



# Zmluva o poskytovaní verejne dostupných služieb pre podnikateľov ("Zmluva")

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

Číslo zmluvy (prideľuje Poskytovateľ)	Kód predajného miesta	Kód autorizácie (prideľuje Poskytovateľ)
9384467		PIN: [REDACTED]

medzi **UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o.** ("Poskytovateľ")  
**Ševčenkova 36**  
**851 01 Bratislava**

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

## a Užívateľom

Obchodné meno právnickej osoby / Meno a priezvisko	IČO	IČ DPH
Hlavné mesto SR Bratislava	00603481	

## Adresa inštalácie

Ulica	Č. súpisné	Č. orientačné	Poschodie	Číslo bytu
Česká		4	0	NP
PSČ	Mesto	Mobilný telefón	Telefón domov	E-mail
83103	Bratislava	[REDACTED]		[REDACTED]
Zápis v podnikateľskom registri – názov registra		Číslo zápisu		

Sídlo/miesto podnikania Užívateľa nie je zhodné s adresou inštalácie

Ulica a číslo	Poschodie	PSČ	Mesto
Primaciálne námestie 1		81499	Bratislava - m. č. Staré Mesto

## Objednané služby <sup>1)</sup>

Služba	Rozsah služby	Kampaň	Cena	Doba (v mesiacoch)	
				Zvýhodnenie	Viazanosť
Prístup do siete internet	ZLAVA NA INTERNET	JXI	-10.50	3	24
Prístup do siete internet	NÁJOM ROUT+1 STAT.IP		3.00		
UPC Telefón	OFFICE TELEFÓN M	SBE	5.00	0	24
	BSNS.NÁJOM WIFI	JUH	0.00	0	0
	BSNS.NÁJOM WIFI	JUH	1.90	0	0
	OFFICE INTERNET 600	LDE	18.50	0	24

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


Súhlasím so zverejnením svojich údajov a Poskytovateľom prideleného telefónneho čísla v telefónnom zozname Poskytovateľa, prípadne iných podnikov alebo iných osôb, ktoré vydávajú telefónne zoznamy alebo poskytujú verejné informačné služby o telefónnych číslach.

Nesúhlasím s použitím mojich osobných údajov a mojim kontaktovaním na marketingové účely formou poštového styku a telemarketingu.

Nesúhlasím s použitím mojich osobných údajov na doručovanie marketingových ponúk formou elektronickej pošty.

#### Typ výpisu

- neheslovaná elektronická faktúra  
 zaheslovaná elektronická faktúra  
 doručenie faktúry na poštovú adresu uvedenú Užívateľom  
 SMS notifikácia <sup>2)</sup>  
 Vyhotovenie poštového peňažného poukazu typu "U"

#### Spôsob platby

- bankový prevod  
 inkaso SEPA <sup>3)</sup>

#### Obdobie platby <sup>4)</sup>

- 1 M    3 M    6 M    12 M

#### Začiatok Obdobia platby (určuje Poskytovateľ)

1.    3.    11.

#### Úhrada za poskytované služby

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

#### Ďalšie ustanovenia

- a) Užívateľ svojím podpisom na tejto Zmluve potvrdzuje, že mu Poskytovateľ pred uzatvorením Zmluvy bezplatne poskytol zhrnutie Zmluvy, ako aj informácie podľa ustanovenia § 84 ods. 3 zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách;
- b) neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú zhrnutie Zmluvy a informácie podľa ustanovenia § 84 ods. 3 zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách, Všeobecné podmienky Poskytovateľa na poskytovanie verejne dostupných služieb pre podnikateľov („Podmienky“), Osobitné podmienky pre poskytovanie služby UPC TV, Tarifa Poskytovateľa, Špecifikácia služieb, Zásady spracovania osobných údajov zákazníkov Poskytovateľa, Podmienky kampane, Podmienky používania služby UPC Wi-Free, Technické podmienky poskytovania služby prístupu do siete Internet pre produkt UPC Business internet; Užívateľ podpisom Zmluvy potvrdzuje, že sa s obsahom uvedených dokumentov oboznámil, súhlasí s nimi a zaväzuje sa ich dodržiavať; zároveň vyjadruje svoj súhlas s poskytnutím uvedených dokumentov v elektronickej forme umiestnením na [mojeupc.upc.sk](http://mojeupc.upc.sk), resp. formou e-mailu;
- c) v prípade rozporu medzi ustanoveniami Podmienok kampane, Zmluvy, Osobitných podmienok a Podmienok majú Podmienky kampane prednosť pred Zmluvou, Zmluva má prednosť pred ustanoveniami Osobitných podmienok a Osobitné podmienky majú prednosť pred ustanoveniami Podmienok;
- d) Užívateľ sa zaväzuje uhradiť zmluvnú pokutu podľa Tarify, ak nevráti prenajaté alebo vypožičané Prijímacie zariadenie

