

I. ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

1. Tieto VZP vydané ANTIK Telecom s.r.o. so sídlom v Košiciach, Čárskeho 10, 040 01, IČO:36191400, zap. v obch. registri Okresného súdu Košice I v odd. Sro vo vl.č.10988/V /ďalej len „ANTI“ alebo „poskytovateľ“/ upravujú záväzne právne vzťahy medzi ANTIKOM ako poskytovateľom a účastníkom ako druhou zmluvnou stranou zmluvy o poskytovaní služby ANTIK SAT /ďalej len „zmluva“/ a sú jej neoddeliteľnou súčasťou rovnako ako Tarifa pre poskytovanie služby ANTIK SAT /ďalej len „Tarifa“/.
2. **Služba ANTIK SAT** /ďalej len „služba“/ je televízna satelitná služba poskytovaná ANTIKOM slúžiaca na uskutočnenie príjmu pôvodného televízneho vysielania programovej služby vysielateľa prostredníctvom využívania zariadení potrebných pre poskytovanie tejto služby definovaných v týchto VZP, pričom ANTIK ako prevádzkovateľ retransmisie vo vlastnom mene, na vlastný účet a na vlastnú zodpovednosť poskytuje retransmisiu ako obsahovú službu účastníkovi /zákazníkovi/ ako koncovému užívateľovi. Poskytovanie služby je obmedzené na územie Slovenskej republiky. Služba ANTIK SAT sa poskytuje účastníkom odplatne vo zvolenej špecifikácii /ďalej len „druh služby“/, ktorej charakteristika vyplýva z Tarify. K službe môžu byť poskytované doplnkové služby, ak si ich zákazník objedná a zaplatí cenu za danú doplnkovú službu.
3. **Tarifa** je cenník za poskytovanie služby ANTIK SAT vydaný ANTIKOM, ktorý obsahuje ceny služby, programov, iných plnení a poplatkov spojených so zriadením a užívaním služby, ich splatnosť a charakteristiku služby.
4. **VZP** - Všeobecné zmluvné podmienky pre poskytovanie služby ANTIK SAT.
5. **Zmluvou** sa rozumie zmluva o poskytovaní služby ANTIK SAT uzatvorená medzi poskytovateľom a účastníkom (novým zákazníkom), predmetom ktorej je povinnosť poskytovateľa poskytovať zákazníkovi službu za podmienok určených vo VZP a na druhej strane záväzok účastníka platiť poskytovateľovi za poskytovanie služby cenu podľa Tarify ako aj plniť si všetky ďalšie povinnosti tak, ako účastníkovi vyplývajú zo zmluvy, VZP a Tarify. Zmluva nie je uzatváraná písomne.
6. **Zaujemea** je fyzická osoba, ktorá má záujem o uzatvorenie zmluvy.
7. **Účastník alebo zákazník** je fyzická osoba staršia ako 18 rokov, ktorá uzatvorila s poskytovateľom zmluvu a využíva službu pre miesto poskytovania služby.
8. **Verný zákazník** je zákazník, ktorý má s ANTIKOM uzatvorenú platnú a účinnú zmluvu o pripojení do siete Internet a chystá sa uzatvoriť s ANTIKOM dodatok k tejto zmluve týkajúci sa poskytovania služby ANTIK SAT a zároveň nemá neuhradené pohľadávky zo zmluvy VTS Antik a zo zmluvy o Internete s ANTIKOM po lehote splatnosti.
9. **Nový zákazník** je zákazník, ktorý zatiaľ nemá s ANTIKOM uzatvorenú platnú a účinnú zmluvu o poskytnutí pripojenia do siete internet, ktoré ANTIK ponúka, a chystá sa uzatvoriť s ANTIKOM iba zmluvu o poskytovaní služby ANTIK SAT.
