

Rámcová zmluva o poskytovaní verejne dostupných služieb elektronických komunikácií č. 9407091 („Rámcová zmluva“):

UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o.

Ševčenkova 36, Bratislava, PSČ 851 01

IČO: 35 971 967 DIČ: 2022117405

Zapísaná v OR vedenom Mestským súdom v Bratislave III.,

oddiel Sro, vložka 38877/B

štatutárny orgán: JUDr. Martin Miller, PhD., konateľ

(ďalej len „UPC“ alebo „Poskytovateľ“)

Hlavné mesto Slovenskej republiky Bratislava

Primaciálne námestie 1, Bratislava - mestská časť Staré Mesto, PSČ 81101

IČO: 00603481 DIČ: 2020372596

Zapísaná v štatistickom registri organizácií

801 – Obec (obecný úrad), mesto (mestský úrad)

Zastúpenie: Ing. Martin Vavrek, Vedúci sekcie digitalizácie

(v zmysle podpisového poriadku platného a účinného ku dňu podpisania zmluvy)

(ďalej len „Účastník“)

1. Predmet Rámcovej zmluvy

- 1.1 Rámcová zmluva upravuje práva a povinnosti zmluvných strán pri poskytovaní služieb elektronických komunikácií Poskytovateľom Účastníkovi na základe Špecifikácie objednaných služieb a v súlade so servisnými podmienkami poskytovania Služby, pokiaľ boli pre konkrétnu Službu dohodnuté; vzor Špecifikácie objednaných služieb tvorí Prílohu č. 1 Rámcovej zmluvy (ďalej „Špecifikácia“), vzor Servisných podmienok Služby tvorí Prílohu č. 2 Rámcovej zmluvy (ďalej „Servisné podmienky“).
- 1.2 Rámcová zmluva spolu so Špecifikáciou podpísanou zmluvnými stranami a Servisnými podmienkami (ak boli dohodnuté) predstavuje vždy samostatnú zmluvu o poskytovaní verejne dostupných služieb elektronických komunikácií (ďalej „Zmluva“), predmetom ktorej je záväzok Poskytovateľa poskytovať Účastníkovi služby elektronických komunikácií podľa Špecifikácie a v súlade so Servisnými podmienkami (ak boli dohodnuté) a záväzok Účastníka hradiť Poskytovateľovi cenu za Služby resp. hradiť iné poplatky spojené s poskytovaním Služieb podľa Zmluvy.
- 1.3 Trvanie Rámcovej zmluvy alebo ktorejkoľvek Zmluvy nemá vplyv na trvanie inej Zmluvy. Skončenie Rámcovej zmluvy alebo ktorejkoľvek Zmluvy nemá žiadny vplyv na trvanie inej Zmluvy.

2. Poskytovanie Služieb

- 2.1 Služba bude Účastníkovi poskytovaná odo dňa jej zriadenia a to na základe odovzdávacieho protokolu, ktorý podpíšu obe zmluvné strany.
- 2.2 Účastník sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi všetku súčinnosť potrebnú pre zriadenie Služby riadne a včas.

3. Cena a platobné podmienky

- 3.1 Účastník sa zaväzuje hradiť Poskytovateľovi ceny za poskytovanie Služieb dojednané v Zmluve ako aj hradiť iné poplatky spojené so zriadením resp. poskytovaním Služieb podľa Zmluvy. Účastník sa zároveň zaväzuje hradiť poplatky podľa Tarify jednorazových platieb a iných služieb pre B2B SME/WS, ktorá tvorí Prílohu č. 4 a neoddeliteľnú súčasť Rámcovej zmluvy, pričom Účastník podpisom tejto Rámcovej zmluvy potvrdzuje, že sa s predmetnou tarifou riadne oboznámil a súhlasí s ňou.
- 3.2 Pokiaľ nie je v Zmluve dohodnuté inak, Účastník sa zaväzuje uhrádzať ceny za Služby na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom mesačne vopred a doručenej Účastníkovi v elektronickej forme. Faktúra je splatná do 14 dní odo dňa jej vystavenia.