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

- riadne a včas;
- e) ak je vo vzťahu k niektorej Službe dojednaná doba viazanosti, po jej uplynutí sa Zmluva vo vzťahu k tejto Službe mení na dobu neurčitú;
  - f) pred uplynutím doby viazanosti má Užívateľ vo vzťahu k Službe, na ktorú sa vzťahuje príslušná doba viazanosti, právo na (i) ukončenie Zmluvy z iných ako zákonných dôvodov, (ii) zmenu Zmluvy spočívajúcu v znížení rozsahu Služby, (iii) takú zmenu Služby, ktorá nespĺňa podmienky inej prebiehajúcej kampane Poskytovateľa, (iv) zmenu Služby na Službu bez viazanosti, alebo (v) zmenu Služby na Službu s kratšou dobou viazanosti než je doba zostávajúca do uplynutia doby viazanosti Služby, ktorej sa zmena týka iba v prípade, že Užívateľ Poskytovateľovi uhradí poplatok za predčasné ukončenie Zmluvy vo výške zodpovedajúcej cene Služby za obdobie odo dňa predčasného ukončenia Zmluvy až do uplynutia dojednanej doby viazanosti;
  - g) ak pred uplynutím doby viazanosti Užívateľ poruší povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy vo vzťahu k Službe, na ktorú sa vzťahuje príslušná doba viazanosti a v dôsledku takého porušenia ukončí Poskytovateľ Zmluvu vo vzťahu k tejto Službe, zaväzuje sa Užívateľ uhradiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške určenej podľa vyššie uvedeného ustanovenia;
  - h) Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpisu oboma zmluvnými stranami.



  
Martin Miller, MD

*Braislava 11.9.2023*  
miesto a dátum

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



## Údaje pre registráciu a správu konta

Vaše číslo zmluvy / Variabilný symbol

**9384467**

Vážený zákazník,

v mene spoločnosti UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o. Vám ďakujeme, že ste sa stali Užívateľom **Služby prístupu do siete internet.**

Pri aktivácii služby internet je potrebné po zapnutí počkať, kým sa rozsvietia kontrolky na prednom paneli káblového modemu. Toto môže trvať niekedy aj hodinu. Ak kontrolky svietia (neblinkajú), modem je pripravený na používanie. Do prehliadača zadajte **http://reg.upc.sk** a prejdite registráciou. Po ukončení registrácie je potrebné reštartovať káblový modem a Vaše zariadenie. V prípade ak ste si objednali k internetovej službe statickú IP, tak nie je potrebná registrácia modemu

Súčasťou internetovej služby je Vaša osobná e-mailová schránka. Pre prístup k Vašej pošte je nutné overenie cez užívateľské meno a heslo.

### Údaje pre registráciu a správu Vášho účtu

Užívateľské meno

Heslo :

### Údaje pre nastavenie poštového klienta

E-mailová adresa :

SMTP server

POP3 server

V rámci zachovania bezpečnosti Vášho konta Vás žiadame, aby ste si po registrácii, čo najrýchlejšie zmenili heslo. Heslo si môžete zmeniť na

### Údaje pre nastavenie statickej IP

Customer IP :

Gateway IP :

Network IP :

Broadcast IP :

Netmask IP :

Zároveň si Vás dovoľujeme informovať, že na webovej stránke **www.upc.sk** v sekcii „**Moje UPC**“ si môžete po zaregistrovaní **UPC ID** prezerať, základné informácie o Vašom zákazníckom účte :

- kontrolu a aktualizáciu kontaktných údajov
- aktuálny kanálový raster
- kontrolu aktuálne využívaných služieb
- informácie o platbách

Ako aj požiadať o uvedené zmeny :

- zmeny služieb
- zaslanie rozpisu platieb
- výpisu uskutočnených volaní (pri službe UPC Telefón)
- aktiváciu zasielania elektronickej faktúry na Vami zvolenú e-mailovú schránku

Obchodné sídlo spoločnosti:

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

IČO: 35 971 967

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

# Odobrávací protokol



UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o.  
Ševčenkova 36  
851 01 Bratislava  
IČO 35971967  
Zapísaná v Obchodnom registri  
Mestského súdu Bratislava III, oddiel:  
Sro, vložka č. 38877/B.

