



## Rámcová smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“) č. kl. 42509

**UPC Česká republika, s.r.o.**

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

**Název: Městská část Praha-Lipence**

Sídlo: K obci 47, Praha-Lipence, Lipence  
IČ 00241431 DIČ CZ00241431  
statistická právní forma: 801 - Obec nebo městská část hlavního města  
Prahy  
zastoupena – Mgr. Lenka Kadlecová, Starosta  
(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 firmy a korporace 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 určita 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, mění se trvání Smlouvy či jednotlivé Služby automaticky na dobu neurčitou. Vypovědní lhůta smlouvy na dobu neurčitou je uvedena v Specifikaci objednaných služeb a běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné vypovědi.
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 hraď Účastník měsíčně na základě vúčtování. Forma vúčtování, způsob zaslání a jeho spornost je uvedena v Specifikaci objednaných služeb. Případné slevy z ceny Služby, z aktivčního 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 neuplyne. 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. Poznámka: [www.upcbusiness.cz](http://www.upcbusiness.cz)
13. Přílohy Smlouvy  
Příloha č. 1,2,3: Specifikace objednaných služeb  
Příloha č. 4: Servisní podmínky služby (S171004)  
Příloha č. 5: Všeobecné podmínky (V181101)  
Příloha č. 6: Ceník k poskytované službě Business Voice  
Příloha č. 7: Specifikace služeb pro firemní zakazníky je k dispozici ke stažení na adrese [www.upcbusiness.cz](http://www.upcbusiness.cz)  
Příloha č. 8: Ceník řešení firemní telefonie je k dispozici ke stažení na adrese [www.upcbusiness.cz](http://www.upcbusiness.cz)

V Praze dne 2014

V Praze dne 2014

Za UPC Česká republika, s.r.o.

Za Městská část Praha-Lipence



Marián Holý, B2B Director CZ & SK



Mgr. Lenka Kadlecová, Starosta



**Příloha č. 1 k Rámcové smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb  
elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“)  
č.kl. 42509 č. sl. 50391 CFM F10892V11298**

**Specifikace objednaných služeb**

1. Číslo služby **50391**
2. Objednaná Služba **UPC DSL**
3. Parametry Služby: **rychlost vDSL: do 50/5 Mbps, agregace 1:50, bez SLA**
4. Předání Služby: po dohodě se zákazníkem
5. Místo instalace Služby: **K obci 47, 155 31, Praha-Lipence**
6. Doba trvání poskytování Služby se sjednává na dobu určitou a to na 24 měsíců od data předání
7. Výpovědní doba po změně na dobu neurčitou: **30 dnu**
8. Cena:
  - Služba: **439,-Kč/měsíc**
  - Instalační poplatek- samoinstalační balíček: **150,-Kč**
  -
9. Veškeré uvedené ceny jsou bez DPH.
10. Forma a způsob doručení vyúčtování: **Elektronické**
11. Doručovací adresa či adresa elektronické pošty: **urad@mclipence.cz**
- Splatnost vyúčtování: **20 dní** od vystavení
12. Poskytnuté Přijímací zařízení: **modem Comtrend**
  - koupé – kupní cena: **599,-Kč**
13. Podpisem této specifikace Účastník potvrzuje převzetí přijímacího zařízení specifikovaného v čl. 12.
14. Úroveň servisních podmínek Služby: **bez SLA**
15. Účastník je povinen hlásit závadu na zákaznickou linku UPC +420 241 005 200
16. E-mailová adresa Služby: **E-mail@upc.cz**
17. Pokud dojde k rozpuštění specifikace objednaných služeb se Smlouvou, má přednost obsah specifikace objednaných služeb.
18. Službu business internet DSL lze poskytovat pouze za současného využívání některé ze služeb internet data, housing nebo voice. Poskytování služby business internet DSL bude automaticky ukončeno, pokud bude ukončeno poskytování služby internet data, housing nebo voice.

19. Poznámka: **Účastník je povinen předat zařízení v době předání.**

V Praze dne .....

Za UPC Česká republika, s.r.o.:



Marián Holý, B2B Director CZ & SK

V Praze dne .....

