

## Rámcová smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“) č. kl. 36177

### UPC Česká republika, s.r.o.

Závišova 502/5, Praha 4, Nusle, PSČ 140 00  
IČ: 00562262 DIČ: CZ 00562262  
Zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze,  
oddíl C, vložka 187485  
Zastoupena: Marián Holý, B2B Director CZ & SK  
(dále jen „UPC“ nebo „Poskytovatel“)

### Městská část Praha 16

Václava Balého 23/3, 153 00, Praha 5 – Radotín  
IČ: 00241598 DIČ: CZ00241598  
Zastoupena: Mgr. Karel Hanzlík  
(dále jen „Účastník“)

1. Poskytovatel bude Účastníkovi poskytovat služby elektronických komunikací specifikované v Příloze této Smlouvy – Specifikace objednaných služeb.
2. Tato Smlouva se řídí Všeobecnými podmínkami poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací pro podnikatele UPC Česká republika, s.r.o. (dále jen „Všeobecné podmínky“). Všeobecné podmínky jsou k dispozici na [www.upcbusiness.cz](http://www.upcbusiness.cz) a tvoří nedílnou součást této Smlouvy. Účastník prohlašuje, že se se zněním Všeobecných podmínek řádně seznámil.
3. Pokud dojde k rozporu této Smlouvy či Specifikace objednaných služeb se Všeobecnými podmínkami, má přednost obsah této Smlouvy a Specifikace objednaných služeb. V případě rozporu obsahu Servisních podmínek služby se Všeobecnými podmínkami, má přednost obsah ustanovení Servisních podmínek služby.
4. Služba bude poskytována ode dne předání, a to na základě předávacího protokolu, který podepíší obě smluvní strany.
5. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu uvedenou ve Specifikaci objednaných služeb. Smlouvu nelze vypovědět dříve, než uplyne doba určitá poskytování jednotlivé Služby uvedená ve Specifikaci objednaných služeb.
6. Pokud alespoň tři měsíce před uplynutím doby určité Smlouvy či poskytování jednotlivé Služby písemně neoznámí některá ze smluvních stran druhé smluvní straně svůj záměr nepokračovat po uplynutí doby určité, prodlouží se trvání Smlouvy či jednotlivé Služby automaticky o stejnou dobu, na kterou byla sjednána, a to za stejných podmínek.
7. Účastník je povinen hradit cenu poskytnutých služeb uvedenou v Specifikaci objednaných služeb. Veškeré ceny služeb a zařízení jsou uvedeny bez DPH. Příslušná DPH bude dopočítána dle platné právní úpravy.
8. Cenu služeb hradí Účastník měsíčně na základě vyúčtování, způsob zasílání a jeho splatnost je uvedena v Specifikaci objednaných služeb. Případné slevy z ceny Služby, z aktivního či instalačního poplatku dle čl. 5.4. Všeobecných podmínek jsou uvedeny ve Specifikaci objednaných služeb.
9. Zařízení, která Poskytovatel vypůjčil nebo pronajal Účastníkovi v souvislosti s poskytováním Služeb zařízení pro příjem Služeb (dále jen „Přijímací zařízení“), jsou uvedena ve Specifikaci objednaných služeb. Ustanovení poslední věty čl. 7.1. Všeobecných podmínek se neuplatní. Pokud není uvedeno jinak, cena za poskytnutí zařízení je zahrnuta v měsíčních platbách objednaných Služeb. V případě ukončení této Smlouvy vrátí Účastník Poskytovateli Přijímací zařízení nepoškozené, a to do 15 dnů od skončení Smlouvy. Demontáž Přijímacího zařízení provede Poskytovatel a Účastník k tomu poskytne přiměřenou součinnost.
10. Jestliže Účastník nevrátí Přijímací zařízení v uvedené lhůtě, nebo jej vrátí poškozené nebo nefunkční nebo ve stavu, který zjevně neodpovídá běžnému opotřebení, je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi jednorázovou smluvní pokutu ve výši uvedené v Specifikaci objednaných služeb, a to vedle náhrady škody.
11. Účastník – fyzická osoba uděluje Poskytovateli souhlas se zpracováním svých osobních údajů ve smyslu čl. 3 Všeobecných podmínek.
12. Přílohy Smlouvy  
Příloha č. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8: Specifikace objednaných služeb  
Příloha č. 9: Servisní podmínky služby (S171004)  
Příloha č. 10: Všeobecné podmínky (V161215)  
Příloha č. 11: Ceník k poskytované službě Business Voice  
Příloha č. 12: Specifikace služeb pro firemní zákazníky je k dispozici ke stažení na adrese <http://business.upc.cz/vop>  
Příloha č. 13: Ceník řešení firemní telefonie je k dispozici ke stažení na adrese <http://business.upc.cz/vop>

V Praze dne .....

V ..... dne .....

Za UPC Česká republika, s.r.o.:

Za Městská část Praha 16:

.....  
Marián Holý, B2B Director CZ & SK

.....  
Mgr. Karel Hanzlík

# Příloha č. 1 k Rámcové smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“) č.kl. 36177 č. sl. 45071 CFM F10209V10597

## Specifikace objednaných služeb

1. Číslo služby: **45071**
2. Objednaná Služba: **Business Voice**
3. Parametry Služby: **3CX Phone System 16 SC PRO + cloud**
4. Přehled telefonních čísel vázaných ke službě: **234128000-999, 257910118, 257912961, 257911758, 257911784, 257911806, 257911884, 257811994, 257911746, 257225946, 257910322**

Pokud se při přenosu tel. čísla od jiného operátora neshoduje tel. číslo uvedené ve specifikaci objednaných služeb a v zákaznickém autorizačním formuláři (CAF), platí tel. číslo uvedené ve formuláři.

5. Předání Služby: **po dohodě se zákazníkem**
6. Místo instalace Služby: **Praha 5 – Radotín**
7. Doba trvání poskytování Služby se sjednává na dobu určitou, a to na **36** měsíců od data předání
8. Po uplynutí doby určité se doba trvání poskytování Služby automaticky prodlužuje o stejnou dobu, na kterou byla sjednána, a to za stejných podmínek
9. Cena:
  - Hovorné ke službě Business Voice bude účtováno dle přiloženého ceníku **Akční ceník telefonních služeb**
  - Služba **4 238** Kč/měsíc
  - Portační poplatek: **5770** Kč
  - Účastník se zavazuje k měsíční provolávce za cenu v minimální výši **4 000** Kč. Tuto cenu je Účastník povinen uhradit i v případě, že výše hovorného dle přiloženého ceníku bude v daném měsíci nižší.
10. Sleva:
  - z pravidelné ceny Služby: **50** %, tj. cena po slevě činí **2 119** Kč/měsíc

11. Veškeré uvedené ceny jsou bez DPH.

Poskytovatel může Účastníkovi poskytnout slevu. Sleva může být poskytnuta buď jako opakující se sleva z ceny Služeb, nebo jako jednorázová sleva z aktivizačního poplatku nebo sleva z instalačního poplatku anebo i jiná sleva, kterou si smluvní strany dohodly ve Smlouvě.

Nárok na slevu vznikne, pokud:

- a) Byla dohodnuta ve Smlouvě a
- b) Účastník dodrží dohodnutou minimální dobu užívání (u Smlouvy na dobu neurčitou) nebo dobu určitou trvání Smlouvy (podle čl. 6 Specifikace objednaných služeb) a
- c) Účastník neporuší Smlouvu způsobu, kvůli kterým může Poskytovatel odstoupit od Smlouvy (Všeobecné podmínky 2.7.2 a) až f), a
- d) Účastník neporuší Smlouvu způsobu, kvůli kterým může Poskytovatel omezit Služby (Všeobecné podmínky 4.9.2).

Nárok na slevu vznikne v okamžiku, kdy Účastník splnil všechny uvedené podmínky. Pokud se tak nestane, zašle Poskytovatel opravné vyúčtování ceny či příslušného poplatku. V opravném vyúčtování Poskytovatel doučtuje Účastníkovi cenu či poplatek v plné výši, jak byl uveden ve Smlouvě, resp. Příloze č. 1: Specifikace objednaných služeb v době jejího uzavření.

12. Forma a způsob doručení vyúčtování: **Listinné**

13. Doručovací adresa či adresa elektronické pošty: **Václava Balého 23/3, 153 00, Praha 5 – Radotín**

Splatnost vyúčtování: **20** dní od vystavení.