Číslo zmluvy (variabilný symbol)

9384467

## Užívateľ

Titul, meno, priezvisko / Obchodné meno	Adresa trvalého pobytu / Miesto podnikania (Sídlo)	Rodné číslo / IČ DPH
Hlavné mesto SR Bratislava	Česká 4 Bratislava 83103	SK2020372596
Oprávnená osoba (titul, priezvisko, meno)	Podnikateľský register a číslo zápisu	IČO
		00603481

## Odobrané zariadenia k Službe

### Prístup do siete internet / UPC Telefón

#### Modem <sup>1)</sup>

(TP kábel,  
sieťový adaptér,  
koaxiálny kábel,  
adaptér na TV zásuvku)

### Retransmisia - digitálna

#### Digitálny Set-top-box

(smart karta,  
diaľkové ovládanie,  
účastnícka šnúra,  
sieťový adaptér, HDMI kábel)

#### Telefónny aparát <sup>2)</sup>

(telefónny kábel,  
nabíjateľné batérie)

#### CA modul <sup>3)</sup>

(smart karta)

### UPC Wifi Booster / UPC Wifi Mesh

(TP kábel)

#### Xiaomi Mi Box S <sup>4)</sup>

(diaľkové ovládanie)

### FTTH / GPON prevodník

#### Strong LEAP-S1 <sup>4)</sup>

(diaľkové ovládanie)

Darček

Pôvodné zariadenie vrátené

## Minimálne technické kritériá pre účastnícky rozvod <sup>5)</sup>

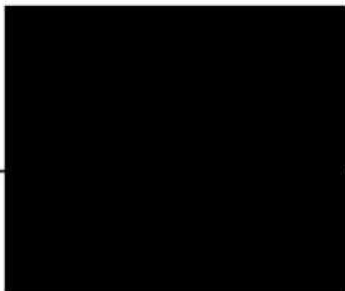
1) pri modeme Halny bez adaptéra na TV zásuvku a koaxiálneho kábla 2) platí pri službe UPC Telefón 3) pri CA moduloch Poskytovateľ nezabezpečuje odbornú inštaláciu 4) platí pri službe poskytovaní prístupu k UPC TV 5) platí len v prípade poskytovaní Služby UPC Internet alebo UPC Televízia 6) vyhlásenia v bodoch 2-5 sa neuplatnia vo vzťahu k prijímacím zariadeniam Xiaomi Mi Box S a Strong LEAP-S1

# Odobzdvávací protokol

- účastnícky rozvod Uživateľa nikdy nebol upravovaný alebo modifikovaný (napr. pridávanie Koncových bodov alebo rozbočenia) inou osobou ako Poskytovateľom;
- účastnícky rozvod ani Koncový bod nevykazujú žiadne vizuálne znaky poškodenia (napr. kábel nie je zalomený, deformovaný, zatažený nábytkom, vonkajšia izolácia je nepoškodená);
- TV signál je stabilný, bez výrazného rušenia.