Za Městská část Praha-Lipence:



Mgr. Lenka Kadlecová, Starosta



**Příloha č. 2 k Rámcové smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb  
elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“)  
č.kl. 42509 č. sl. 50392 CFM F10892V11298**

**Specifikace objednaných služeb**

1. Číslo služby: **50392**
2. Objednaná služba: **UPC DSL**
3. Parametry Služby: **rychlost vDSL: do 50/5 Mbps, agregace 1:50, bez SLA**
4. Předání Služby: po dohodě se zákazníkem
5. Místo instalace Služby: **Na Bambouzku 457, 155 31, Praha-Lipence**
6. Doba trvání poskytování Služby se sjednává na dobu určitou a to na 24 měsíců od data předání
7. Výpovědní doba po změně na dobu neurčitou: **30 dnu**
8. Cena:
  - Služba **439,-Kč/měsíc**
  - Instalační poplatek- samoinstalační balíček **150,-Kč**
  -
9. Veškeré uvedené ceny jsou bez DPH
10. Forma a způsob doručení vyučtování: **Elektronické**
11. Doručovací adresa či adresa elektronické pošty: **urad@mclipence.cz**
- Splatnost vyučtování: **20 dní** od vystavení
12. Poskytnuté Přijímací zařízení: **modem Comtrend**
  - koupě – kupní cena: **599,-Kč**
13. Podpisem této specifikace Účastník potvrzuje převzetí přijímacího zařízení specifikovaného v b.čl. 12
14. Uplatnění smlouvy: **bez SLA**
15. Účastník je povinen vlastním náhradou zabezpečit přístup k síti UPC FTTB (42509) a FTTN (50392)
16. Blíže specifikace Služby je k dispozici na [www.upc.cz](http://www.upc.cz)
17. Pokud dojde k rozporu Specifikace objednaných služeb se Smlouvou, má přednost obsah Specifikace objednaných služeb.
18. Službu business internet DSL lze poskytovat pouze za současného využívání některé ze služeb internet, data, housing nebo voice. Poskytování služby business internet DSL bude automaticky ukončeno, pokud bude ukončeno poskytování služby internet, data, housing nebo voice
19. Poznámka: .....

V Praze dne .....

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

Za UPC Česká republika, s.r.o.

Za Městská část Praha-Lipence

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

.....  
Mgr. Lenka Kadlecová, Starosta



**Příloha č. 3 k Rámcové smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb  
elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“)  
č.kl. 42509 č. sl. 50393 CFM F10892V11298**

**Specifikace objednaných služeb**

1. Číslo služby **50393**
2. Objednaná Služba **Business Voice**
3. Parametry Služby **Virtuální PBX - 3CX Phone System 8 SC vč. Maintenance, cloud, HW bod 14**
4. Přehled telefonních čísel vázaných ke službě **ISDN, HTS : 257922641, 257924355, 257924354, 257924350, 257921167, 257922214, 257316132, 257316129, 257316307, 257316332, 257316312, 257921648, 257921479, 257921057, 257924142, 257924141, 257316316**

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: **K obci 47, Praha-Lipence, Lipence**
7. Doba trvání poskytování Služby se sjednává na dobu určitou a to na **24** měsíců od data předání
8. Výpovědní doba po změně na dobu neurčitou **30 dnu**
9. Cena:
  - Hovorné ke službě Business Voice bude účtováno dle příloženého ceníku **Akční Ceník B2B telefonních služeb**
  - Služba **500,-Kč/měsíc**
  - Portační poplatek **2000,-Kč**
  - Instalační poplatek **4900,- Kč**
10. Veškeré uvedené ceny jsou bez DPH
11. Forma a způsob doručení: **Vytváření Elektronické**
12. Dopravní prostředek: **Elektronické**
13. Poskytnuté přijímací zařízení: **licence: HW: 20 x IP tel. GXP 1630, 2x IP tel. Yealink W53P + ručka, 1x IP tel. GXP 2170 + konzole, 1x Verso Ateus vratník, 3x SBC Raspberry**
  - pronájem – cena pronájmu: **2700,- Kč/měsíc**

Smluvní pokuta dle čl. 10 Smlouvy **51748,-Kč**

Ocitne-li se Účastník v prodlení s uhrazením kterékoli ze splátek za koupi zařízení dle tohoto článku, stává se celá doposud neuhrazená kupní cena splatnou a vymahatelnou u věcně a místně příslušného orgánu.