14. Úroveň servisních podmínek Služby: **SLA 1**

Účastník je povinen hlásit závadu na technickou podporu Poskytovatele

- služba poskytovaná přes IP konektivitu UPC Business: **+420 844 556 677**. Při hlášení poruchy je Účastník povinen prokázat se jemu přiděleným **PIN kódem: [REDACTED]**
- Služba poskytovaná přes IP konektivitu poskytovanou třetí stranou přímo Účastníkovi: **+420 241 005 200 (volba 2)**

Přesný popis servisních podmínek Služby je uveden v příloze č.17 Smlouvy.

15. Bližší specifikace Služby je k dispozici na [www.upcbusiness.cz](http://www.upcbusiness.cz)

16. Pokud dojde k rozporu Specifikace objednaných služeb se Smlouvou, má přednost obsah Specifikace objednaných služeb.

V Praze dne .....

V ..... dne .....

Za UPC Česká republika, s.r.o.:

Za Městská část Praha 16:

.....  
Marián Holý, B2B Director CZ & SK

.....  
Mgr. Karel Hanzlík

**Příloha č. 2 k Rámcové smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb  
elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“)  
č.kl. 36177 č. sl. 48434 CFM F10209V10597**

**Specifikace objednaných služeb**

1. Číslo služby: **48434**
2. Objednaná Služba: **pronájem HW**
3. Předání Služby: **po dohodě se zákazníkem**
4. Místo instalace Služby: **Václava Balého 23/3, 153 00, Praha 5 – Radotín**
5. Doba trvání poskytování Služby se sjednává na dobu určitou, a to na **36** měsíců od data předání
6. Po uplynutí doby určité se doba trvání poskytování Služby automaticky prodlužuje o stejnou dobu, na kterou byla sjednána, a to za stejných podmínek
7. Veškeré uvedené ceny jsou bez DPH.
8. Forma a způsob doručení vyúčtování: **Listinné**
9. Doručovací adresa či adresa elektronické pošty: **Václava Balého 23/3, 153 00, Praha 5 – Radotín**  
Splatnost vyúčtování: **20** dní od vystavení.
10. Poskytnuté Přijímací zařízení: **80x Grandstream GXP-1625**
  - pronájem –cena: **2 000 Kč/měsíc**
11. Úroveň servisních podmínek Služby: **SLA 1**  
Účastník je povinen hlásit závadu na technickou podporu Poskytovatele
  - služba poskytovaná přes IP konektivitu UPC Business: **+420 844 556 677**. Při hlášení poruchy je Účastník povinen prokázat se jemu přiděleným **PIN kódem: [REDACTED]**
  - Služba poskytovaná přes IP konektivitu poskytovanou třetí stranou přímo Účastníkovi: **+420 241 005 200 (volba 2)**  
Přesný popis servisních podmínek Služby je uveden v příloze č.17 Smlouvy.
12. Bližší specifikace Služby je k dispozici na [www.upcbusiness.cz](http://www.upcbusiness.cz)
13. Pokud dojde k rozporu Specifikace objednaných služeb se Smlouvou, má přednost obsah Specifikace objednaných služeb.

V Praze dne .....

V ..... dne .....

Za UPC Česká republika, s.r.o.:

Za Městská část Praha 16:

.....  
Marián Holý, B2B Director CZ & SK

.....  
Mgr. Karel Hanzlík

**Příloha č. 3 k Rámcové smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb  
elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“)  
č.kl. 36177 č. sl. 48435 CFM F10209V10597**

**Specifikace objednaných služeb**

1. Číslo služby: **48435**
2. Objednaná Služba: **pronájem HW**
3. Předání Služby: **po dohodě se zákazníkem**
4. Místo instalace Služby: **Václava Balého 23/3, 153 00, Praha 5 – Radotín**
5. Doba trvání poskytování Služby se sjednává na dobu určitou, a to na 36 měsíců od data předání
6. Po uplynutí doby určité se doba trvání poskytování Služby automaticky prodlužuje o stejnou dobu, na kterou byla sjednána, a to za stejných podmínek
7. Veškeré uvedené ceny jsou bez DPH.
8. Forma a způsob doručení vyúčtování: **Listinné**
9. Doručovací adresa či adresa elektronické pošty: **Václava Balého 23/3, 153 00, Praha 5 – Radotín**  
Splatnost vyúčtování: **20** dní od vystavení.
10. Poskytnuté Přijímací zařízení: **2x Bundle DP750+DP720**
  - pronájem – cena: **140 Kč/měsíc**
11. Úroveň servisních podmínek Služby: **SLA 1**  
Účastník je povinen hlásit závadu na technickou podporu Poskytovatele
  - služba poskytovaná přes IP konektivitu UPC Business: **+420 844 556 677**. Při hlášení poruchy je Účastník povinen prokázat se jemu přiděleným **PIN kódem: [REDACTED]**
  - Služba poskytovaná přes IP konektivitu poskytovanou třetí stranou přímo Účastníkovi: **+420 241 005 200 (volba 2)**  
Přesný popis servisních podmínek Služby je uveden v příloze č.17 Smlouvy.
12. Bližší specifikace Služby je k dispozici na [www.upcbusiness.cz](http://www.upcbusiness.cz)
13. Pokud dojde k rozporu Specifikace objednaných služeb se Smlouvou, má přednost obsah Specifikace objednaných služeb.

V Praze dne .....

V ..... dne .....

Za UPC Česká republika, s.r.o.:

Za Městská část Praha 16:

.....  
Marián Holý, B2B Director CZ & SK

.....  
Mgr. Karel Hanzlík

**Příloha č. 4 k Rámcové smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb  
elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“)  
č.kl. 36177 č. sl. 48436 CFM F10209V10597**

**Specifikace objednaných služeb**

1. Číslo služby: **48436**
2. Objednaná Služba: **pronájem HW**
3. Předání Služby: **po dohodě se zákazníkem**
4. Místo instalace Služby: **Václava Balého 23/3, 153 00, Praha 5 – Radotín**
5. Doba trvání poskytování Služby se sjednává na dobu určitou, a to na 36 měsíců od data předání
6. Po uplynutí doby určité se doba trvání poskytování Služby automaticky prodlužuje o stejnou dobu, na kterou byla sjednána, a to za stejných podmínek
7. Veškeré uvedené ceny jsou bez DPH.
8. Forma a způsob doručení vyúčtování: **Listinné**
9. Doručovací adresa či adresa elektronické pošty: **Václava Balého 23/3, 153 00, Praha 5 – Radotín**  
Splatnost vyúčtování: **20** dní od vystavení.
10. Poskytnuté Přijímací zařízení: **5x PoE Switch (2x SF300 48PoE, 3x 300 8xPoE)**
  - pronájem – cena: **2 600 Kč/měsíc**
11. Úroveň servisních podmínek Služby: **SLA 1**  
Účastník je povinen hlásit závadu na technickou podporu Poskytovatele
  - služba poskytovaná přes IP konektivitu UPC Business: **+420 844 556 677**. Při hlášení poruchy je Účastník povinen prokázat se jemu přiděleným **PIN kódem: [REDACTED]**
  - Služba poskytovaná přes IP konektivitu poskytovanou třetí stranou přímo Účastníkovi: **+420 241 005 200 (volba 2)**  
Přesný popis servisních podmínek Služby je uveden v příloze č.17 Smlouvy.
12. Bližší specifikace Služby je k dispozici na [www.upcbusiness.cz](http://www.upcbusiness.cz)
13. Pokud dojde k rozporu Specifikace objednaných služeb se Smlouvou, má přednost obsah Specifikace objednaných služeb.

V Praze dne .....

V ..... dne .....