10. **Miesto poskytovania služby** je územie Slovenskej republiky.
11. **Miesto pripojenia služby** je adresa miesta, kde bude zákazník službu na území Slovenskej republiky používať. U verných zákazníkov sa jedná o adresu uvedenú na zmluve s ANTIKOM o pripojení do siete internet.
12. **Zmluvné strany** je spoločné označenie pre účastníka, resp. zákazníka a poskytovateľa, resp. ANTIK.
13. **Cena alebo predplatné** je cena za službu poskytovanú ANTIKOM podľa zmluvy a účastník sa zaväzuje zaplatiť ju. Výška a splatnosť ceny je stanovená v Tarife.
14. **Predplatené obdobie** je obdobie zvolené účastníkom, zaplatením predplatného za daný druh služby vo výške a spôsobom podľa Tarify, ktoré začína dňom zriadenia daného druhu služby (prvý deň predplateného obdobia) a končí posledným dňom zvoleného obdobia o 24:00 hod.
15. **Zúčtovacie obdobie** je totožné s predplateným obdobím; u druhov služieb poskytovaných bezplatne alebo na základe vystavenej faktúry je zúčtovacím obdobím jeden kalendárny mesiac.
16. **Doplnkové služby** sú služby takto označené v Tarife. Tieto sa poskytujú odplatne alebo bezodplatne tak ako to stanovuje Tarifa. Právo zákazníka na poskytovanie doplnkových služieb zaniká vždy so zánikom práva na poskytovanie služby.
17. **TV archív** je doplnková služba, ktorá umožňuje zákazníkovi sledovať ním označené v budúcnosti vysielané relácie na ANTIKOM stanovených televíznych kanáloch, ktoré bude chcieť sledovať v inom ako reálnom čase a to až do doby a za podmienok stanovených v aktuálnej Tarife.
18. **Zariadenia nevyhnutné pre poskytovanie služby ANTIK SAT** sú satelitná parabola, LNB konvertor, sat. konzola, koaxiálny kábel, F-konektory, komplet balenie satelitného Set-top boxu alebo CA modul, dekodovacia karta.
19. **Štandardný satelitný Set-top box** je zariadenie umožňujúce príjem televízneho satelitného signálu prostredníctvom zabudovaného DVB-S2 tunera.
20. **Hybridný satelitný Set-top box** je interaktívne zariadenie umožňujúce príjem televízneho satelitného signálu prostredníctvom zabudovaného DVB-S2 tunera v kombinácii s príjmom televízneho signálu prostredníctvom IPTV alebo OTT (distribúcia cez verejný internet) a iných interaktívnych funkcií, ktoré sú distribuované cez internetovú sieť. Pre plnohodnotné využívanie všetkých interaktívnych služieb hybridného Set-top boxu, je potrebné pripojenie tohto zariadenia k internetu s minimálnou rýchlosťou 5 mbit/s. Hybridný Set-top box sa pripája za router s dynamickým pridelovaním IP adres (jedná sa o štandardné nastavenie väčšiny routerov). Medzi hybridné sat. zariadenia patria tieto modely: Antik MINI 3S, Antik MINI 3S+T, Antik NANO 3S.
21. **Mimoriadná faktúra** je faktúra vystavená Vernému zákazníkovi za účelom uhradenia celkovej výšky Aktivačného poplatku, ktorej splatnosť je uvedená v platnej Tarife pre poskytovanie služby Antik SAT.

