovávať len po dobu trvania zmluvného vzťahu.

Na účel uvedený pod písm. k) budeme Vaše osobné údaje spracovávať po dobu 6 mesiacov.

Na účel uvedený pod písm. l) budeme Vaše osobné údaje spracovávať do okamihu, kedy nás opäť požiadate o uskutočňovanie priameho marketingu, a to telefonickou formou alebo formou elektronickej pošty.

Záznamy o preťažení kapacity siete, narušení bezpečnosti a integrity našej siete alebo bezpečnosti služby (**účel uvedený pod písm. n)**) uchováваме po dobu jedného mesiaca od ich získania. Záznamy týkajúce sa zaznamenávania udalostí a monitorovania vykonávané podľa ustanovení zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov sú uchovávané po dobu trvania zmluvného vzťahu a po dobu ďalších štyroch rokov po ukončení zmluvného vzťahu.

Vaše osobné údaje chránime

Na zabezpečenie ochrany Vášho súkromia vynakladáme značné úsilie a s týmto cieľom sme prijali rad zásadných opatrení. Formálne sme vymenovali poverenca na ochranu osobných údajov a ďalšie osoby zodpovedné za zabezpečenie našej siete, podporu infraštruktúry a našich informačných systémov.

Implementovali sme riešenie slúžiace na ochranu osobných údajov pozostávajúce z celého radu technických prvkov i postupov líšiacich sa podľa konkrétnej služby alebo produktu, ktoré sú Vám ponúkané či poskytované. Tieto riešenia môžu zahŕňať najmä ochranu hesiel, kódovanie, firewally, antivírusy, odhaľovanie prípadov preniknutí do systému, zisťovanie prípadných anomálií a kontrolu prístupu pre našich zamestnancov. Zaručujeme tak ochranu spracúvaných osobných údajov bezpečnostnými opatreniami určenými čl. 32 GDPR.

Nad svojimi osobnými údajmi budete mať stále kontrolu

Máte kontrolu nad tým, ako Vaše osobné údaje použijeme a môžete si voči nám kedykoľvek uplatniť niektoré z Vašich nižšie uvedených práv. Vaše práva máte možnosť uplatniť prostredníctvom formulára osobne na niektorom z klientských centier (ich zoznam nájdete tu: <https://www.upc.sk/onas/o-spolocnosti/kontakty/>) alebo prostredníctvom formulára zaslaného na adresu UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o., Ševčenkova 36, 851 01 Bratislava. Formuláre na uplatnenie nižšie uvedených práv sú dostupné na stránkach www.upc.sk. Vaše práva máte možnosť uplatniť aj bez vyplnenia príslušného formulára, a to e-mailom, telefonicky, zaslaním Vašej žiadosti prostredníctvom poštovej prepravy alebo na našom oddelení zákazníckych služieb.

Vašu žiadosť vybavíme bez zbytočného odkladu, najneskôr do jedného mesiaca od jej doručenia. Vo výnimočných prípadoch môžeme, vzhľadom na zložitosť a počet žiadostí, danú lehotu predĺžiť o ďalšie dva mesiace (o tomto Vás budeme okamžite informovať).

Máte právo odvolať svoj súhlas so spracúvaním osobných údajov.

Udelenie súhlasu so spracovaním osobných údajov podľa týchto zásad je dobrovoľné, pričom udelený súhlas môžete kedykoľvek odvolať niektorým zo spôsobov uvedených vyššie. Odvolanie súhlasu však nemá vplyv na zákonnosť spracúvania osobných údajov založeného na súhlase pred jeho odvolaním.

Máte právo požadovať vymazanie Vašich osobných údajov, ktoré spracovávame.