4. Osobitné ustanovenia

- 4.1 Ak Poskytovateľ poskytol v súvislosti s poskytovaním Služieb Účastníkovi do dočasného užívania aj prijímacie zariadenie a v Zmluve nie je dojednané inak, predpokladá sa, že cena za dočasné užívanie prijímacieho zariadenia je zahrnutá v cene Služby.
- 4.2 Po ukončení poskytovania Služby podľa Zmluvy je Účastník povinný vrátiť Poskytovateľovi prijímacie zariadenie do 15 dní odo dňa ukončenia poskytovania Služby. Odbornú demontáž Prijímacieho zariadenia vykoná Poskytovateľ; vrátenie prijímacieho zariadenia potvrdí Poskytovateľ v preberacom protokole pri demontáži. Účastník sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi na tieto účely primeranú súčinnosť.
- 4.3 Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že ustanovenie poslednej vety čl. 7.1. Všeobecných podmienok sa nepoužije.
- 4.4 Ak v dôsledku porušenia povinností Účastníka podľa bodu 4.2 posledná veta nedošlo k vráteniu prijímacieho zariadenia riadne a včas, je Poskytovateľ oprávnený účtovať Účastníkovi jednorazovú zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z ceny prijímacieho zariadenia za každý deň omeškania s vrátením prijímacieho zariadenia.
- 4.5 V prípade, že prijímacie zariadenie bude vrátené poškodené alebo nefunkčné alebo v stave, ktorý zjavne nezodpovedá bežnému opotrebovaniu, je Poskytovateľ oprávnený účtovať Účastníkovi jednorazovú zmluvnú pokutu vo výške uvedenej v Špecifikácii; nárok Poskytovateľa na náhradu škody presahujúcu výšku zmluvnej pokuty tým nie je dotknutý.

5. Trvanie Zmluvy

- 5.1 Rámcová zmluva sa uzatvára na dobu do skončenia poskytovania všetkých Služieb podľa jednotlivých Zmlúv.
- 5.2 Rámcovú zmluvu nie je možné ukončiť výpoveďou skôr, než uplynie obdobie viazanosti všetkých Služieb podľa jednotlivých Zmlúv.
- 5.3 Doba poskytovania Služby je uvedená v Zmluve; ak bol vo vzťahu k Službe dojednaný záväzok Účastníka využívať Službu po určité minimálne obdobie (ďalej „obdobie viazanosti“) a v Zmluve nie je dohodnuté inak, po uplynutí obdobia viazanosti sa doba trvania Zmluvy

mení na dobu neurčitú; v takom prípade je Účastník oprávnený vypovedať Zmluvu bez udania dôvodu v jednomesačnej výpovednej lehote. Výpovedná lehota začne plynúť prvý deň nasledujúceho mesiaca po doručení písomnej výpovede Poskytovateľovi.

- 5.4 Ak bolo v Zmluve dojednané obdobie viazanosti, Účastník sa zaväzuje nevykonať žiaden úkon smerujúci k ukončeniu poskytovania predmetnej Služby pred uplynutím obdobia viazanosti ani sa nedopustiť takého konania, resp. neumožniť také konanie, v dôsledku ktorého by Poskytovateľovi vzniklo právo prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby, vo vzťahu ku ktorej bolo dojednané obdobie viazanosti, prípadne odstúpiť od Zmluvy vo vzťahu k predmetnej Službe.
- 5.5 V prípade, že z dôvodov na strane Účastníka dôjde k ukončeniu Zmluvy pred uplynutím obdobia viazanosti, Účastník sa zaväzuje uhradiť Poskytovateľovi poplatok za predčasné ukončenie Zmluvy vo výške vypočítanej ako súčin mesiacov zostávajúcich v deň predčasného skončenia Zmluvy do uplynutia obdobia viazanosti a mesačnej ceny za poskytovanie predmetnej Služby podľa Zmluvy.