**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 490360**
- 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. 4 Smlouvy

15. Bližší specifikace Služby je k dispozici na [www.upc.cz](http://www.upc.cz)
16. Pokud dojde k rozporu Specifikace objednaných služeb se Smlouvou, má přednost obsah Specifikace objednaných služeb.
17. Poznámka: [www.upc.cz](http://www.upc.cz)

V Praze dne 20.12.2016

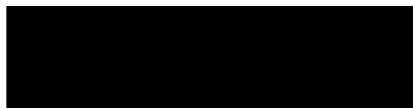
Za UPC Česká republika, s.r.o.



Marian Hóly, B2B Director CZ & SK

V Praze dne 20.12.2016

Za Městská část Praha-Lipence



Mgr. Lenka Kadlecová, Starosta



## Příloha č. 4 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 poskytována 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 poskytována přes IP konektivitu poskytovanou třetí stranou přímo Učastníkovi)

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 přerušeni poskytování Služby během jednoho kalendářního měsíce.



3. Maximální lhůta opravy – doba potřebná k provedení opravy. Uvedena lhůta nezahrnuje prostoje způsobené tím, že Účastník nepřístupnil 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 parametru 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 „povolene 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 dnu 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 popsány 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		Pokuta v % z měs. ceny za Službu	Za každou započatou hodinu nad dobu opravy
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%	30%	
0.00%	94.49%	50%	

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. 5 k Rámcové smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“)

šobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti UPC Česká republika, s.r.o. pro firmy a korporace (V181101)

UPC Česká republika, s.r.o., se sídlem v Praze 4 – Nusle, Zavišova 502/5, PSČ 140 00, IČ: 00562262, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 187485

(dále jen „UPC“)

1. Účastník a Poskytovatel	str. 3
2. Smlouva	
2.1. Smlouva	str. 3
2.2. Kdy je Smlouva uzavřena	str. 3
2.3. Podmínky pro uzavření Smlouvy	str. 3
2.4. Změna Smlouvy	str. 3
2.5. Na jak dlouho je Smlouva uzavřena	str. 4
2.6. Vypověď Smlouvy nebo jednotlivé Služby	str. 4
2.7. Odstoupení	str. 4
2.8. Úmrtí fyzické osoby podnikatele	str. 4
2.9. Komunikace mezi smluvními stranami	str. 4
2.10. Zveřejnění Smlouvy Účastníkem	str. 5
3. Údaje o účastnících	
3.1. Údaje nutné pro uzavření	str. 5
3.2. Změna údajů Účastníka	str. 5
3.3. Provozní a lokalizační údaje	str. 5
3.4. Údaje v telefonních seznamech	str. 5
3.5. Nabídka služeb a produktů	str. 5
3.6. Nahrazení hovoru	str. 5
3.7. Podmínky zpracování osobních údajů	str. 6
4. Služby	
4.1. Druh Služeb	str. 6
4.2. Data poskytovaná Služeb	str. 6
4.3. Údaje poskytované Služeb	str. 6
4.4. Údaje, které jsou považovány za Službu	str. 6
4.5. Údaje, které jsou považovány za Službu	str. 6
4.6. Způsob užívání Služeb	str. 6
4.7. Porucha Služeb	str. 7
4.8. Služby třetích stran	str. 7
4.9. Omezení	str. 7
4.10. Odpovědnost za škodu	str. 7
4.11. Přenesení čísla od nebo k jinému operatorovi	str. 7
5. Cena za služby	
5.1. Od kdy je Služba účtována	str. 7
5.2. Vyučtování Služeb	str. 8
5.3. Splatnost a způsob úhrady vyučtování	str. 8
5.4. Sleva	str. 8
5.5. Neuhrazení ceny Služeb	str. 8
5.6. Opakované neuhrazení ceny Služeb	str. 8
5.7. Úhrada	str. 8
5.8. Záruka	str. 8
5.9. Záloha	str. 8
6. Reklamační řád	
6.1. Nejste spokojeni s vyučtovanou cenou	str. 9
6.2. Odkladný účinek	str. 9
6.3. Nejste spokojeni s poskytnutou Službou	str. 9
6.4. Jak a do kdy reklamaci vyřídíme	str. 9
7. Pronájem Přijímacích zařízení	
7.1. Přijímací zařízení	str. 9
7.2. Pronájem Přijímacího zařízení	str. 9
7.3. Vypůjčka Přijímacího zařízení	str. 9
7.4. Vracení zařízení bez ukončení Smlouvy	str. 9
7.5. Nevrácení zařízení	str. 9
7.6. Vracení zařízení bez ukončení Smlouvy	str. 9
8. Právo a příslušnost	str. 10
9. Součásti Smlouvy	str. 10
10. Účinnost	str. 10