Za UPC Česká republika, s.r.o.:

Za Městská část Praha 16:

.....  
Marián Holý, B2B Director CZ & SK

.....  
Mgr. Karel Hanzlík

**Příloha č. 5 k Rámcové smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb  
elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“)  
č.kl. 36177 č. sl. 48437 CFM F10209V10597**

**Specifikace objednaných služeb**

1. Číslo služby: **48437**
2. Objednaná Služba: **pronájem HW**
3. Předání Služby: **po dohodě se zákazníkem**
4. Místo instalace Služby: **Václava Balého 23/3, 153 00, Praha 5 – Radotín**
5. Doba trvání poskytování Služby se sjednává na dobu určitou, a to na 36 měsíců od data předání
6. Po uplynutí doby určité se doba trvání poskytování Služby automaticky prodlužuje o stejnou dobu, na kterou byla sjednána, a to za stejných podmínek
7. Veškeré uvedené ceny jsou bez DPH.
8. Forma a způsob doručení vyúčtování: **Listinné**
9. Doručovací adresa či adresa elektronické pošty: **Václava Balého 23/3, 153 00, Praha 5 – Radotín**  
Splatnost vyúčtování: **20** dní od vystavení.
10. Poskytnuté Přijímací zařízení: **3x vrátník GDS3710 + rámček GDS37x0-INWALL + čtečka RFID GDS37x0-RFID-RD**
  - pronájem – cena: **810 Kč/měsíc**
11. Úroveň servisních podmínek Služby: **SLA 1**  
Účastník je povinen hlásit závadu na technickou podporu Poskytovatele
  - služba poskytovaná přes IP konektivitu UPC Business: **+420 844 556 677**. Při hlášení poruchy je Účastník povinen prokázat se jemu přiděleným **PIN kódem:** [REDACTED]
  - Služba poskytovaná přes IP konektivitu poskytovanou třetí stranou přímo Účastníkovi: **+420 241 005 200 (volba 2)**  
Přesný popis servisních podmínek Služby je uveden v příloze č.17 Smlouvy.
12. Bližší specifikace Služby je k dispozici na [www.upcbusiness.cz](http://www.upcbusiness.cz)
13. Pokud dojde k rozporu Specifikace objednaných služeb se Smlouvou, má přednost obsah Specifikace objednaných služeb.

V Praze dne .....

V ..... dne .....

Za UPC Česká republika, s.r.o.:

Za Městská část Praha 16:

.....  
Marián Holý, B2B Director CZ & SK

.....  
Mgr. Karel Hanzlík

**Příloha č. 6 k Rámcové smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb  
elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“)  
č.kl. 36177 č. sl. 48438 CFM F10209V10597**

**Specifikace objednaných služeb**

1. Číslo služby: **48438**
2. Objednaná Služba: **pronájem HW**
3. Předání Služby: **po dohodě se zákazníkem**
4. Místo instalace Služby: **Václava Balého 23/3, 153 00, Praha 5 – Radotín**
5. Veškeré uvedené ceny jsou bez DPH.
6. Forma a způsob doručení vyúčtování: **Listinné**
7. Doručovací adresa či adresa elektronické pošty: **Václava Balého 23/3, 153 00, Praha 5 – Radotín**
8. Doba trvání poskytování Služby se sjednává na dobu určitou, a to na 36 měsíců od data předání
9. Po uplynutí doby určité se doba trvání poskytování Služby automaticky prodlužuje o stejnou dobu, na kterou byla sjednána, a to za stejných podmínek
10. Splatnost vyúčtování: **20 dní od vystavení.**
11. Poskytnuté Přijímací zařízení: **3 x SBC (2xNUC, 1 x Raspberry)**
  - pronájem –cena: **560 Kč/měsíc**
12. Úroveň servisních podmínek Služby: **SLA 1**

Účastník je povinen hlásit závadu na technickou podporu Poskytovatele

  - služba poskytovaná přes IP konektivitu UPC Business: **+420 844 556 677**. Při hlášení poruchy je Účastník povinen prokázat se jemu přiděleným **PIN kódem: [REDACTED]**
  - Služba poskytovaná přes IP konektivitu poskytovanou třetí stranou přímo Účastníkovi: **+420 241 005 200 (volba 2)**

Přesný popis servisních podmínek Služby je uveden v příloze č.17 Smlouvy.
13. Bližší specifikace Služby je k dispozici na [www.upcbusiness.cz](http://www.upcbusiness.cz)
14. Pokud dojde k rozporu Specifikace objednaných služeb se Smlouvou, má přednost obsah Specifikace objednaných služeb.

V Praze dne .....

V ..... dne .....

Za UPC Česká republika, s.r.o.:

Za Městská část Praha 16:

.....  
Marián Holý, B2B Director CZ & SK

.....  
Mgr. Karel Hanzlík

**Příloha č. 7 k Rámcové smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb  
elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“)  
č.kl. 36177 č. sl. 48439 CFM F10209V10597**

**Specifikace objednaných služeb**

1. Číslo služby: **48439**
2. Objednaná Služba: **pronájem HW**
3. Předání Služby: **po dohodě se zákazníkem**
4. Místo instalace Služby: **Václava Balého 23/3, 153 00, Praha 5 – Radotín**
5. Doba trvání poskytování Služby se sjednává na dobu určitou, a to na 36 měsíců od data předání
6. Po uplynutí doby určité se doba trvání poskytování Služby automaticky prodlužuje o stejnou dobu, na kterou byla sjednána, a to za stejných podmínek
7. Veškeré uvedené ceny jsou bez DPH.
8. Forma a způsob doručení vyúčtování: **Listinné**
9. Doručovací adresa či adresa elektronické pošty: **Václava Balého 23/3, 153 00, Praha 5 – Radotín**  
Splatnost vyúčtování: **20** dní od vystavení.
10. Poskytnuté Přijímací zařízení: **1 x Yealink SIP-T46S**
  - pronájem – cena: **100 Kč/měsíc**
11. Úroveň servisních podmínek Služby: **SLA 1**

Účastník je povinen hlásit závadu na technickou podporu Poskytovatele

  - služba poskytovaná přes IP konektivitu UPC Business: **+420 844 556 677**. Při hlášení poruchy je Účastník povinen prokázat se jemu přiděleným **PIN kódem:** [REDACTED]
  - Služba poskytovaná přes IP konektivitu poskytovanou třetí stranou přímo Účastníkovi: **+420 241 005 200 (volba 2)**

Přesný popis servisních podmínek Služby je uveden v příloze č.17 Smlouvy.
12. Bližší specifikace Služby je k dispozici na [www.upcbusiness.cz](http://www.upcbusiness.cz)
13. Pokud dojde k rozporu Specifikace objednaných služeb se Smlouvou, má přednost obsah Specifikace objednaných služeb.

V Praze dne .....

V ..... dne .....

Za UPC Česká republika, s.r.o.:

Za Městská část Praha 16:

.....  
Marián Holý, B2B Director CZ & SK

.....  
Mgr. Karel Hanzlík



**Příloha č. 8 k Rámcové smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb  
elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“)  
č.kl. 36177 č. sl. 48440 CFM F10209V10597**

**Specifikace objednaných služeb**

1. Číslo služby: **48440**
2. Objednaná Služba: **pronájem HW**
3. Předání Služby: **po dohodě se zákazníkem**
4. Místo instalace Služby: **Václava Balého 23/3, 153 00, Praha 5 – Radotín**
5. Doba trvání poskytování Služby se sjednává na dobu určitou, a to na 36 měsíců od data předání
6. Po uplynutí doby určité se doba trvání poskytování Služby automaticky prodlužuje o stejnou dobu, na kterou byla sjednána, a to za stejných podmínek
7. Veškeré uvedené ceny jsou bez DPH.
8. Forma a způsob doručení vyúčtování: **Listinné**
9. Doručovací adresa či adresa elektronické pošty: **Václava Balého 23/3, 153 00, Praha 5 – Radotín**  
Splatnost vyúčtování: **20** dní od vystavení.
10. Poskytnuté Přijímací zařízení: **2x Yealink SIP-T42S**
  - pronájem – cena: **130 Kč/měsíc**
11. Úroveň servisních podmínek Služby: **SLA 1**

Účastník je povinen hlásit závadu na technickou podporu Poskytovatele

  - služba poskytovaná přes IP konektivitu UPC Business: **+420 844 556 677**. Při hlášení poruchy je Účastník povinen prokázat se jemu přiděleným **PIN kódem: [REDACTED]**
  - Služba poskytovaná přes IP konektivitu poskytovanou třetí stranou přímo Účastníkovi: **+420 241 005 200 (volba 2)**

Přesný popis servisních podmínek Služby je uveden v příloze č.17 Smlouvy.
12. Bližší specifikace Služby je k dispozici na [www.upcbusiness.cz](http://www.upcbusiness.cz)
13. Pokud dojde k rozporu Specifikace objednaných služeb se Smlouvou, má přednost obsah Specifikace objednaných služeb.