6. Záverečné ustanovenia

- 6.1 Rámcová zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpísania Zmluvnými stranami.
- 6.2 Rámcovú zmluvu alebo Zmluvu možno zmeniť alebo zrušiť výlučne písomne.
- 6.3 Záležitosti neupravené v Rámцovej zmluve alebo v Zmluve sa riadia Všeobecnými podmienkami Poskytovateľa na poskytovanie verejne dostupných služieb pre podnikateľov (ďalej „Všeobecné podmienky“). Všeobecné podmienky sú k dispozícii na www.upc.sk/biznis a tvoria neoddeliteľnú súčasť Rámцovej zmluvy. Účastník vyhlasuje, že sa so znením Všeobecných podmienok riadne oboznámil.
- 6.4 Záležitosti neupravené v Rámцovej zmluve alebo v Zmluve sa riadia ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a zákonom č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.
- 6.5 V prípade rozporu medzi ustanoveniami Rámцovej zmluvy, ustanoveniami Zmluvy a ustanoveniami Všeobecných podmienok, majú ustanovenia Zmluvy prednosť pred ustanoveniami Rámцovej zmluvy a ustanovenia Rámцovej zmluvy majú prednosť pred ustanoveniami Všeobecných podmienok.
- 6.6 Zmluvné strany sa dohodli na vylúčení aplikácie ustanovenia bodu 2.4.2. Všeobecných podmienok.
- 6.7 Neoddeliteľnou súčasťou Rámцovej zmluvy sú nasledujúce prílohy:
Príloha č. 1: Vzor Špecifikácie objednaných Služieb
Príloha č. 2: Vzor servisných podmienok poskytovania Služby
Príloha č. 3: Všeobecné podmienky Poskytovateľa na poskytovanie verejne dostupných služieb pre podnikateľov
Príloha č. 4: Tarifa jednorazových platieb a iných služieb pre B2B SME/WS
- 6.8 Rámcová zmluva sa vyhotovuje v dvoch rovnopisoch, z ktorých každá zmluvná strana dostane jedno vyhotovenie.
- 6.9 Zmluvné strany vyhlasujú, že sú spôsobilé na právne úkony a že obsah Rámцovej zmluvy zodpovedá ich pravej a slobodnej vôli, čo potvrdzujú pripojením svojich podpisov. Osoba podpisujúca za Účastníka vyhlasuje, že má oprávnenie na uzavretie Rámцovej zmluvy.

V Bratislave, dňa 06-09-2023
UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o.:

JUDr. Martin Miller, PhD., konateľ

22. 08. 2023
v Bratislave, dňa
Hlavné mesto Slovenskej republiky Bratislava:

Ing. Martin Vavrek, Vedúci sekcie digitalizácie

**Príloha č. 1 k Rámcovej zmluve o poskytovaní verejne dostupných služieb
elektronických komunikácií (ďalej len „Zmluva“)
č. zmluvy:**

Vzor špecifikácie objednaných služieb č. BTB XXXX/ TZ

1. Objednané Služby: Zvolte položku.
Vyberte položku.
2. Parametre Služby:
3. Odovzdanie Služby: po dohode so zákazníkom
4. Miesto inštalácie Služby:
5. Doba poskytovania Služby (obdobie viazanosti): doba určitá, a to na 12/ 24 /36/ al. iné mesiacov od dátumu odovzdania
6. Cena:
 - Služba Zvolte položku. : 0,-Euro/mesiac
 - Služba Vyberte položku. : 0,-Euro
 - Aktivačný poplatok: 0,- Euro
 - Inštalačný poplatok: 0,-Euro
7. Všetky uvedené ceny sú bez DPH.
8. Fakturačné obdobie:
9. Forma a spôsob doručenia vyúčtovania: Elektronické
10. Doručovacia adresa či adresa elektronickej pošty:
11. Splatnosť faktúry: 14. dní od vystavenia faktúry.
12. Prijímacie zariadenie:
 - Výpožička Switch Cisco SG350-10-K9-EU v cene 250,- Euro/ ks
 - Switch Cisco WS-C3560CX-8TC-S v cene 500,- Euro/ ks
 - bez koncového zariadenia
13. Zmluvná pokuta v prípade porušenia povinnosti podľa bodu 4.5 Zmluvy. Cena zariadenia:
14. Úroveň servisných podmienok Služby: SLA 1
15. Účastník je povinný hlásiť poruchu na technickú podporu Poskytovateľa: Hotline: + 421 800 22 77 60, dispatching@upc.sk.
Pri hlásení poruchy je Účastník povinný preukázať sa jemu prideleným PIN kódom:
16. Bližšia špecifikácia Služby je k dispozícii na www.upc.sk/dokumenty