## **1. Účastník a Poskytovatel**

v těchto Všeobecných podmínkách poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti UPC Česká republika, s.r.o. pro firmy a korporace (dále jen „Všeobecné podmínky“) jsou upravena práva a povinnosti Účastníka a Poskytovatele služeb elektronických komunikací (dále jen „Služby“). Poskytovatelem Služeb se pro účely těchto Všeobecných podmínek rozumí společnost UPC Česká republika s.r.o. a Účastníkem se rozumí buď fyzická osoba – podnikatel nebo právnická osoba

## **2. Smlouva**

### **2.1. Smlouva**

Služby elektronických komunikací jsou poskytovány na základě rámcové 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. V případě, že je Smlouva na žádost Účastníka uzavírána ve více jazycích, je v případě rozporu jazykových verzí rozhodna verze česká.

### **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):

- a) oboustranným podpisem Smlouvy, byla-li uzavřena písemně, nebo
- b) vyplněním a odesláním webového formuláře ze strany Účastníka a následným potvrzením ze strany Poskytovatele, nebo
- c) prostřednictvím e-mailu, pokud byly dohodnuty veškeré náležitosti Smlouvy a smluvní strany si je vzájemně odsouhlasily, nebo
- d) 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 (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 parametru poskytované služby.

2.4.2. Poskytovatel je oprávněn změnit podmínky Smlouvy v celém rozsahu, tzn. i jakoukoli součást Smlouvy. Změna se může týkat zejména poskytované Služby (ceny, parametru, podmínek poskytování, zahájení poskytování, ukončení nebo nahrazení jinou Službou, aj.), práv a povinností Účastníka i Poskytovatele, jejich rozsahu, vyúčtování ceny, dobrotku a způsobu plateb, reklamaci, podmínek zpracování údajů zpracovávaných odpovědností za škodu a umlu a jiných smluvních ujednání. Smlouva, podmínky a obsahové podmínky, které jsou součástí Smlouvy, jsou součástí Smlouvy a jejich změna je součástí Smlouvy. Poskytovatel může změnit Smlouvu, podmínky a obsahové podmínky, které jsou součástí Smlouvy, a to na základě dohody smluvních stran. Poskytovatel může změnit Smlouvu, podmínky a obsahové podmínky, které jsou součástí Smlouvy, a to na základě dohody smluvních stran. Poskytovatel může změnit Smlouvu, podmínky a obsahové podmínky, které jsou součástí Smlouvy, a to na základě dohody smluvních stran. Poskytovatel může změnit Smlouvu, podmínky a obsahové podmínky, které jsou součástí Smlouvy, a to na základě dohody smluvních stran. Poskytovatel může změnit Smlouvu, podmínky a obsahové podmínky, které jsou součástí Smlouvy, a to na základě dohody smluvních stran.

2.4.3. Pokud Poskytovatel změnil podmínky Smlouvy, u kterých to vyžaduje zákon, informuje o takovéto změně Účastníka minimálně 1 měsíc předem stejnou formou, jakou Účastník zvolil pro zaslání vyúčtování. V případě, že Účastník s touto změnou nesouhlasí, je oprávněn ukončit Smlouvu bez jakékoli sankce ke dni, kdy má nastat účinnost změny Smlouvy. O tom, že s novými podmínkami Smlouvy Účastník nesouhlasí, je povinen písemně informovat Poskytovatele, a to ideálně 15 dnů před plánovanou změnou, aby bylo možné ukončení Smlouvy včas technicky zpracovat, nejpozději však ke dni nabytí účinnosti změny podmínek.