V Praze dne .....

V ..... dne .....

Za UPC Česká republika, s.r.o.:

Za Městská část Praha 16:

.....  
Marián Holý, B2B Director CZ & SK

.....  
Mgr. Karel Hanzlík

## Příloha č. 9 k Rámcové smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“)

### Servisní podmínky služby (S171004)

1. Poskytovatel garantuje uživateli dostupnost služeb elektronických komunikací a další parametry Služby takto:

#### SLA pro UPC Business Voice (služba poskytovaná přes IP konektivitu UPC Business)

Název	Dostupnost	Maximální doba opravy	Smluvní pokuta (ANO/NE)
SLA 1	99,6%	6 h	ANO

#### SLA pro UPC Business Voice (služba poskytovaná přes IP konektivitu poskytovanou třetí stranou přímo Účastníkovi)

Název	Dostupnost	Maximální doba opravy	Smluvní pokuta (ANO/NE)
SLA 1	95,0%	48 h	ANO

#### SLA pro služby: Business Internet, Business Carrier Ethernet , Business IP VPN

##### Přístupová technologie: Optika, FWA

Název	Dostupnost služby	Maximální doba opravy	Smluvní pokuta (ANO/NE)
SLA 1	99,6%	6 h	ANO
SLA 2	99,7%	6 h	ANO
SLA 3	99,8%	6 h	ANO
SLA 4*	99,9%	6 h	ANO

\* Není k dispozici pro Nelicencované připojení FWA

##### Přístupová technologie: Koaxiální síť

Název	Dostupnost služby	Maximální doba opravy	Smluvní pokuta (ANO/NE)
SLA 1	99,0%	24 h	ANO

##### Přístupová technologie: SHDSL

Název	Dostupnost služby	Maximální doba opravy	Smluvní pokuta (ANO/NE)
SLA 1	99,0%	24 h	ANO

#### SLA pro službu: Business housing

Název	Dostupnost služby	Maximální doba opravy	Smluvní pokuta (ANO/NE)
SLA 1	99,9%	12 h	ANO

#### SLA pro službu: Business Virtuální ústředna

Název	Dostupnost	Maximální doba opravy	Smluvní pokuta (ANO/NE)
SLA 1	99,6%	24 h	ANO

Změna nastavení Business virtuální ústředny do 5 ti pracovních dnů od nahlášení a písemného potvrzení změny/požadavku autorizovanou osobou účastníka.

#### SLA pro službu: UPC Cloud

Název	Dostupnost	Maximální doba opravy	Smluvní pokuta (ANO/NE)
SLA 1	99,9%	6 h	ANO

2. Dostupnost služeb – Dostupnost služby je počítána jako 100% minus procentní podíl počtu hodin přerušení poskytování Služby během jednoho kalendářního měsíce.

3. Maximální lhůta opravy – doba potřebná k provedení opravy. Uvedená lhůta nezahrnuje prostoje způsobené tím, že Účastník nezpřístupnil místo poskytování Služby či Přijímací zařízení.
4. Počátek závady – čas ohlášení závady ze strany Účastníka.
5. Konec závady – závada se pokládá za ukončenou okamžikem obnovy parametrů postižené služby, tj. tak, že jsou stejné nebo lepší než parametry uvedené v příslušné technické specifikaci služeb.
6. Za přerušení provozu (závadu) se nepovažuje (dále „povolené přerušení“):
  - přerušení provozu způsobené výlučně jednáním uživatele;
  - přerušení způsobené vyšší mocí;
  - přerušení provozu za účelem pravidelné údržby v rozsahu do osmi hodin ročně. Uživatel musí být o každém dílčím přerušení provozu za účelem pravidelné údržby písemně informován nejpozději 7 dnů předem.
7. Uživatel je oprávněn z vážných důvodů písemně požádat Poskytovatele o přeložení času konání pravidelné údržby, a to písemně nejméně 1 pracovní den přede dnem konání pravidelné údržby. V závažných případech nemusí Poskytovatel této žádosti vyhovět.
8. Účastník je povinen hlásit závadu na technickou podporu Poskytovatele
  - služba poskytovaná přes IP konektivitu UPC Business: **+420 844 556 677**. Při hlášení poruchy je Účastník povinen prokázat se jemu přiděleným **PIN kódem**.
  - Služba poskytovaná přes IP konektivitu poskytovanou třetí stranou přímo Účastníkovi: **+420 241 005 200 (volba 2)**
9. Pokud Poskytovatel neplní některý z parametrů úrovně SLA popsany v bodu 1 SLA, sníží Účastníkovi cenu služby v následujícím účetním období o smluvní pokutu ve výši:

**Výpočet smluvní pokuty pro služby: Business voice (služba poskytovaná přes IP konektivitu UPC Business)**

SLA1 Dostupnost v % času		Pokuta v % z měs. ceny za Službu	Za každou započatou hodinu nad dobu opravy
od	do		
99,00%	99,59%	3%	0,30% z měsíční 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%	

**Výpočet smluvní pokuty pro služby: Business voice (služba poskytovaná přes IP konektivitu poskytovanou třetí stranou přímo Účastníkovi)**

SLA1 Dostupnost v % času		Pokuta v % z měs. ceny za Službu	Za každou započatou hodinu nad dobu opravy
od	do		
94,00%	94,99%	3%	0,30% z měsíční ceny za Službu
92,00%	93,99%	5%	
90,00%	91,99%	10%	
80,00%	89,99%	20%	
65,00%	79,99%	30%	
0,00%	64,99%	40%	

**Výpočet smluvní pokuty pro služby: Business Internet, Business Carrier Ethernet, Business IP VPN**

**Přístupová technologie: Optika, FWA**

SLA 1 Dostupnost v % času		Pokuta v % z měs. ceny za Službu	Za každou započatou hodinu nad dobu opravy
od	do		
99,00%	99,59%	3%	0,30% z měsíční 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%	

SLA2 Dostupnost v % času		

od	do		
99,00%	99,69%	5%	0,50% z měsíční ceny za Službu
98,00%	98,99%	10%	
97,00%	97,99%	20%	
95,00%	96,99%	30%	
90,00%	94,99%	40%	
0,00%	89,99%	60%	

SLA3 Dostupnost v % času		Pokuta v % z měs. ceny za Službu	Za každou započatou hodinu nad dobu opravy
od	do		
99,50%	99,79%	10%	0,70% z měsíční ceny za Službu
99,00%	99,49%	20%	
98,00%	98,99%	30%	
97,00%	97,99%	40%	
95,00%	96,99%	60%	
0,00%	94,99%	80%	

SLA4 Dostupnost v % času		Pokuta v % z měs. ceny za Službu	Za každou započatou hodinu nad dobu opravy
od	do		
99,50%	99,89%	10%	0,90% z měsíční ceny za Službu
99,00%	99,49%	20%	
98,00%	98,99%	40%	
97,00%	97,99%	60%	
95,00%	96,99%	80%	
0,00%	94,99%	100%	

**Přístupová technologie: Koaxiální síť**

SLA1 Dostupnost v % času		Pokuta v % z měs. ceny za Službu	Za každou započatou hodinu nad dobu opravy
od	do		
98,00%	98,99%	3%	0,20% z měsíční ceny za Službu
95,00%	97,99%	5%	
89,00%	94,99%	10%	
79,00%	88,99%	20%	
64,00%	78,99%	30%	
0,00%	63,99%	40%	

**Přístupová technologie: SHDSL**

SLA1 Dostupnost v % času		Pokuta v % z měs. ceny za Službu	Za každou započatou hodinu nad dobu opravy
od	do		
98,00%	98,99%	3%	0,20% z měsíční ceny za Službu
95,00%	97,99%	5%	
89,00%	94,99%	10%	
79,00%	88,99%	20%	

64,00%	78,99%	40%	
0,00%	63,99%	50%	

**Výpočet smluvní pokuty pro službu: Business housing**

SLA1 Dostupnost v % času		Pokuta v % z měs. ceny za Službu	Za každou započatou hodinu nad dobu opravy
od	do		
99,00%	99,89%	0%	0,20% z měsíční ceny za Službu
97,50%	98,99%	10%	
96,50%	97,49%	15%	
95,50%	96,49%	20%	
94,00%	95,49%	50%	
0,00%	93,99%	100%	