## Vyhlásenie Uživateľa <sup>6)</sup>

- potvrdzujem prevzatie vyššie špecifikovaných odovzdaných zariadení;
- spĺňam vyššie uvedené kritériá stanovené pre účastnícky rozvod, oboznámil som sa s nastavením počítača a beriem na vedomie, že zmena operačného systému, nastavenia protokolu TCP/IP, sieťovej karty, nastavenia poštového klienta alebo iného softvéru môže spôsobiť nefunkčnosť pripojenia a prípadný servisný zásah bude posudzovaný ako platený servis;
- spĺňam odporúčané minimálne požiadavky na počítač podľa Tarify UPC Internet;
- v prípade, ak som sa rozhodol pre Self install balík, potvrdzujem jeho prijatie a beriem na vedomie, že v prípade neúspešnej inštalácie budem znášať všetky náklady na vykonanie dodatočnej odbornej inštalácie objednanej služby;
- beriem na vedomie a súhlasím s podmienkou, že ak som pri výmene pôvodného zariadenia za Self install balík podľa tohto Odovzdávacieho protokolu neodovzdal/a/ Poskytovateľovi funkčné a nepoškodené (s prihliadnutím na bežné opotrebenie) pôvodné zariadenie, urobím tak do 3 (slovom: troch) kalendárnych dní po prevzatí Self install balíka, inak je Poskytovateľ oprávnený na moju ťarchu účtovať ceny za používanie tohto pôvodného zariadenia a to až do dňa jeho vrátenia Poskytovateľovi;
- všetky údaje doplnené do tohto Odovzdávacieho protokolu sú pravdivé a zodpovedajú skutočnosti.



Martin Miller, MD SK

Bratislava 11.9.2023

miesto a dátum

9384467

1) pri modeme Halny bez adateru na TV zásuvku a koaxiálneho kábla 2) platí pri službe UPC Telefón 3) pri CA moduloch Poskytovateľ nezabezpečuje odbornú inštaláciu 4) platí pri službe poskytovania prístupu k Horizon TV 5) platí len v prípade poskytovania Služby UPC Internet alebo UPC Televízia 6) vyhlásenia v ods. 2-5 sa neuplatnia vo vzťahu k prijímacím zariadeniam Xiaomi Mi Box S a Strong box



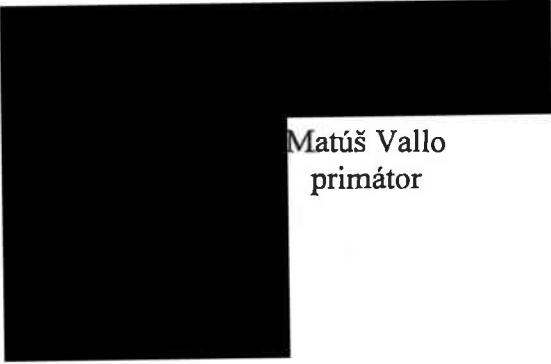
Bratislava, 15.01.2021

## POVERENIE

Hlavné mesto SR Bratislava, Primaciálne námestie č. 1., Bratislava, IČO: 603481, zastúpené Matúšom Vallom, primátorom hlavného mesta SR Bratislavy, týmto poveruje

**JUDr. Michala Ovsanika**  
**vedúceho oddelenia správy bytov, sekcie nájomného bývania**  
**Magistrátu hlavného mesta Slovenskej republiky Bratislavy**

podľa § 12 ods. 4 zákona Slovenskej národnej rady č. 377/1990 Zb. o hlavnom meste Slovenskej republiky Bratislave v znení neskorších predpisov a čl. 9 ods. 1 Štatútu hlavného mesta Slovenskej republiky Bratislavy v znení neskorších predpisov podpisovaním zmlúv s dodávateľmi médií spojených s užívaním objektov hlavného mesta Slovenskej republiky Bratislavy, ktoré sú v správe sekcie nájomného bývania magistrátu (plyn, elektrina, voda, odvoz odpadu,...).



Matúš Vallo  
primátor

Variabilný symbol: **9384467**

<b>Služba</b>	Prístup do siete Internet / Digitálna retransmisia / UPC Telefón
<b>Poskytovateľ služby</b>	UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o.
<b>Kontaktné údaje</b>	adresa Ševčenkova 36, 851 01 Bratislava
	telefón [REDACTED]
	e-mail [REDACTED]

### Zhrnutie zmluvy zo dňa 12.06.2023

- Toto zhrnutie zmluvy obsahuje hlavné prvky tejto ponuky služby v zmysle požiadaviek práva EÚ.
- Pomôže Vám porovnávať medzi ponukami služieb.
- Úplné informácie o službe sú uvedené v iných dokumentoch.