2.4.4. Právo na ukončení Smlouvy bez sankce Účastníkovi dle čl. 2.4.3 nevznika v případě, že ke změně podmínek Smlouvy dojde 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 ve 30 denní výpovědní době, pokud není ve Smlouvě dohodnuto jinak. Výpovědní doba začne běžet následujícího den po dni doručení písemné výpovědi ze strany Účastníka.

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 níže uvedených důvodů.

2.7.1. Účastník může odstoupit od Smlouvy nebo jednotlivé Služby v případě, že Poskytovatel neoprávněně nedodává Službu déle než 15 dnů.

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

- (a) Účastník neuhradí v průběhu trvání Smlouvy jakékoli 3 vyúčtování a byl na tuto skutečnost upozorněn
- (b) Účastník uhradí 2 po sobě jdoucí vyúčtování až po splatnosti a byl na tuto skutečnost upozorněn
- (c) 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. písm. d)
- (g) Účastník užívá Službu způsobem, který negativně ovlivňuje provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným Účastníkem (4.6. písm. e)
- (h) s Účastníkem bylo zahájeno insolvenční řízení.



- (ii) na straně Poskytovatele nastanou technické důvody, které znemožní plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dnů a smluvní strany se nedohodnou jinak.

## 2.8. Úmrtí fyzické osoby podnikatele

Když nastane úmrtí Účastníka (fyzické osoby podnikatele), je potřeba, aby o této skutečnosti pozostalí informovali Poskytovatele. Informovat ho mohou jakýmkoli způsobem, následně je nutné doložit úmrtí listem nebo čestně prohlášení pozostalých. Pote se Poskytovatel dohodne s pozostalými, zda se Účastníkem nově stane někdo z pozostalých (pokud si přeje Služby i nadále využívat) nebo bude Smlouva ukončena k datu doložení úmrtí (případně k datu úmrtí, pokud Služby prokazatelně nikdo neužívá).

## 2.9. Komunikace mezi smluvními stranami

2.9.1. Účastník má možnost kontaktovat Poskytovatele písemně anebo telefonicky na klientském centru UPC Business, adresa: Zavisova 502/5, Praha 4 – Nusle, PSČ 140 00, e-mail: podnikatel@upcbusiness.cz, telefonní číslo +420 241 005 200.  
2.9.2. Za písemnou formu daného jednání se považuje dopis, vlastnoručně podepsaný oprávněnou osobou, zaslany 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 zaslana dle původních kontaktních údajů budou považována za doručena.

## 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

- jméno, popřípadě jména, a příjmení, popřípadě obchodní firmu, bydliště, místo podnikání a identifikační číslo, bylo-li přiděleno, pokud je fyzickou osobou – podnikatelem,
  - 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

Poskytovatel poskytl a bude poskytovat 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 Poskytovatel 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 upravě. Údaje Účastníka poskytne Poskytovatel na základě zákona i dalším poskytovatelům informacích 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 účastníka je pouze vyhledávání kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně dalších identifikačních prvků. V elektronické verzi seznamu je možné vyhledávání kontaktu o osobě pouze pokud vyhledávající zna jména nebo název Účastníka.

### 3.5. Nabídka služeb a produktů

3.5.1. Účastník bere na vědomí, že ho Poskytovatel může telefonicky a prostřednictvím poštovních zásilek informovat o svých službách a produktech. Pokud si Účastník nepřeje, aby byl o takových službách a produktech informován, může to kdykoli písemně odmítnout.

3.5.2. Za účelem nabízení obchodu a služeb společnosti UPC je Poskytovatel v souladu se zákonem oprávněn předat informace o jménu, příjmení a adrese Účastníka a statutárního orgánu Účastníka jinému zpracovateli osobních údajů. Účastník je oprávněn kdykoli později předání těchto informací písemně odmítnout.

3.5.3. Na adresu elektronické pošty a telefonní číslo Účastníka může 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 a dohledovým centrem nahrávány.