**Výpočet smluvní pokuty pro služby: Business Virtuální ústředna**

SLA1 Dostupnost v % času		Pokuta v % z měs. ceny za Službu	Za každou započatou hodinu nad dobu opravy
od	do		
99,00%	99,59%	3%	0,30% z měsíční 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%	

**Výpočet smluvní pokuty pro služby: UPC Cloud**

SLA1 Dostupnost v % času		Pokuta v % z měs. ceny za službu pro daný server	Za každou hodinu prodlení s nezapočetím opravy
od	do		
dostupnost $\geq$ 99,9%		0%	0,70% z měsíční ceny za Službu
99,9%	99,5%	10%	
99,5%	99,0%	20%	
99,0%	98,0%	40%	
98,0%	97,0%	60%	
97,0%	95,0%	80%	
95,0%	0,0%	100%	

## Příloha č. 10 k Rámcové smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“)

**Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti UPC Česká republika, s.r.o. pro podnikatele (V161215)**

se sídlem v Praze 4, Nusle, Závishiova 502/5, PSČ 140 00, IČ: 00562262, zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 187485

(dále jen UPC)

### **1. Účastník a Poskytovatel**

V těchto Všeobecných podmínkách jsou upravena práva a povinnosti Účastníka a Poskytovatele služeb elektronických komunikací (dále jen Služby). Poskytovatelem služeb je společnost UPC Česká republika, s.r.o. Účastníkem je buď fyzická osoba – podnikatel nebo právnická osoba.

### **2. Smlouva**

#### **2.1. Smlouva**

Služby elektronických komunikací jsou poskytovány na základě smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen Smlouva). Tyto Všeobecné podmínky jsou vždy nedílnou součástí Smlouvy. Smlouva je uzavírána v českém jazyce.

#### **2.2. Kdy je Smlouva uzavřena**

Poskytovatel může nabízet uzavření Smlouvy různými způsoby, zejm. písemně, ale podle aktuálních technických možností i některými prostředky komunikace na dálku. Podle toho, jaký z aktuálně nabízených způsobů uzavření smlouvy si Účastník vybral, je smlouva uzavřena (platná a účinná):

- oboustranným podpisem Smlouvy, byla-li uzavřena písemně, nebo
- vyplněním a odesláním webového formuláře ze strany Účastníka a následným potvrzením ze strany Poskytovatele, nebo
- prostřednictvím e-mailu, pokud byly dohodnuty veškeré náležitosti Smlouvy a smluvní strany si je vzájemně odsouhlasily, nebo
- prostřednictvím telefonu pokud byly dohodnuty veškeré náležitosti Smlouvy a smluvní strany si je vzájemně odsouhlasily.

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

Poskytovatel uzavře s Účastníkem Smlouvu v případě, že mu Účastník sdělí všechny údaje vyžadované zákonem (3.1). Dále může Poskytovatel žádat, aby Účastník prokázal právo k užívání místa instalace (4.4.). Pokud Účastník v minulosti neplnil závazky vůči Poskytovateli, není Poskytovatel povinen s ním Smlouvu uzavřít, případně může požadovat složení Zálohy dle ceníku (5.9.). Odmítnout uzavření smlouvy nebo požadovat složení zálohy může Poskytovatel také v případě, kdy by uzavření a případné plnění Smlouvy mohlo být v prokazatelném rozporu s jeho právem, chráněnými zájmy nebo zájmy třetích osob (např. pokud je Účastník v exekuci nebo s ním bylo zahájeno insolvenční řízení). Tyto informace zjišťuje Poskytovatel ve veřejných rejstřících a seznamech (např. Veřejný rejstřík, Insolvenční rejstřík, Centrální evidence exekucí, Databáze neplatných osobních dokladů nebo dlužnické registry).

#### **2.4. Změna Smlouvy**

2.4.1. Změnu Smlouvy je možné uskutečnit stejnými způsoby, jako jsou způsoby uzavření Smlouvy, a to na základě dohody smluvních stran. Poskytovatel není povinen přistoupit na návrh Účastníka na změnu Smlouvy, kterým by došlo ke snížení parametrů poskytované služby.

2.4.2. Poskytovatel je oprávněn změnit podmínky Smlouvy, tzn. i jakoukoli součást Smlouvy. O takové změně informuje Poskytovatel Účastníka minimálně 1 měsíc předem, a to na internetových stránkách [www.upc.cz](http://www.upc.cz) a v každé své provozovně. Poskytovatel může změnit obsah smlouvy v celém rozsahu. Důvodem pro změnu podmínek Smlouvy ze strany Poskytovatele může být inflace, zavedení nových Služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitňování sítě či vývoje nových technologií, či změna jiných technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele.

2.4.3. Pokud Poskytovatel změní Smlouvu podstatně v neprospěch Účastníka, oznámí to Účastníkovi minimálně 1 měsíc předem stejnou formou, jakou Účastník zvolil pro zasílání vyúčtování.

2.4.4. Pokud Poskytovatel změní podmínky Smlouvy dle bodu 2.4.3. a Účastník s touto změnou nesouhlasí, je oprávněn ukončit Smlouvu ke dni, kdy se mají podmínky Smlouvy změnit. Doporučuje se, aby Účastník o tom, že s novými podmínkami Smlouvy nesouhlasí, písemně informoval Poskytovatele alespoň 15 dnů před plánovanou změnou. Účastník však není oprávněn ukončit smlouvu z tohoto důvodu v případě, že dojde ke změně podmínek Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny uložené Českým telekomunikačním úřadem.

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

Smlouva se uzavírá na dobu určitou, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak. Po uplynutí doby určité se Smlouva automaticky prodlužuje o stejnou dobu, na kterou byla uzavřena, a to za stejných podmínek, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.

#### **2.6. Výpověď Smlouvy nebo jednotlivé Služby**

2.6.1. Pokud byla Smlouva uzavřena na dobu určitou, nelze Smlouvu nebo jednotlivou Službu před uplynutím doby trvání vypovědět. V takovém případě je třeba počkat, dokud tato doba určitá neuplyne. Smluvní strany se mohou ve Smlouvě dohodnout i jinak.

2.6.2. Pokud byla Smlouva či jednotlivá Služba uzavřena na dobu neurčitou, je možné ji vypovědět bez udání důvodu v 1 měsíční výpovědní době, pokud není ve Smlouvě dohodnuto jinak. Výpovědní doba začne běžet první den následujícího měsíce po doručení písemné výpovědi.

2.6.3. Pokud výpověď neobsahuje údaj o tom, která konkrétní Služba je vypovídána, bude mít Poskytovatel za to, že se jedná o výpověď celé Smlouvy.

#### **2.7. Odstoupení**

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

2.7.1. Účastník může odstoupit od Smlouvy nebo jednotlivé Služby v případě, že Poskytovatel neoprávněně nedodává Službu déle než 30 dnů.

2.7.2. Poskytovatel může odstoupit od Smlouvy nebo od jednotlivé Služby, pokud:

- Účastník neuhradí v průběhu trvání Smlouvy jakákoli 3 vyúčtování a byl na tuto skutečnost upozorněn;
- Účastník uhradí 2 po sobě jdoucí vyúčtování až po splatnosti a byl na tuto skutečnost upozorněn;
- Účastník sdělil nebo do Smlouvy doplnil nepravdivý údaj, který je podmínkou k uzavření Smlouvy (3.1.)

- (d) Účastník neposkytl nutnou součinnost pro plnění Smlouvy, zejm. neumožnil umístění potřebného zařízení pro poskytování Služeb anebo neumožnil přístup k místu instalace nebo k umístěnému zařízení. Za neposkytnutí přiměřené součinnosti se považuje i ohrožující, hrubé nebo neuctivé chování vůči zaměstnancům či dodavatelům při plnění Smlouvy;
- (e) Služby užívá jiná osoba nad rámec souhlasu (4.5.)
- (f) Účastník používá nebo šíří nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě UPC nebo dalších osob (4.6. d);
- (g) Účastník užívá Službu způsobem, který negativně ovlivňuje provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným Účastníkům (4.6. e)
- (h) s Účastníkem bylo zahájeno insolvenční řízení;
- (i) z technických důvodů na straně Poskytovatele, které znemožní plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dnů a smluvní strany se nedohodnou jinak.