Ako prevádzkovateľ Vašich osobných údajov máme povinnosť osobné údaje bez zbytočného odkladu vymazať, ak:

- osobné údaje už nie sú potrebné na účely, na ktoré boli zhromaždené alebo inak spracované;
- vznesiete námietky proti spracovaniu (pozri nižšie) a neexistujú žiadne prevažujúce oprávnené dôvody na spracovanie;
- ste odvolali súhlas, na základe ktorého boli údaje spracované, a zároveň neexistuje žiadny ďalší právny základ na spracovanie;
- osobné údaje boli spracované nezákonne;
- osobné údaje sa musia vymazať na splnenie právnej povinnosti ustanovenej v práve Európskej únie alebo členského štátu, ktoré sa na prevádzkovateľa vzťahuje.

Na vymazanie osobných údajov nemôžeme pristúpiť, ak je spracovanie nevyhnutné na splnenie zákonnej povinnosti z dôvodov verejného záujmu v oblasti verejného zdravia, na určenie, výkon alebo obranu právnych nárokov.

Máte právo na prístup k Vaším osobným údajom, ktoré spracovávame.

Na základe Vašej žiadosti Vám poskytneme informácie o:

- účele, na ktorý sú Vaše osobné údaje spracované;
- kategórii spracúvaných osobných údajov;
- príjemcoch alebo kategórii príjemcov, ktorým osobné údaje boli alebo budú sprístupnené;
- plánovanej dobe, počas ktorej budú osobné údaje uložené u nás, prípadne kritériách určenia tejto doby;
- existencii práva požadovať opravu alebo vymazanie osobných údajov týkajúcich sa Vašej osoby alebo obmedzenie ich spracovania a/alebo vzniesť námietku proti tomuto spracovaniu;
- práve podať sťažnosť na dozornom úrade.

Máte právo na opravu Vašich osobných údajov, ktoré spracovávame.

Na základe žiadosti bez zbytočného odkladu opravíme nepresné alebo neúplné osobné údaje týkajúce sa Vašej osoby, ktoré spracovávame.

Máte právo, aby sme obmedzili spracovanie Vašich osobných údajov.

Spracovanie osobných údajov obmedzíme v prípade, že:

- budete namietat' správnosť osobných údajov, a to na dobu potrebnú na to, aby sme mohli správnosť osobných údajov overiť;
- spracovanie osobných údajov by bolo nezákonné a odmietali by ste vymazanie osobných údajov a namiesto toho žiadali o obmedzenie ich použitia;
- by sme už osobné údaje nepotrebovali na účely spracovania, ale Vy by ste ich požadovali na určenie, výkon alebo obhajobu právnych nárokov;
- vznesiete námietky proti spracovaniu (pozri nižšie), a to dokým nebude overené, či naše oprávnené dôvody prevažujú nad vašimi oprávnenými dôvodmi.

V prípade podania žiadosti o obmedzenie spracovania Vašich osobných údajov prosím vždy uvedte niektorý z vyššie uvedených dôvodov, ktorý sa na Vás a Vašu žiadosť vzťahuje.

Ak bolo spracovanie osobných údajov obmedzené, môžu byť tieto osobné údaje, s výnimkou ich uloženia, spracované iba s Vaším súhlasom alebo z dôvodu určenia, výkonu alebo obhajoby právnych nárokov, z dôvodu ochrany práv inej fyzickej alebo právnickej osoby alebo z dôvodov dôležitého verejného záujmu Európskej únie alebo členského štátu.

Máte právo podať námietku proti spracovaniu Vašich osobných údajov.

V prípade podania námietky nebudeme ďalej spracovávať Vaše osobné údaje, ak sa nepreukážu závažné oprávnené dôvody na spracovanie, ktoré prevažujú nad Vašimi záujmami alebo právami a slobodami, alebo oprávnené dôvody na určenie, výkon alebo obranu právnych nárokov.

Ak podáte námietku proti **priamemu marketingu** (pozri vyššie spracovanie vykonané na účel pod písm. b)), automaticky prestaneme so spracúvaním osobných údajov na účely priameho marketingu. Ak si nebudete priať ďalšie kontakty v rámci priameho marketingu z našej strany, môžete odmietnuť, aby Vaše kontaktné údaje boli používané na daný účel (teda podať námietku) niektorým z niekoľkých možných spôsobov (ako je e-mail, telefón, pošta) alebo kontaktovaním nášho oddelenia zákazníckych služieb. Naše oddelenie zákazníckych služieb môžete kontaktovať prostredníctvom odkazu *Kontaktujte nás* na našich webových stránkach.