V dňa
UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o.:

.....
JUDr. Martin Miller, PhD., konateľ

v Bratislave dňa 22. 08. 2023
Účastník:



Príloha č. 2 k Rámcovej zmluve o poskytovaní verejne dostupných služieb elektronických komunikácií

Vzor servisných podmienok poskytovania Služby BTB XXXX/ TZ

1. Poskytovateľ garantuje Účastníkovi dostupnosť a termíny odstránenia poruchy poskytovanej Služby takto:

SLA pre Služby: Business Internet, Business Carrier Ethernet

Prístupová technológia: Optika

Názov	Dostupnosť služby	Lehota na odstránenie poruchy	Zmluvná pokuta (ÁNO/NIE)
SLA 1	99,6 %	Do ďalšieho pracovného dňa	ÁNO

Prístupová technológia: FWA

Názov	Dostupnosť služby	Lehota na odstránenie poruchy	Zmluvná pokuta (ÁNO/NIE)
SLA 1	99,6 %	Do 12 h	ÁNO

- Dostupnosť Služby – Dostupnosť služby je počítaná ako 100 % mínus percentuálny podiel počtu hodín prerušenia poskytovania Služby počas jedného kalendárneho mesiaca.
- Lehota na odstránenie poruchy plyní od okamihu nahlásenia poruchy zo strany Účastníka a do jej plynutia sa nezapočítava omeškanie spôsobené tým, že Účastník nesprístupnil Poskytovateľovi miesto poskytovania Služby či Prijímacie zariadenie na účely odstránenia poruchy.
- Porucha sa považuje za odstránenú okamihom obnovy parametrov postihnutej Služby tak, že sú rovnaké alebo lepšie než parametre uvedené v príslušnej technickej špecifikácii Služieb.
- Garancia dostupnosti a garantovaná lehota na odstránenie poruchy sa nevzťahuje na nasledujúce prípady výpadku poskytovaných Služieb:
 - obmedzenie alebo prerušenie poskytovania Služieb podľa ustanovenia bodu 4.9 Všeobecných obchodných podmienok;
 - výpadky spôsobené výlučne konaním Účastníka;
 - výpadky spôsobené vyššou mocou, t.j. spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť Poskytovateľa;
 - výpadky v dôsledku pravidelnej údržby v rozsahu najviac osem hodín ročne; Poskytovateľ písomne informuje Účastníka o pravidelnej údržbe spravidla 14 dní vopred.
- Účastník je oprávnený z vážnych dôvodov písomne požiadať Poskytovateľa o zmenu termínu pravidelnej údržby, a to písomne najmenej 10 dní pred dňom konania pravidelnej údržby.
- Účastník je povinný hlásiť poruchu na technickú podporu Poskytovateľa
 - Služba poskytovaná cez IP konektivitu UPC Business: + 421 800 22 77 60. Pri hlásení poruchy je Účastník povinný preukázať sa jemu prideleným **PIN kódom**.
 - Služba poskytovaná cez IP konektivitu poskytovanú treťou stranou priamo Účastníkovi: + 421 800 22 77 60
- V prípade nesplnenia parametrov dostupnosti resp. nedodržania garantovanej lehoty na odstránenie poruchy je Účastník oprávnený uplatniť si voči Poskytovateľovi nárok na úhradu zmluvnej pokuty podľa nižšie uvedenej tabuľky:

Služby: Business Internet, Business Carrier Ethernet

Prístupová technológia: Optika, FWA

SLA 1 Dostupnosť v % času		Pokuta v % z mes. ceny za Službu	Za každú začatú hodinu nad čas opravy
od	do		
99,00 %	99,59 %	3 %	0,30 % z mesačnej ceny za Službu
98,00 %	98,99 %	6 %	
97,00 %	97,99 %	10 %	
95,00 %	96,99 %	20 %	
90,00 %	94,99 %	30 %	
0,00 %	89,99 %	40 %	

Príloha č. 3 k Rámcovej zmluve o poskytovaní verejne dostupných služieb elektronických komunikácií (ďalej len „Zmluva“)

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

UPC BROADBAND SLOVAKIA, s. r. o., so sídlom Ševčenkova 36, 851 01 Bratislava,
zapísanej v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka 38877/B

(ďalej len UPC)

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 Okresného súdu Bratislava I, 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 zísť 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 prísť 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 zmena podmienok Zmluvy je výhradne v prospech Účastníka, nemá na Účastníka negatívny vplyv, je výlučne administratívneho charakteru alebo 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.

2.6.3. Ak výpoveď neobsahuje údaj o tom, ktorú konkrétnu Službu Účastník vypovedá, má Poskytovateľ za to, že Účastník vypovedal Zmluvu v celom rozsahu.

2.7. Odstúpenie

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

2.7.1. Účastník môže odstúpiť od Zmluvy alebo jednotlivjej 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 bodu 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 jednotlivjej Služby, ak:

- (a) Účastník opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti;
- (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 považuje sa tým forma, kedy z právneho úkonu vyplýva jeho obsah a určenie osoby, ktorá úkon robí (napríklad písomné, vlastnoručne podpísané právne úkony 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 a súhlasí, že Poskytovateľ spracováva uvedené údaje za podmienok stanovených 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 (tlačnom i elektronickom). 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 okrem iného 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 oprávnené.

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 uvedené.

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 neúčtivé 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 používaní telefonických služieb 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 telefonických taríf (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 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 častí 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 spravidzovanie 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 požiadava 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 splatnená 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 inštaláčného 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 (ďalen 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 započítavať 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 zavinením 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.), inak sa reklamácia považuje 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 reklamácií 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 úšlý 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 prenajme, 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 jednotlivcej 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>.

špecifikácia objednaných služieb č. BTB 1172/ MM

vydaná na základe Rámcovej zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb elektronických komunikácií č. 9407091

17. Objednané Služby: Business Internet
1 Statická IP adresa
18. Parametre Služby: Business Inet Access, rýchlosť: 300/300 Mbps;
Statická IP adresa: 1 statická verejná IP adresa (/30)
19. Odovzdanie Služby: po dohode so zákazníkom, na základe preberacieho protokolu
20. Miesto inštalácie Služby: Markova 1, 85101 Bratislava
21. Doba poskytovania Služby (obdobie viazanosti): doba určitá, a to na 24 mesiacov od dátumu odovzdania
22. Cena:
- Služba Business Internet : 270,-Euro/mesiac
 - Služba 1 Statická IP adresa : 0,-Euro
 - Aktivačný poplatok: 0,- Euro
 - Inštalačný poplatok: 300,-Euro
23. Všetky uvedené ceny sú bez DPH.
24. Fakturačné obdobie: Mesačné
25. Forma a spôsob doručenia vyúčtovania: Elektronické
26. Doručovacia adresa či adresa elektronickej pošty: renata.nemethova@bratislava.sk
27. Splatnosť faktúry: 14. dní od vystavenia faktúry.
28. Prijímacie zariadenie:
- Výpožička Switch Cisco SG350-10-K9-EU v cene 250,- Euro/ ks
29. Zmluvná pokuta v prípade porušenia povinnosti podľa bodu 4.5 Zmluvy. Cena zariadenia: 250,- Euro/ ks
30. Úroveň servisných podmienok Služby: SLA 1
31. Účastník je povinný hlásiť poruchu na technickú podporu Poskytovateľa: Hotline: + 421 800 22 77 60, dispatching@upc.sk.
Pri hlásení poruchy je Účastník povinný preukázať sa jemu prideleným PIN kódom: 408355
32. Bližšia špecifikácia Služby je k dispozícii na www.upc.sk/dokumenty

v Bratislave dňa 06-09-2023
UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o.:

JUDr. Martin Miller, PhD., konateľ

v Bratislave dňa 22. 08. 2023
Hlavné mesto Slovenskej republiky Bratislava:

Ing. Martin Vavrek, Vedúci sekcie digitalizácie

Servisné podmienky poskytovania Služby BTB 1172/ MM

1. Poskytovateľ garantuje Účastníkovi dostupnosť a termíny odstránenia poruchy poskytovanej Služby takto:

SLA pre Služby: Business Internet, Business Carrier Ethernet

Pristupová technológia: Optika

Názov	Dostupnosť služby	Lehota na odstránenie poruchy	Zmluvná pokuta (ÁNO/NIE)
SLA 1	99,6 %	Do ďalšieho pracovného dňa	ÁNO

Pristupová technológia: FWA

Názov	Dostupnosť služby	Lehota na odstránenie poruchy	Zmluvná pokuta (ÁNO/NIE)
SLA 1	99,6 %	Do 12 h	ÁNO

- Dostupnosť Služby – Dostupnosť služby je počítaná ako 100 % minus percentuálny podiel počtu hodín prerušenia poskytovania Služby počas jedného kalendárneho mesiaca.
- Lehota na odstránenie poruchy plyní od okamihu nahlásenia poruchy zo strany Účastníka a do jej plynutia sa nezapočítava omeškanie spôsobené tým, že Účastník nespřístupnil Poskytovateľovi miesto poskytovania Služby či Prijímacie zariadenie na účely odstránenia poruchy.
- Porucha sa považuje za odstránenú okamihom obnovy parametrov postihnutej Služby tak, že sú rovnaké alebo lepšie než parametre uvedené v príslušnej technickej špecifikácii Služieb.
- Garancia dostupnosti a garantovaná lehota na odstránenie poruchy sa nevzťahuje na nasledujúce prípady výpadku poskytovaných Služieb:
 - obmedzenie alebo prerušenie poskytovania Služieb podľa ustanovenia bodu 4.9 Všeobecných obchodných podmienok;
 - výpadky spôsobené výlučne konaním Účastníka;
 - výpadky spôsobené vyššou mocou, t.j. spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť Poskytovateľa;
 - výpadky v dôsledku pravidelnej údržby v rozsahu najviac osem hodín ročne; Poskytovateľ písomne informuje Účastníka o pravidelnej údržbe spravidla 14 dní vopred.
- Účastník je oprávnený z vážnych dôvodov písomne požiadať Poskytovateľa o zmenu termínu pravidelnej údržby, a to písomne najmenej 10 dní pred dňom konania pravidelnej údržby.
- Účastník je povinný hlásiť poruchu na technickú podporu Poskytovateľa
 - Služba poskytovaná cez IP konektivitu UPC Business: + 421 800 22 77 60. Pri hlásení poruchy je Účastník povinný preukázať sa jemu prideleným PIN kódom.
 - Služba poskytovaná cez IP konektivitu poskytovanú treťou stranou priamo Účastníkovi: + 421 800 22 77 60
- V prípade nesplnenia parametrov dostupnosti resp. nedodržania garantovanej lehoty na odstránenie poruchy je Účastník oprávnený uplatniť si voči Poskytovateľovi nárok na úhradu zmluvnej pokuty podľa nižšie uvedenej tabuľky:

Služby: Business Internet, Business Carrier Ethernet

Pristupová technológia: Optika, FWA

SLA 1 Dostupnosť v % času		Pokuta v % z mes. ceny za Službu	Za každú začatú hodinu nad čas opravy
od	do		
99,00 %	99,59 %	3 %	0,30 % z mesačnej ceny za Službu
98,00 %	98,99 %	6 %	
97,00 %	97,99 %	10 %	
95,00 %	96,99 %	20 %	
90,00 %	94,99 %	30 %	
0,00 %	89,99 %	40 %	