## 2.8. Úmrtí

Když nastane úmrtí Účastníka (fyzické osoby podnikatele), je potřeba, aby o této skutečnosti pozůstalí informovali Poskytovatele. Informovat ho můžou jakýmkoli způsobem, následně je nutné doložit úmrtí list nebo čestné prohlášení pozůstalých. Poté se Poskytovatel dohodne s pozůstalými, zda se Účastníkem nově stane někdo z pozůstalých (pokud si přejí Služby i nadále využívat) nebo bude Smlouva ukončena k datu doložení úmrtí (případně k datu úmrtí, pokud Služby prokazatelně nikdo neužíval).

## 2.9. Komunikace mezi smluvními stranami

2.9.1. Účastník má možnost kontaktovat Poskytovatele písemně anebo telefonicky na klientském centru UPC Business, adresa: Závěšova 502/5, Praha 4, PSČ 140 00, e-mail: podnikatel@upcbusiness.cz; telefonní číslo 241 005 200.

2.9.2. Za písemnou formu daného jednání se považuje dopis, vlastnoručně podepsaný oprávněnou osobou, zasláný prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, nebo e-mail opatřený zaručeným a uznávaným elektronickým podpisem oprávněné osoby.

2.9.3. Poskytovatel využívá ke komunikaci s Účastníkem přednostně sdělenou adresu elektronické pošty. Poskytovatel může také využít adresu elektronické pošty, kterou Účastník použil při předchozí komunikaci s Poskytovatelem. Dále bude Poskytovatel využívat kontaktní adresu a telefon Účastníka, kterou mu Účastník sdělil, jinak adresu místa instalace Služby. Pokud nastane změna v kontaktních údajích Účastníka a Účastník tuto změnu nesdělí Poskytovateli, sdělení zasláná dle původních kontaktních údajů budou považována za doručená.

## 2.10. Zveřejnění Smlouvy Účastníkem

Poskytovatel bere na vědomí, že Účastník zveřejní obsah Smlouvy, pokud je k tomu povinen podle zvláštních právních předpisů. O této skutečnosti je Účastník povinen Poskytovatele předem informovat.

## 3. Informace o účastníkovi

### 3.1. Údaje nutné pro uzavření Smlouvy

Účastník je povinen ve smlouvě uvést:

- a) jméno, popřípadě jména, a příjmení, popřípadě obchodní firmu, bydliště, místo podnikání a identifikační číslo, bylo-li přiděleno, pokud je fyzickou osobou – podnikatelem;
- b) obchodní firmu nebo název, sídlo, popřípadě sídlo organizační složky na území České republiky, a identifikační číslo, bylo-li přiděleno, jméno, popřípadě jména, příjmení a bydliště osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby, pokud je právnickou osobou.

Ostatní údaje jsou poskytovány dobrovolně.

### 3.2. Změna údajů Účastníka

Pokud se některá z informací vyplněných ve Smlouvě změní, je Účastník povinen tuto změnu písemně oznámit klientskému centru co nejdříve, nejpozději do 7 dní od změny. To se týká také kontaktní adresy, na kterou Vám zasíláme veškeré písemnosti a e-mailové adresy.

### 3.3. Provozní a lokalizační údaje

UPC zpracovává a ukládá provozní údaje, včetně příslušných lokalizačních údajů vztahujících se k účastníkovi, a to v rozsahu, po dobu a způsobem, který je nezbytný pro poskytování služeb a souvisejících provozních činností, zejm. přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací, zajištění propojení a přístupu k síti, vyúčtování a zaplacení služeb, identifikaci zneužívání sítě a služeb elektronických komunikací a plnění dalších zákonem stanovených povinností. Pro další účely zpracovává a ukládá UPC provozní údaje, včetně příslušných lokalizačních údajů, v případě, že k tomu dal předem souhlas účastník nebo uživatel, ke kterému se tyto údaje vztahují.

### 3.4. Údaje v telefonních seznamech

Údaje o účastníkovi, tzn. jméno a příjmení, telefonní číslo a případně adresa elektronické pošty mohou být zveřejněny v telefonním seznamu (tištěném i elektronickém). Pokud o to má Účastník zájem, je třeba to uvést přímo ve Smlouvě. Udělený souhlas se zveřejněním v telefonním seznamu lze kdykoli odvolat. V tom případě zajistí Poskytovatel odstranění údajů ze seznamu při jejich nejbližší úpravě. Údaje Účastníka poskytne Poskytovatel na základě zákona i dalším poskytovatelům informačních služeb o telefonních číslech a vydavatelům telefonních seznamů. Pokud si Účastník nepřeje, aby jeho údaje uvedené v telefonním seznamu byly využívány pro kontaktování za účelem marketingu třetích stran, je třeba to uvést přímo ve Smlouvě. Účelem tištěného nebo elektronického seznamu účastníků je pouze vyhledávání kontaktu u osobě na základě jejího jména nebo případně dalších identifikačních prvků. V elektronické verzi seznamu je možné vyhledávání kontaktu u osobě pouze pokud vyhledávající zná jména nebo název Účastníka.

### 3.5. Nabídka služeb a produktů

3.5.1. Účastník bere na vědomí, že ho Poskytovatel bude telefonicky a prostřednictvím poštovních zásilek informovat o svých službách a produktech a o službách a produktech třetích stran, které jsou s UPC ve smluvním vztahu. Pokud si Účastník nepřeje, aby byl o takových službách a produktech informován, může to kdykoli písemně odmítnout. Poskytovatel je oprávněn předat informaci o jménu, příjmení a adrese Účastníka i jinému správci za účelem nabízení obchodu a služeb, pokud to Účastník kdykoli později písemně neodmítne.

3.5.2. Na adresu elektronické pošty a telefonní číslo Účastníka bude Poskytovatel zasílat obchodní sdělení UPC, ve kterých bude informovat o svých službách a produktech. Pokud si Účastník nepřeje, aby mu byla obchodní sdělení zasílána, může to odmítnout při podpisu Smlouvy či kdykoli později při zaslání každé jednotlivé zprávy.

### 3.6. Nahrávání hovorů

V rámci plnění Smlouvy či jednání o podmínkách Smlouvy či z důvodu zkvalitňování Služeb jsou hovory s klientským centrem nahrávány.

### 3.7. Marketing

Informace o Účastníkovi bude Poskytovatel využívat k marketingovým účelům, s čímž Účastník podpisem smlouvy souhlasí. Souhlas s tímto zpracováním údajů může Účastník kdykoli odvolat.



### 3.8. Podmínky zpracování osobních údajů

Podmínky zpracování osobních údajů se přiměřeně řídí Zásadami ochrany soukromí (k dispozici na [www.upc.cz](http://www.upc.cz)), a to v rozsahu, ve kterém je Účastník subjektem osobních údajů dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Za podmínek a pro účely stanovené těmito Zásadami zpracovává Poskytovatel osobní údaje automaticky i manuálně, a to u těchto Účastníků, uživatelů Služby i u potenciálních zájemců o Služby.

## 4. Služby

### 4.1. Druhy Služeb

Poskytovatel poskytuje m.j. tyto služby elektronických komunikací:

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

Další Služby nebo doplňkové služby, které lze užívat pouze v souvislosti s některou službou elektronických komunikací (dále vše jen **Služba** nebo **Služby**), jsou popsány ve Specifikaci jednotlivých Služeb. Specifikace je nedílnou součástí Smlouvy a je k dispozici na [www.upc.cz](http://www.upc.cz).

### 4.2. Zahájení poskytování Služby

Služba je poskytována ode dne úspěšného zprovoznění koncového místa (účastnická zásuvka), nebo v den, kdy je Účastníkovi dodáno Přijímací zařízení, pokud je koncové místo již zprovozněno. Pokud po podpisu Smlouvy nedojde ke zprovoznění koncového místa z důvodů na straně Účastníka, je Účastník povinen Poskytovateli nahradit účelně vynaložené náklady, které mu vznikly v souvislosti s přípravou zprovoznění koncového místa. K zahájení poskytování Služby dojde nejpozději do 40 dnů od podpisu Smlouvy, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.

### 4.3. Instalace Přijímacích zařízení

Přijímací zařízení (čl. 7) si Účastník zpravidla nainstaluje sám. V případě požadavku Účastníka na instalaci Přijímacího zařízení Poskytovatelem, je třeba tuto službu objednat. Instalace Přijímacího zařízení technikem Poskytovatele je zpoplatněna dle ceníku nebo dle Smlouvy.