### 3.7. Podmínky zpracování osobních údajů

Podmínky zpracování osobních údajů se přiměřeně řídí Zasadami ochrany soukromí spotřebitelů (k dispozici na [www.upc.cz](http://www.upc.cz)), a to v rozsahu, ve kterém je Účastník subjektem osobních údajů dle účinných právních předpisů, zejména evropského nařízení (EU) 2016/679 – Obecné nařízení o ochraně osobních údajů. Za podmínek a pro účely stanovené těmito Zasadami zpracovává Poskytovatel osobní údaje automaticky i manuálně a to u těchto Účastníků, uživatelů Služby i u potencialních zájemců o Služby.

## 4. Služby

### 4.1. Druhy Služeb

Poskytovatel poskytuje mj. tyto služby elektronických komunikací:

- služba přístupu k síti internet.



- b) datové služby;
- c) hlasové služby;
- d) služby datových center.

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 důvodu 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) Účastníkovi zpravidla instaluje, konfiguruje, distribuuje a zapojuje společnost UPC či její dodavatelé. Instalace, konfigurace, distribuce a zapojení Přijímacího zařízení technikem Poskytovatele či technikem Poskytovatelova dodavatele 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 uvedené.

#### 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. Jedna se zejména o zaměstnance Účastníka. K tomu, aby Služby užívaly jiné osoby, je nutný výslovný souhlas Poskytovatele.

#### 4.6. Způsob užívání Služeb

Při užívání Služeb je Účastník povinen:

- a) nezasahovat do zařízení Poskytovatele, neměnit jejich nastavení, ani neměnit nastavení připojeného Přijímacího zařízení;
- b) neuskutečňovat zlomyslná nebo obtěžující volání;
- c) nepoužívat služby Poskytovatele, které mají za následek nebezpečný narušení veřejného pořádku a právními předpisy;
- d) nepoužívat nebo nesmí jakékoli nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě UPC nebo dalších osob;
- e) neúžívat 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 Poskytovatele porucha, je Účastník povinen tuto poruchu bez odkladu nahlásit klientskému centru, nebo obchodnímu zástupci. Po nahlášení opraví Poskytovatel poruchu do 2 pracovních dnů, pokud se smluvní strany nedohodly jinak. Pokud je porucha na síti nebo na zařízení Poskytovatele, nese náklady na opravu Poskytovatel. 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 Smlouvy, či 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 vadně poskytnutí.

#### 4.9. Omezení Služeb

4.9.1. Omezit nebo přerušit poskytování Služeb na nezbytně nutnou dobu může Poskytovatel 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:

- a) Účastník neuhradí včas a řádně vyúčtování Služeb, a to ani po uplynutí náhradní lhůty;
- b) existuje důvodné podezření, že Účastník nebo jiná osoba zneužívá poskytované Služby (např. 4.5.);
- c) Účastník odmítne složit Záruku (5.8.);
- d) Účastník užívá Služby 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 důvodu v bodě 4.9.2. hradí Účastník Služby v plném rozsahu, a za opětovné zprovoznění může Poskytovatel požadovat úhradu poplatku dle Ceníku, nebo Smlouvy. Pokud byly Služby omezeny nebo přerušeny z důvodu 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. Odpovědnost za škodu

Odpovědnost Poskytovatele za škodu je omezena zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel tedy není povinen nahradit Účastníkovi škodu, která vznikne v důsledku přerušování Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

#### 4.11. 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 vypověď telefonní služby ze strany Účastníka. Pokud se tak nestane,



objednávku přijímajícího poskytovatele Poskytovatel odmítne. Pokud je Poskytovateli doručena samotná vypověď bez objednávky přijímajícího poskytovatele, bude jí posuzovat podle čl. 2.6. Pokud Účastník přeneše 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.

## **5. Cena za Služby**

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

Cenu za Služby hraří Účastník od zahájení jejich poskytování. Výše ceny za Služby je uvedena ve Smlouvě nebo v platném Ceníku Služeb (dále jen „Ceník“). 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 nesdělí 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 aktivčního 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;
- b) Účastník dodrží dohodnutou minimální dobu užívání (u Smlouvy na dobu neurčitou) nebo dobu určitou trvání Smlouvy;
- c) Účastník neporuší Smlouvu způsobů, kvůli kterým může Poskytovatel odstoupit od Smlouvy (2.7.2. písm. a) až h));
- d) Účastník neporuší Smlouvu způsobů, kvůli kterým může Poskytovatel omezit Služby (4.9.2.).