#### 1. Služby a zariadenia

**Internetová služba:** Prístup do siete internet - prístup k internetu v pevnej sieti v rozsahu balíka 1 statická IP adresa, Office Internet 600

**Telefón:** UPC telefón - hlasové volania v pevnej sieti. OFFICE TELEFON M

**Zariadenie:** Wifi modem, Wifi modem

#### 2. Rýchlosti internetovej služby a nápravné prostriedky

##### Rýchlosti internetovej služby:

Minimálna rýchlosť sťahovania a odosielania dát 240/20 Mbit/s - na túto hodnotu môže rýchlosť klesnúť nárazovo, a to na veľmi krátku dobu v jednotlivých okamihoch maximálneho vyťaženia siete.

Bežne dostupná rýchlosť sťahovania a odosielania dát 480/40 Mbit/s - zodpovedá rýchlosti sťahovania a odosielania dát v dennom priemere (počas 24 hodín).

Maximálna rýchlosť sťahovania a odosielania dát 600/50 Mbit/s - maximálna teoreticky dosiahnuteľná rýchlosť sťahovania a odosielania dát uvedená k príslušnej úrovni balíka internetovej služby v marketingových materiáloch a tarife poskytovateľa.

Proklamovaná rýchlosť rýchlosti sťahovania a odosielania dát 600/50 Mbit/s - je zároveň aj maximálnou rýchlosťou sťahovania a odosielania dát uvádzanou k príslušnej úrovni balíka internetovej služby v marketingových materiáloch a tarife poskytovateľa.

##### Nápravné prostriedky:

V prípade nepretržitej alebo pravidelne sa opakujúcej nezrovnalosti medzi skutočnou výkonnosťou služby prístupu k Internetu, pokiaľ ide o rýchlosť alebo inú kvalitu parametrov služby, a výkonnosťou uvedenou v zmluve máte k dispozícii nasledovné nápravné opatrenia:

- **podanie reklamácie poskytovateľovi** osobne, telefonicky, e-mailom, alebo písomne. Reklamácia bude vybavená podľa článku 6 Všeobecných podmienok spoločnosti UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o. na poskytovanie verejne dostupných služieb pre podnikateľov a v súlade s Reklamačným poriadkom poskytovateľa;
- **odstúpenie od zmluvy bez sankcií a bez vzniku akýchkoľvek ďalších nákladov** v prípade, ak poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklamácií neposkytuje službu podľa zmluvy alebo ju neposkytuje v ustanovenej kvalite, a to v lehote jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia poskytovateľa o uznání opätovnej reklamácie, ak porušenie povinností poskytovateľa stále pretrváva.

#### 3. Cena





DUMY	0.00 €
ZLAVA NA INTERNET	-10.50 €
NÁJOM ROUT+1 STAT.IP	3.00 €
OFFICE TELEFÓN M	5.00 €
BSNS.NÁJOM WIFI	0.00 €
BSNS.NÁJOM WIFI	1.90 €
OFFICE INTERNET 600	18.50 €

#### 4. Trvanie, obnovenie a ukončenie zmluvy

Zmluvné strany sa dohodli na období viazanosti v trvaní 24 mesiacov. Po uplynutí doby viazanosti sa zmluva automaticky mení na zmluvu dojednanú na dobu neurčitú.

Ukončiť zmluvu alebo jednotlivú službu je možné dohodou.

Zmluvu alebo jednotlivú službu uzavretú na dobu neurčitú je tiež možné vypovedať bez uvedenia dôvodu v 1-mesačnej výpovednej lehote. Výpovedná lehota začne plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď poskytovateľovi doručená.

Pred uplynutím doby viazanosti má používateľ vo vzťahu k službe, na ktorú sa vzťahuje príslušná doba viazanosti, právo na **(a)** ukončenie zmluvy z iných ako zákonných dôvodov, **(b)** zmenu zmluvy spočívajúcu v znížení rozsahu služby, **(c)** takú zmenu služby, ktorá nespĺňa podmienky inej prebiehajúcej kampane poskytovateľa, **(d)** zmenu služby na službu bez viazanosti, alebo **(e)** zmenu služby na službu s kratšou dobou viazanosti než je doba zostávajúca do uplynutia doby viazanosti služby, ktorej sa zmena týka iba v prípade, že používateľ poskytovateľovi uhradí poplatok vo vzťahu k takejto službe vo výške zodpovedajúcej cene služby za obdobie odo dňa predčasného ukončenia zmluvy až do uplynutia dojednanej doby viazanosti.