### 4.4. Místo poskytování Služby

4.4.1. Služba je poskytována v provozovně Účastníka či v jeho místě podnikání. Místo nebo místa poskytování Služby jsou specifikovány ve Smlouvě jako místo instalace.

4.4.2. Před uzavřením Smlouvy i v průběhu jejího trvání může Poskytovatel požadovat, aby Účastník prokázal, že místo instalace užívá oprávněně.

4.4.3. Účastník je povinen zpřístupnit místo instalace, aby Poskytovatel mohl zprovoznit koncové místo.

4.4.4. Účastník je povinen zajistit souhlas vlastníka domu, ve kterém má být místo instalace, že v tomto domě je možné koncové místo nainstalovat, pokud tam ještě není instalováno.

4.4.5. Účastník je povinen zajistit souhlas vlastníka domu, který umožní Poskytovateli provádět údržbu, opravy, úpravy, montáž, přemístění, revize, měření či demontáž Služeb nebo zařízení potřebných pro užívání Služeb a vstup za účelem výše uvedeného.

### 4.5. Osoby, které jsou oprávněny Služby užívat

Služby může užívat Účastník nebo osoby, které s ním pracují v provozovně nebo místě podnikání, a to pouze pro vnitřní potřebu Účastníka. Jedná se zejména o zaměstnance Účastníka. K tomu, aby Služby užívaly jiné osoby, je nutný výslovný souhlas Poskytovatele.

### 4.6. Způsob užívání Služeb

Při užívání našich Služeb je Účastník povinen:

- nezasahovat do zařízení Poskytovatele, neměnit jejich nastavení, ani neměnit nastavení připojeného Přijímacího zařízení;
- neuskutečňovat zlomyslná nebo obtěžující volání;
- užívat Službu v souladu s její Specifikací, Všeobecnými podmínkami a právními předpisy;
- nepoužívat nebo nešifit jakékoli nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě UPC nebo dalších osob;
- neužívat Služby způsobem, který by mohl negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným Účastníkům.

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

### 4.7. Porucha Služeb

Pokud vznikne v rámci sítě UPC porucha, je Účastník povinen tuto poruchu bez odkladu nahlásit klientskému centru. Po nahlášení opraví Poskytovatel poruchu do 2 pracovních dnů, pokud se smluvní strany nedohodly jinak. Pokud je porucha na síti nebo na zařízení UPC, nese náklady na opravu UPC. V opačném případě nese náklady Účastník.

### 4.8. Služby třetích stran

Při používání telefonní služby může Účastník využít i služeb, které nabízí další poskytovatel (např. komerční linky s předvolbou 9xy). Pro spuštění služeb třetích stran může Poskytovatel požadovat složení záruky dle ceníku. Takové služby třetí strany jsou hrazeny třetí straně prostřednictvím Poskytovatele a poplatky za tyto služby jsou zohledněny ve vyúčtování. Služby třetích stran jsou vždy účtovány nad rámec telefonního tarifu (volných minut). Poskytovatel nenes odpovědnost za služby třetích stran a není tedy možné reklamovat u Poskytovatele jejich vadné poskytnutí.

### 4.9. Omezení Služeb

4.9.1. Omezit nebo přerušit poskytování Služeb na nezbytně nutnou dobu může Poskytovatel z provozních nebo technických důvodů (zejména hrozí-li přetížení kapacity sítě), nebo v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejího ohrožení nebo zranitelnosti), nebo na základě rozhodnutí státního orgánu, v období krizového stavu nebo z důvodu jiného důležitého veřejného zájmu.

4.9.2. Omezit nebo přerušit poskytování Služeb může Poskytovatel také v případě, že:

- Účastník neuhradí včas a řádně vyúčtování Služeb, a to ani po uplynutí náhradní lhůty;
- Existuje důvodné podezření, že Účastník nebo jiná osoba zneužívá poskytované Služby;
- Účastník odmítne složit záruku (5.8.);
- Účastník užívá Službu způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům (např. užívá zařízení neschválené pro provoz v ČR);

4.9.3. Poskytování služeb Poskytovatel obnoví v přiměřené lhůtě, jakmile odpadne důvod, kvůli kterému byly Služby omezeny nebo přerušeny. Po dobu omezení nebo přerušování z důvodů v bodě 4.9.2. hradí Účastník Služby v plném rozsahu, a za opětovné zprovoznění může Poskytovatel požadovat úhradu poplatku dle ceníku. Pokud byly Služby omezeny nebo přerušeny z důvodů v bodě 4.9.2., může Poskytovatel po obnovení poskytování Služeb účtovat Účastníkovi cenu Služeb v plné výši, i když do té doby poskytoval slevu.

### 4.10. Kapacita



Aby nedocházelo k přetížení kapacity sítě, může Poskytovatel stanovit povolený objem přenesených dat pro jednotlivé Služby v určitém období. Pokud povolený objem přenesených dat Účastník překročí, může Poskytovatel omezit rychlost přenosu u užívané Služby do konce určeného období.

#### **4.11. Odpovědnost za škodu**

Odpovědnost Poskytovatele za škodu je omezena ze zákona. Poskytovatel tedy není povinen nahradit Účastníkovi škodu, která vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

#### **4.12. Přenesení čísla od nebo k jinému operátorovi**

V případě telefonní služby je Účastník oprávněn přejít od jiného poskytovatele služeb k UPC i se svým telefonním číslem. Má také možnost ponechat si své telefonní číslo a přejít s ním k jinému poskytovateli služeb. V takovém případě přejímající poskytovatel zašle objednávku na přenos čísla. Tuto objednávku je třeba doplnit do 4 pracovních dnů o výpověď telefonní služby ze strany Účastníka. Pokud se tak nestane, objednávku přejímajícího poskytovatele Poskytovatel odmítne. Pokud je Poskytovateli doručena samotná výpověď bez objednávky přejímajícího poskytovatele, bude jí posuzovat podle čl. 2.6. Pokud Účastník přenesl své číslo k jinému poskytovateli služeb a ukončí tak telefonní službu v průběhu doby určité trvání Smlouvy nebo v průběhu minimální doby užívání Služby, může Poskytovatel žádat od Účastníka uhrazení slev nebo jiných zvýhodnění, které mu poskytl a které byly vázány na dobu trvání telefonní služby nebo minimální dobu užívání telefonní služby. Více informací o podmínkách služby přenositelnosti čísla na [www.upc.cz](http://www.upc.cz) v sekci „Dokumenty“ a v klientském centru.

### **5. Cena za Služby**

#### **5.1. Od kdy je Služba účtována**

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

#### **5.2. Vyúčtování Služeb**

Cenu za Služby vyúčtuje Poskytovatel zpravidla měsíčně. Vyúčtování ceny Poskytovatel doručí v elektronické podobě, pokud se smluvní strany nedohodly jinak. Pokud Účastník nesdělil adresu elektronické pošty, zasílá mu Poskytovatel tištěné vyúčtování. Tištěné vyúčtování je zpoplatněno dle ceníku.

#### **5.3. Splatnost a způsob úhrady vyúčtování**

Splatnost ceny za Služby je uvedena přímo ve vyúčtování. Pokud ve vyúčtování splatnost není uvedena, je takové vyúčtování splatné do 10 dnů od jeho doručení. Způsob platby je uveden ve Smlouvě, v opačném případě provede Účastník úhradu vyúčtování na účet Poskytovatele uvedený ve vyúčtování.

#### **5.4. Sleva**

5.4.1. Poskytovatel může Účastníkovi poskytnout slevu. Sleva může být poskytnuta buď jako opakující se sleva z ceny Služeb nebo jako jednorázová sleva z aktivního poplatku nebo sleva z instalačního poplatku anebo i jiná sleva, kterou si smluvní strany dohodly ve Smlouvě.

5.4.2. Nárok na slevu vznikne, pokud:

- a) Byla dohodnuta ve Smlouvě a
- b) Účastník dodrží dohodnutou minimální dobu užívání (u Smlouvy na dobu neurčitou) nebo dobu určitou trvání Smlouvy a
- c) Účastník neporuší Smlouvu způsoby, kvůli kterým může Poskytovatel odstoupit od Smlouvy (2.7.2. a) až h)) a
- d) Účastník neporuší Smlouvu způsoby, kvůli kterým může Poskytovatel omezit Služby (4.9.2.).