Máte právo na prenosnosť Vašich osobných údajov, ktoré spracovávame.

Na základe Vašej žiadosti odovzdáme Vaše osobné údaje v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte inému prevádzkovateľovi, ktorého označíte, ak je to technicky možné. Výkonom práva na prenosnosť nesmú byť nepriaznivo dotknuté práva a slobody iných osôb.

Aktualizácia našich zásad ochrany súkromia

Sme oprávnení vykonávať zmeny týchto zásad tak, aby v nich boli zohľadnené naše nové služby a tiež vývoj trhu. Každú novú verziu týchto zásad zverejníme na našom webe a budeme Vás vopred informovať o všetkých zmenách, ktoré by mohli mať vplyv na Vami objednané služby.

Aké máte možnosti, keď nebudete spokojní s tým, akým spôsobom Vaše osobné údaje spracovávame?

Ak nie ste spokojní s tým, akým spôsobom Vaše osobné údaje spracovávame, teda ak sa domnievate, že postupujeme pri spracúvaní Vašich osobných údajov protiprávne, alebo sa domnievate, že došlo k porušeniu niektorých z Vašich vyššie uvedených práv, máte možnosť obrátiť sa so sťažnosťou, resp. návrhom na začatie konania podľa ustanovenia § 100 zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov na dozorný úrad – Úrad na ochranu osobných údajov (so sídlom Hraničná 4826/12, 820 07 Bratislava 27 – Ružinov, e-mail: statny.dozor@pdp.gov.sk; [www: https://dataprotection.gov.sk/uoou/](http://www.dataprotection.gov.sk/uoou/); pevná linka: +421/2/3231 3214 (sekretariát); fax: +421/2/3231 3234).

V prípade akýchkoľvek otázok, pripomienok, žiadostí alebo sťažností týkajúcich sa Vašich osobných údajov nás kontaktujte na e-mailovej adrese post@upc.sk alebo na telefónnom čísle [02 / 594 22 222](tel:0259422222). Obrátiť sa môžete aj na nášho poverenca na ochranu osobných údajov (čiže skratene „DPO“): e-mail: dpo@upc.sk.

Podmienky kampane

“Kampaň – BULK 2023 od 5 – 20 služieb – LDY”

Táto kampaň sa vzťahuje na poskytovanie:

- Základných služieb prístupu do siete Internet – **Office Internet 150, Office Internet 400, Office Internet 600**
- Základných služieb digitálnej retransmisie – **Office Televízia S, Office Televízia M**
- Základných služieb UPC Telefón – **Office Telefón S, Office Telefón M, Office Flat zahraničie**
- Služby Internetovej televízie – **Office UPC TV M k internetu**

Osoby, na ktoré sa kampaň vzťahuje:

- Noví užívatelia, ktorí si objednávajú služby Office TV, Office Internet, Office Telefón alebo Office UPC TV k internetu na jednu inšalačnú adresu v počte 5 – 20 služieb

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť užívateľovi službu za cenu podľa tabuľky nižšie:

SLUŽBA	CENA ZA SLUŽBU PRI ODBERE 5 – 20 SLUŽIEB
Office Internet 150	7,10 €
Office Internet 400	9,10 €
Office Internet 600	13,10 €
Office Televízia S	7,10 €
Office Televízia M	10,10 €
Office Telefón S	0,60 €
Office Telefón M	3,10 €
Office Flat zahraničie	5,10 €
Office UPC TV M k internetu	9,00 €

- Službu **TV Archív** za cenu **0,00 €**
- Cena za znovupripojenie koncového bodu vo výške **1,00 €**
- Cena za aktiváciu základnej služby vo výške **1,00 €**
- Cena za inštaláciu modemu alebo inštaláciu STB vo výške **5,00 €**

Doba zvýhodnenia: Počas celej doby využívania služieb podľa podmienok tejto kampane

Doba vernosti: 24 mesiacov od začiatku poskytovania služieb

Ďalšie podmienky:

Pri službe Office TV je možné k jednej službe využiť maximálne 2 zariadenia (prvý a druhý set top box, resp. CA modul).

