



Variabilný symbol: 7590052

bm d r c

Služba	Prístup do siete Internet / Digitálna retransmisia / UPC Telefón
Poskytovateľ služby	UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o.
Kontaktné údaje	adresa Ševčenkova 36, 851 01 Bratislava telefón 02 / 594 22 222 e-mail post@upc.sk

Zhrnutie zmluvy zo dňa 17.03.2025

- 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 ROZSAHU BALÍKA ZLAVA NA INTERNET, OFFICE INTERNET 1000

Zariadenie: PRÍSTUP DO SIETE INTERNET - PRÍSTUP K INTERNETU V ROZSAHU BALÍKA NÁJOM ROUT+1 STAT.IP, OFFC.NÁJOM HIT.CHITA

2. Rýchlosti internetovej služby a nápravné prostriedky

Rýchlosti internetovej služby:

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 reklamacii neposkytuje službu podľa zmluvy alebo ju neposkytuje v ustanovenej kvalite, a to v lehote jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia poskytovateľa o uznaní opätovnej reklamácie, ak porušenie povinností poskytovateľa stále pretrváva.

3. Cena

ZLAVA NA INTERNET	-5.13 €
NÁJOM ROUT+1 STAT.IP	3.08 €
OFFICE INTERNET 1000	27.58 €
OFFC.NÁJOM HIT.CHITA	2.05 €

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 ukončenia procesu prenosu čísla 10 eur a po uplynutí šiesteho kalendárneho dňa, ak proces prenosu stále nie je ukončený, 20 eur.
- b) prenosu čísla k inému podniku proti vôli účastníka 30 eur.

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

Ak dôjde k oneskorenému ukončeniu procesu prenosu čísla, účastník môže požiadať o kompenzáciu prijímajúci podnik. Ak je počas procesu prenosu čísla spôsobené, že číslo je prenesené oneskorene alebo nedostupnosť služby poskytovanej účastníkovi pri procese prenosu čísla trvá dlhšie ako jeden pracovný deň, poskytne sa účastníkovi kompenzácia do 60 dní od doručenia žiadosti o kompenzáciu, ktorú vyplatí účastníkovi prijímajúci podnik spôsobom uvedeným v žiadosti.

Ak dôjde k preneseniu čísla účastníka k inému podniku proti jeho vôli bez toho, že s podnikom uzatvorí zmluvu o prenesení čísla, účastník môže o kompenzáciu požiadať podnik, ktorý číslo preniesie proti jeho vôli. Kompenzácia sa poskytne účastníkovi do 60 dní od doručenia žiadosti o kompenzáciu spôsobom v nej.

- 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 jednotlivkej služby ak mu spoločnosť UPC ani po opakovanej uznanej reklamacii 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 reklamacie a ak porušenie povinností stále pretrváva.



Ak účastník zistil závalu poskytovanej služby alebo prijímacieho zariadenia, má možnosť podať reklamáciu. Ak účastníkovi zavinom 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. Spoločnosť UPC zároveň upozorňuje účastníkov na dosiahnutie limitov spotreby ustanovených vyhláškou Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb č. 440/2023.

- 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.

Blížšie 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 zariadenú.