5.4.3. Nárok na slevu vznikne v okamžiku, kdy Účastník splnil všechny uvedené podmínky. Pokud se tak nestane, zašle Poskytovatel opravné vyúčtování ceny. V opravném vyúčtování Poskytovatel doúčtuje Účastníkovi cenu v plné výši, jak byla uvedena ve Smlouvě nebo v ceníku v době uzavření Smlouvy.

#### **5.5. Neuhrzení ceny Služeb**

Pokud Účastník neuhradí včas nebo řádně cenu za Služby, vyzve ho Poskytovatel znovu k zaplacení stejnou formou, jakou doručuje vyúčtování a poskytne Účastníkovi minimálně 7 - denní náhradní lhůtu k zaplacení. Pokud ani poté nezplatí Účastník cenu za Služby, může Poskytovatel omezit poskytování Služeb (4.9.2.).

#### **5.6. Opakované neuhrzení ceny Služeb**

Pokud Účastník uhradí 2 po sobě jdoucích vyúčtování až po splatnosti ačkoli byl na tuto skutečnost upozorněn, může Poskytovatel odstoupit od Smlouvy (2.7.2.b). Od Smlouvy může Poskytovatel rovněž odstoupit, pokud Účastník neuhradí v průběhu trvání Smlouvy jakákoli 3 vyúčtování a byl na tuto skutečnost upozorněn (2.7.2.a).

#### **5.7. Úhrada**

Platbu, kterou od Účastníka Poskytovatel obdrží, může dle své volby použít na úhradu jakékoli dlužné částky Účastníka. O tom, na úhradu jaké dlužné částky byla platba použita, se lze informovat prostřednictvím klientského centra.

#### **5.8. Záruka**

Poskytovatel může požadovat po Účastníkovi složení záruky dle ceníku. Případnou dlužnou částku Účastníka lze započíst proti poskytnuté záruce. O započtení se lze informovat prostřednictvím klientského centra. Po ukončení Smlouvy vrátí Poskytovatel složenou záruku po započtení všech dlužných částek, a to do 60 dnů od ukončení Smlouvy nebo od vypořádání všech závazků (včetně vrácení Přijímacího zařízení).

#### **5.9. Záloha**

Složení zálohy dle ceníku může Poskytovatel požadovat v případě, že s ním chce uzavřít Smlouvu osoba, která vůči němu v minulosti neplnila závazky, nebo by uzavření Smlouvy s ní a případné plnění této Smlouvy mohlo být v prokazatelném rozporu s jeho právem chráněnými zájmy nebo zájmy třetích osob (např. pokud je osoba v exekuci nebo s ní bylo zahájeno insolvenční řízení) (2.3.). Zálohu, kterou Účastník poskytne, bude Poskytovatel každých měsíc používat na úhradu vyúčtování Účastníka, a to až do jejího vyčerpání. Poté bude Účastník hradit vyúčtování standardním způsobem (5.3.).

### **6. Reklamační řád**

#### **6.1. Reklamacie vyúčtování**

Účastník je oprávněn reklamovat vyúčtování ceny Služeb na klientském centru, a to do 2 měsíců od doručení vyúčtování, potom právo reklamovat podle zákona zanikne.

#### **6.2. Odkladný účinek**

Reklamacce nemá podle zákona odkladný účinek na splatnost vyúčtování. Na žádost Účastníka však může Český telekomunikační úřad o odkladném účinku reklamacce rozhodnout.

### **6.3. Reklamacce Služby**

Účastník je oprávněn reklamovat kvalitu poskytnuté Služby, a to do 2 měsíců od jejího vadného poskytnutí, potom právo reklamovat podle zákona zanikne.

### **6.4. Vyřízení reklamacce**

Reklamacce vyřídí Poskytovatel do 30 dnů od jejího doručení. V případě kladného vyřízení reklamacce vyúčtování zohlední Poskytovatel případný přeplatek v následujícím vyúčtování Služeb. V případě kladného vyřízení reklamacce vyúčtování zohlední Poskytovatel případnou slevu z ceny Služby v následujícím vyúčtování Služeb. Pokud Účastník nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamacce, může se obrátit na Český telekomunikační úřad.

## **7. Pronájem Přijímacích zařízení**

### **7.1. Přijímací zařízení**

Přijímací zařízení je zařízení, které umožní užívat Služby, tzn. přijímat signál UPC. Jedná se např. o modem, set-top-box atp. Přijímací zařízení si může Účastník podle konkrétní nabídky buď pronajmout, zdarma vypůjčit nebo koupit. Prodej Přijímacích zařízení je upraven zvlášť ve Všeobecných obchodních podmínkách prodeje Přijímacích zařízení. Prostřednictvím pronajatých či vypůjčených Přijímacích zařízení může UPC poskytovat služby elektronických komunikací i dalším účastníkům. V případě výměny pronajatého nebo vypůjčeného zařízení v rámci reklamacce neodpovídá Poskytovatel za uložený obsah pevného disku Přijímacího zařízení. Pro zajištění funkčnosti sítě při poskytování Služeb může Poskytovatel aktualizovat software nastavení pronajatých či vypůjčených Přijímacích zařízení a při této aktualizaci může dojít ke změně uloženého obsahu.

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

V případě pronájmu Přijímacího zařízení hradí Účastník za pronájem pravidelné měsíční poplatky ve výši určené ve smlouvě nebo v ceníku. Vyúčtování a úhrada poplatků za pronájem Přijímacího zařízení probíhá stejným způsobem jako u vyúčtování Služeb. Účastník je povinen pronajaté zařízení chránit proti poškození, ztrátou a krádeži.

### **7.3. Vypůjčka Přijímacího zařízení**

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

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

Pokud se smluvní strany nedohodly ve Smlouvě jinak, je Účastník povinen vrátit pronajaté Přijímací zařízení do 14 dnů od skončení Smlouvy, a to na vlastní náklady buď osobně na Kontaktních místech Poskytovatele, jejichž aktuální seznam je k dispozici na [www.upc.cz/pece-o-zakazniky/kontakt](http://www.upc.cz/pece-o-zakazniky/kontakt), nebo jeho zasláním na adresu distribučního skladu Poskytovatele, která je k dispozici na [www.upc.cz/vraceni\\_zarizeni](http://www.upc.cz/vraceni_zarizeni). To platí i v případě, že Účastník ukončil užívání jednotlivé Služby a Přijímací zařízení je používáno jen pro její příjem. Poskytovatel doporučuje zásilku při odeslání pojistit pro případ jejího poškození při přepravě, a to dle výše smluvní pokuty pro příslušné Přijímací zařízení, která je uvedena v ceníku. Přijímací zařízení se považuje za vrácené v momentě, kdy je doručeno Poskytovateli. Účastník je povinen vrátit zařízení včas a v pořádku včetně všech součástí a příslušenství.

### **7.5. Nevrácení zařízení**

Pokud pronajaté Přijímací zařízení nevrátí Účastník včas a v pořádku (7.4.), může Poskytovatel požadovat zaplacení smluvní pokuty dle ceníku.

### **7.6. Vrácení zařízení bez ukončení Smlouvy**

Pokud Účastník pronajaté Přijímací zařízení vrátí, aniž by řádně ukončil Smlouvu, nemá to vliv na trvání Smlouvy. V takovém případě Smlouva dále trvá a Účastník je povinen hradit cenu za Služby.

## **8. Právo a příslušnost**

Smlouva se řídí českým právním řádem, a to především zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Pokud některá část Smlouvy bude shledána neplatnou, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení. Případné spory, které mezi stranami vzniknou, bude řešit podle věcné příslušnosti Český telekomunikační úřad nebo obecný soud České republiky.

## **9. Součástí Smlouvy**

Součástí Smlouvy jsou vždy tyto Všeobecné podmínky, dále Specifikace Služeb, Ceník a případně specifikace doplňkových služeb. Aktuální znění Smlouvy včetně součástí je uveřejněno na [www.upc.cz](http://www.upc.cz).

## **10. Účinnost**

Tyto Všeobecné podmínky jsou účinné od 15. 12. 2016. Aktuální znění Všeobecných podmínek je k dispozici na [www.upc.cz](http://www.upc.cz).