Podmienkou využitia tejto kampane je využívanie minimálne 5 a maximálne 20 služieb. Počet služieb podľa predošlej vety sa určuje podľa súčtu rovnakého druhu služieb – t. j. súčtu služieb Office Internet, služieb Office TV alebo služieb Office Telefón. V prípade, ak užívateľ využíva viacero druhov služieb a podmienky využitia tejto kampane (t. j. využívanie minimálne 5 a maximálne 20 služieb) spĺňa iba vo vzťahu k jednej z týchto služieb, podmienky tejto kampane sa uplatnia aj na zvyšné druhy využívaných služieb.

Sankcia: Pred uplynutím doby viazanosti má Užívateľ vo vzťahu k Službe, na ktorú sa vzťahuje príslušná doba viazanosti, právo na (a) ukončenie Zmluvy z iných ako zákonných dôvodov, (b) zmenu Zmluvy spočívajúcu v znížení rozsahu Služby, (c) takú zmenu Služby, ktorá nespĺňa podmienky žiadnej inej prebiehajúcej kampane Poskytovateľa, (d) zmenu Služby na Službu bez viazanosti, alebo (e)

Obchodné sídlo spoločnosti:

UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o., Ševčenkova 36, 851 01 Bratislava

IČO: 35 971 967

Registrácia: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 38877/B



zmenu Služby na Službu s kratšou dobou viazanosti než je doba zostávajúca do uplynutia doby viazanosti Služby, ktorej sa zmena týka, iba v prípade, že Užívateľ Poskytovateľovi uhradí poplatok za predčasné ukončenie Zmluvy vo výške zodpovedajúcej cene Služby za obdobie odo dňa predčasného ukončenia Zmluvy až do uplynutia dojednanej doby viazanosti.

Ak pred uplynutím doby viazanosti Užívateľ poruší povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy vo vzťahu k Službe, na ktorú sa vzťahuje príslušná doba viazanosti a v dôsledku takého porušenia ukončí Zmluvu vo vzťahu k tejto Službe Poskytovateľ, zaväzuje sa Užívateľ uhradiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške určenej podľa vyššie uvedeného ustanovenia.

Ak v dôsledku skončenia Zmluvy vo vzťahu k jednotlivým službám dôjde k zníženiu počtu služieb poskytovaných na základe Zmluvy na menej ako 5 služieb, za zostávajúce služby bude Účastníkovi účtovaná cena podľa platnej Tarify Poskytovateľa.

Fakturácia:

Ostatné práva a povinnosti Poskytovateľa a Užívateľa v týchto podmienkach neupravené sa riadia Zmluvou o poskytovaní verejne dostupných služieb pre podnikateľov, vrátane Podmienok, Tarifou Office Internet, Tarifou Office Televízia, Tarifou Office Telefón, Tarifou Office Flat zahraničie a Tarifou B2B jednorazových služieb a iných platieb.

Ceny v týchto podmienkach kampane predstavujú mesačné poplatky za využívanie služieb podľa týchto podmienok kampane a sú uvedené vrátane 20% DPH.

JUDr. Martin Miller PhD., konateľ

Na využívanie služby zákazník potrebuje

- Aktívnu službu Internet.
(Wi-Free je dostupná len pre zákazníkov využívajúcich REG službu internetu).
- Vytvorené konto na Moje UPC a tam vytvorené heslo pre Wi-Free.
- Nachádzajúci sa v pokrytí UPC Wi-Free siete.

Ak zákazník využíva prenajatý / odkúpený Wi-Fi modem od UPC a požiada o deaktiváciu Wi-Free, zariadenie nebude tento signál vysielat' a zároveň zákazník stratí možnosť využívania Wi-Free.