#### 5. Funkcie pre koncových používateľov so zdravotným postihnutím

Poskytovateľ v súčasnosti neposkytuje žiadne produkty a služby určené výhradne pre koncových užívateľov so zdravotným postihnutím.



**Informácie pre záujemcu o poskytovanie verejne dostupných služieb podľa ustanovenia § 84 ods. 3 zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách**

**A. INFORMÁCIE TÝKAJÚCE SA POSKYTOVANIA VEREJNE DOSTUPNÝCH SLUŽIEB INÝCH, AKO SLUŽBY KOMUNIKÁCIE STROJ-STROJ (M2M)**

- a) informácie o úrovni minimálnej kvality poskytovanej služby:

**Služba prístupu k internetu**

Minimálna rýchlosť sťahovania a odosielania dát je pre každú jednotlivú službu uvedená v tarife spoločnosti UPC. Na túto hodnotu môže rýchlosť klesnúť nárazovo, a to na veľmi krátku dobu v jednotlivých okamihoch maximálneho vyťaženia siete.

**Služba prenosu rozhlasových a televíznych signálov a distribúcie obsahu (retransmisia)**

Služba retransmisie je dostupná 24 hodín denne, po celý rok. Spoločnosť UPC neručí za nedostupnosť služby v prípade výpadku služby zo strany vysielateľov.

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

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

**Telefónna služba (hlasová komunikačná služba)**

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

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

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

- b) informácie o cene za aktiváciu služieb alebo o akýchkoľvek opakujúcich sa poplatkoch alebo poplatkoch súvisiacich so spotrebou:  
Informácie sú dostupné v Tarife Office B2B jednorazových služieb a iných platieb spoločnosti UPC a v Tarife Office telefón.

- c) informácie o dĺžke trvania zmluvy a o podmienkach predĺženia a ukončenia zmluvy, vrátane informácií o akýchkoľvek poplatkoch súvisiacich s ukončením zmluvy o poskytovaní služieb:

- minimálne podmienky používania alebo trvania určené v súvislosti s akciami na podporu predaja:

Informácie sú dostupné v príslušných podmienkach kampane, ktoré budú tvoriť neoddeliteľnú súčasť zmluvy.

- poplatky súvisiace so zmenou poskytovateľa služieb vrátane prenosu čísla:

Služba prenosu čísla vrátane vrátenia čísla pôvodnému operátorovi je poskytovaná bezodplatne.

- podmienky kompenzácie a úhrad v prípade omeškania alebo zneužitia procesu zmeny poskytovateľa služieb:

Kompenzácia účastníkovi za každý aj začatý kalendárny deň je v prípade



- a) oneskoreného prenosu čísla trojnásobok priamej platby účastníka za služby spojené s prenosom čísla, najmenej však 12 eur; maximálna výška celkovej kompenzácie nepresiahne 60 eur,
- b) prenosu čísla k inému podniku proti vôli účastníka päťnásobok priamej platby účastníka za služby spojené s prenosom čísla, najmenej však 20 eur; maximálna výška celkovej kompenzácie nepresiahne 100 eur.

Ak sa tak podnik dohodne s účastníkom, môže kompenzáciu poskytnúť aj v nepeňažnej forme, ktorej hodnota zodpovedá výške kompenzácie podľa vyššie uvedeného ustanovenia.

Účastník môže požiadať o kompenzáciu prijímajúci podnik do 30 dní odo dňa ukončenia prenosu čísla, inak toto právo zaniká. Podnik, ktorý počas procesu prenášania čísla spôsobil, že číslo bolo prenesené oneskorene alebo bolo prenesené k inému podniku proti vôli účastníka, poskytne účastníkovi kompenzáciu do 60 dní od doručenia žiadosti o kompenzáciu.

- informácie o postupoch, ktoré sa uplatňujú pri zmene poskytovateľa služieb:

Informácie sú dostupné v Informácii o prenose čísla v pevnej sieti.