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

### **5.5. Neuhrazení 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 neuhrazení ceny Služeb**

Pokud Účastník uhradí 2 po sobě jdoucí vyúčtování až po splatnosti, ačkoli byl na tuto skutečnost upozorněn, může Poskytovatel odstoupit od Smlouvy (2.7.2. písm. 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. písm. 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 Smlouvy, či Ceníku (např. 4.8.). Většinou bude Poskytovatel požadovat složení záruky po Účastníkovi, pokud bude u Účastníka zaznamenán v průběhu měsíce nezvykle vysoký provoz Telefonní služby, která mohla být k ujmě Účastníka zneužita jinou osobou. Pokud Účastník záruku odmítne složit, je Poskytovatel oprávněn do konce měsíce Službu omezit. Tímto postupem se Poskytovatel snaží ochránit zejména Účastníka před nadměrným finančním zatížením, ale zároveň i sám sebe před neplacením za poskytnuté Služby. 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 Smlouvy, či 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 případně plnění této Smlouvy mohlo být v prokazatelném rozporu s jeho právně 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 každý 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. Reklamační 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**

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

### **6.3. Reklamační 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 reklamace**

Reklamaci vyřídí Poskytovatel do 30 dnů od jejího doručení. V případě kladného vyřízení reklamace vyúčtování zohlední Poskytovatel případný přeplatek v následujícím vyúčtování Služeb, nebo jej Účastníkovi na jeho žádost vrátí. V případě kladného vyřízení reklamace Služby zohlední Poskytovatel případnou slevu z ceny Služby v následujícím vyúčtování Služeb. Pokud Účastník nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamace, může se obrátit na Český telekomunikační úřad.

### **7. Pronájem Přijímacích zařízení**

#### **7.1. Přijímací zařízení**

Přijímacím zařízením se rozumí zařízení, které umožní užívat Služby, tzn. přijímat signál UPC. Jedná se např. o switche, telefonní přístroje, brány atp. Přijímací zařízení si může Účastník podle konkrétní nabídky buď pronajmout, zdarma vypůjčit nebo koupit. Prostřednictvím pronajatých či vypůjčených Přijímacích zařízení může UPC poskytovat služby elektronických komunikací i dalším účastníkům. V případě výměny pronajateho nebo vypůjčeného zařízení v rámci reklamace neodpovídá Poskytovatel za uložení 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 pronajmu Přijímacího zařízení hradí Účastník za pronájem pravidelně měsíční poplatky ve výši určené ve Smlouvě nebo v Ceníku. Vyúčtování a úhrada poplatku za pronájem Přijímacího zařízení probíhá stejným způsobem jako u vyúčtování Služeb. Účastník je povinen pronajaté zařízení chránit proti poškození, ztratě a krádeži.

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

Pokud je Přijímací zařízení zdarma vypůjčeno, platí pro vypůjčku stejná práva a povinnosti jako pro pronájem Přijímacích zařízení.

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

V případě ukončení Smlouvy vrátí Účastník Poskytovateli Přijímací zařízení nepoškozeně, a to 15 dnů od skončení Smlouvy. Demontáž Přijímacího zařízení provede Poskytovatel a Účastník k tomu poskytne přiměřenou součinnost. Jestliže Účastník nevrátí Přijímací zařízení v uvedené lhůtě, nebo jej vrátí poškozeno nebo nefunkční nebo ve stavu, který zjevně neodpovídá běžnému opotřebení, je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi jednorázovou smluvní pokutu ve výši uvedené ve Specifikaci objednaných služeb, a to vedle náhrady škody.

#### **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, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů. 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. Součásti Smlouvy**

Součástí Smlouvy jsou vždy tyto Všeobecné podmínky, dále Specifikace objednaných služeb, Service Level Agreement a Ceník. Aktuální znění Smlouvy včetně součástí je uveřejněno na [www.upc.cz](http://www.upc.cz).

### **10. Účinnost**

Tyto Všeobecné podmínky jsou účinné od 1. 11. 2018. Aktuální znění Všeobecných podmínek je k dispozici na [www.upc.cz](http://www.upc.cz).