- informácie o poplatkoch splatných pri predčasnom ukončení zmluvy o poskytovaní služieb:

Pred uplynutím doby viazanosti má užívateľ vo vzťahu k službe, na ktorú sa vzťahuje príslušná doba viazanosti, právo na **(i)** ukončenie zmluvy z iných ako zákonných dôvodov, **(ii)** zmenu zmluvy spočívajúcu v znížení rozsahu služby, **(iii)** takú zmenu služby, ktorá nespĺňa podmienky inej prebiehajúcej kampane poskytovateľa, **(iv)** zmenu služby na službu bez viazanosti, alebo **(v)** zmenu služby na službu s kratšou dobou viazanosti než je doba zostávajúca do uplynutia doby viazanosti služby, ktorej sa zmena týka, iba v prípade, že užívateľ poskytovateľovi uhradí poplatok vo vzťahu k takejto službe vo výške zodpovedajúcej cene služby za obdobie odo dňa predčasného ukončenia zmluvy až do uplynutia dojednanej doby viazanosti.

- informácie o náhrade nákladov súvisiacich s koncovým zariadením pri predčasnom ukončení zmluvy o poskytovaní služieb:

V prípade prenájmu alebo výpožičky koncového zariadenia vzniknú v prípade predčasného ukončenia zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb vrátane odstúpenia od zmluvy náklady na vrátenie zariadenia spoločnosti UPC, ktoré spoločnosť UPC neuhrádza.

- d) podmienky kompenzácie a úhrad, ktoré sa uplatňujú v prípade nesplnenia zmluvne dohodnutej úrovne kvality služby alebo v prípade, ak podnik nereaguje primerane na bezpečnostný incident, ohrozenie alebo zraniteľnosť, možnosti ich uplatnenia:

Účastník môže odstúpiť od zmluvy alebo jednotlivej služby ak mu spoločnosť UPC ani po opakovanej uznanej reklamácií neposkytuje službu podľa zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite; odstúpiť od zmluvy má účastník právo do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie a ak porušenie povinností stále pretrváva.

Ak účastník zistil závalu poskytovanej služby alebo prijímacieho zariadenia, má možnosť podať reklamáciu. Ak účastníkovi zavinením spoločnosti UPC nejaký čas nebola poskytovaná služba, môže najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby požiadať o vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby.



Zodpovednosť spoločnosti UPC za prípadné škody vzniknuté v dôsledku vadného poskytovania služieb je obmedzená na povinnosť vrátiť účastníkovi pomernú časť už zaplatenej ceny za vadne poskytnutú službu, resp. povinnosť pomerne znížiť cenu, ktorá má byť za vadne poskytnutú službu uhradená. Spoločnosť UPC nenesie zodpovednosť za nepriame škody, následné škody alebo ušlý zisk vzniknuté v dôsledku vadného poskytovania služieb okrem prípadov, ak bude dohodnuté inak.

- e) informácie o druhoch opatrení, ktoré by podnik mohol prijať v reakcii na bezpečnostný incident, ohrozenie alebo zraniteľnosť:

Spoločnosť UPC môže pri riešení kybernetického bezpečnostného incidentu alebo pri riešení zraniteľností resp. ohrození dôvernosti, dostupnosti a integrity údajov a poskytovanej služby využiť nasledovné opatrenia:

- (a) informovať účastníka o identifikovanej zraniteľnosti,
- (b) žiadať účastníka o súčinnosť pri riešení vzniknutého incidentu,
- (c) dočasne obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb,
- (d) v prípade podozrenia na spáchanie trestného činu obrátiť sa na príslušné orgány,
- (e) poskytovať údaje o identifikovaných zraniteľnostiach a incidentoch Národnému bezpečnostnému úradu resp. iným zúčastneným stranám v súvislosti s riešením kybernetického bezpečnostného incidentu u iného účastníka alebo partnera.

Vyššie uvedené opatrenia môže spoločnosť UPC použiť výlučne v spojitosti s riešením kybernetického bezpečnostného incidentu resp. pri ochrane prevádzkovaných služieb a ich užívateľov.

## **B. INFORMÁCIE TÝKAJÚCE SA POSKYTOVANIA VEREJNE DOSTUPNÝCH SLUŽIEB PRÍSTUPU K INTERNETU A VEREJNE DOSTUPNÝCH INTERPERSONÁLNYCH KOMUNIKAČNÝCH SLUŽIEB**

- a) základné vlastnosti poskytovanej služby vrátane poplatkov zavedených v súvislosti s používaním koncových zariadení:

Základné vlastnosti poskytovaných služieb sú dostupné v Špecifikácii služieb pre podnikateľov, poplatky súvisiace s používaním koncových zariadení upravuje Tarifa Office B2B jednorazových služieb a iných platieb spoločnosti UPC.

- b) informácie o cene, cene za aktiváciu služieb a za akékoľvek opakujúce sa poplatky alebo poplatky súvisiace so spotrebou:

- podrobnosti o konkrétnom tarifnom pláne alebo tarifných plánoch podľa zmluvy o poskytovaní služieb a pre každý tarifný plán typ ponúkanej služby vrátane objemov komunikácie za zúčtovacie obdobie, cena za dodatočné komunikačné jednotky:

Informácie sú dostupné v dokumentoch Tarifa Office Internet a Tarifa Office telefón

- informácie o prostriedkoch na zabezpečenie transparentnosti faktúry a monitorovanie spotreby:

Prostriedky na zabezpečenie transparentnosti faktúry a monitorovanie spotreby sú dostupné na portáli Moje UPC.



- informácie o tarifách týkajúcich sa všetkých čísel alebo služieb podliehajúcich osobitným cenovým podmienkam:

Informácie sú dostupné v Tarife Office telefón.

- informácie o cene jednotlivých prvkov balíka služieb, za ktorú sú jednotlivé služby alebo koncové zariadenia, tvoriace prvky balíka služieb, predávané samostatne:

Informácie sú dostupné v dokumentoch Tarifa Office Internet, Tarifa Office televízia a Tarifa Office telefón.

- podrobnosti a podmienky akéhokoľvek záručného a pozáručného servisu, údržby a asistenčných služieb vrátane poplatkov za ne:

Informácie sú dostupné v Reklamačnom poriadku, poplatky upravuje Tarifa Office B2B jednorazových služieb a iných platieb spoločnosti UPC.

- prostriedky, ktorými možno získať aktuálne informácie o všetkých platných tarifách a poplatkoch za údržbu:

Aktuálne informácie o všetkých platných tarifách a poplatkoch za údržbu je možné získať na stránke <https://www.upc.sk/zakaznicka-zona/podpora/dokumenty/>, prípadne dopytom na zákaznickom stredisku spoločnosti UPC uskutočneným osobne, telefonicky alebo e-mailom. Kontaktné údaje spoločnosti UPC sú dostupné na <https://www.upc.sk/zakaznicka-zona/kontakty/kontaktujte-upc/>.

- c) informácie o trvaní zmluvy o poskytovaní služieb, ak sa na ňu vzťahujú ustanovenia o balíku služieb a podmienkach jej obnovenia, predĺženia a ukončenia vrátane informácií o podmienkach ukončenia len niektorého prvku takejto zmluvy:

Ustanovenia § 83 ods. 1 až 3, § 84 ods. 8, § 87 s výnimkou odseku 5 a § 89 zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách sa uplatňujú na všetky prvky balíka vrátane tých, na ktoré sa uvedené ustanovenia inak nevzťahujú.

Ak má spotrebiteľ právo ukončiť odoberanie akéhokoľvek prvku balíka služieb pred uplynutím doby, na ktorú bola ktorákoľvek zo zmlúv balíka služieb uzavretá, v dôsledku porušenia zmluvy alebo nedodania služby alebo tovaru, má právo ukončiť zmluvu vo vzťahu k všetkým prvkom balíka.

Vyššie uvedené ustanovenia sa uplatnia aj v prípade mikropodnikov, malých podnikov a neziskových organizácií okrem prípadov, ak sa tohto práva výslovne vzdali.

Bližšie informácie sú dostupné v príslušných podmienkach kampane, ktoré budú tvoriť neoddeliteľnú súčasť zmluvy.

- d) informácie o tom, aké osobné údaje koncového užívateľa je potrebné podniku poskytnúť pred začatím poskytovania služby alebo vyžadovať v súvislosti s poskytovaním služby:

Spoločnosti UPC je potrebné poskytnúť nasledovné údaje účastníka: obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo organizácie fyzickej osoby – podnikateľa alebo obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo organizácie právnickej osoby, ako aj telefónne číslo a e-mailovú adresu, ak ju má účastník zriadenú.