II. UZATVORENIE ZMLUVY A JEJ ZMENY

1. Všeobecné ustanovenia

- 1.1. ANTIK sa na základe zmluvy uzatvorenej so zákazníkom za predpokladu riadneho a včasného splnenia podmienok zo strany zákazníka v zmysle VZP zaväzuje odplatne poskytovať zákazníkovi v rámci územia Slovenskej republiky službu ANTIK SAT prostredníctvom zariadení potrebných pre poskytovanie tejto služby definovaných v týchto VZP. Zákazník sa zaväzuje zabezpečiť na vlastné náklady a zodpovednosť splnenie podmienok nevyhnutných pre poskytovanie služby podľa tohto článku VZP a platiť poskytovateľovi za poskytovanie služby odplatu ako aj iné poplatky za súvisiace služby v zmysle platnej Tarify.
- 1.2. Služba ANTIK SAT je poskytovaná zákazníkovi - fyzickým osobám ako aj podnikateľom s tým, že sú oprávnení službu využívať iba pre vlastnú potrebu a v žiadnom prípade službu nesmú dať k dispozícii tretím osobám, prípadne službu prezentovať na verejnom priestranstve alebo inak verejne.
- 1.3. Služba ANTIK SAT je zákazníkovi poskytovaná na základe zmluvy v rozsahu druhov služieb poskytovaných podľa platnej Tarify, ktoré si zákazník zvolil pri uzatváraní zmluvy ako aj neskôr. V prípade Nového zákazníka sú zákazníkovi tieto služby poskytované prostredníctvom zaplatenia predplatného za zvolený druh služby vo výške a spôsobom podľa platnej Tarify a len počas predplateného obdobia. V prípade verného zákazníka budú tomuto zákazníkovi vyúčtované všetky poskytované služby spravidla jednou pravidelnou faktúrou v členení jednotlivých poskytovaných služieb. Nový zákazník je oprávnený zvoliť si jednotlivé druhy služieb neskôr aj prostredníctvom web stránky www.antiksat.sk za podmienok zaplatenia predplatného prostredníctvom platobnej brány podľa platnej Tarify.
- 1.4. Účastník je povinný predložiť na požiadanie ANTIKU svoje identifikačné doklady potrebné pre vyhotovenie zmluvy /OP, originál výpisu z OR, ŽR/, to platí aj

v prípade uzatvorenia zmluvy na diaľku, pokiaľ ANTIK má pochybnosti o pravdivosti, úplnosti či presnosti údajov uvedených zákazníkom vo vyplnenom formulári zmluvy alebo o totožnosti zákazníka. Všetky tieto doklady je ANTIK oprávnený kopírovať a ich kópie archivovať a v odôvodnených prípadoch je ANTIK oprávnený podmieniť poskytnutie konkrétneho druhu služby i predložením iných dokladov, najmä takých, ktoré preukazujú schopnosť budúceho účastníka plniť svoje zmluvné povinnosti.

- 1.5. ANTIK je oprávnený odmietnuť uzatvorenie zmluvy a zriadenie služby iba v prípade stanovenom zákonom alebo týmito VZP, prípadne Tarifou. Využívanie služby nie je podmienené súčasným využívaním žiadnej inej služby poskytovanej ANTIKOM. Odmietnutie uzatvorenia zmluvy ANTIKOM môže však byť vždy odôvodnené tým, že poskytovanie služby v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočiteľné alebo tým, že záujemca o uzatvorenie zmluvy nedáva záruku, že si bude riadne plniť povinnosti zo zmluvného vzťahu pre neho vyplývajúce, najmä preto, že má akýkoľvek dlh po lehote splatnosti voči poskytovateľovi alebo v prípade, že uzatvorenie zmluvy by bolo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, či dobrými mravmi ako aj v prípade, ak záujemca nesúhlasí s obsahom VZP, alebo Tarify a konečne i v prípade, ak záujemca o uzatvorenie zmluvy neudelí poskytovateľovi súhlas na spracovanie jeho osobných údajov alebo nepredloží poskytovateľovi doklady, ktoré môže poskytovateľ vyžadovať podľa týchto VZP a pri uzatvorení zmluvy na diaľku aj v prípade, ak záujemcom zaslaný formulár neobsahuje všetky povinné údaje alebo ak tieto údaje sú nečitateľné alebo ak ANTIK má pochybnosti o pravdivosti údajov uvedených záujemcom.
- 1.6. Zmluvu možno meniť len dohodou zmluvných strán uzatvorenou písomne alebo obdobným spôsobom, ako došlo k uzatvoreniu zmluvy (uzatvorenie zmluvy na diaľku), okrem prípadov, v ktorých je podľa zmluvy alebo VZP stanovený iný spôsob – jednostranná zmena VZP alebo Tarify ANTIKOM, zmena zmluvy zmenou druhov služieb zákazníkom prostredníctvom zaplatenia predplatného za daný druh služby alebo naopak jeho nezaplatenia.
- 1.7. ANTIK je oprávnený jednostranne meniť VZP a Tarifu vydaním nových VZP alebo Tarify alebo ich dodatkov ako aj upraviť, zmeniť alebo zrušiť aj daný druh služby a ceny za služby špecifikované v Tarife. So všetkými takýmito zmenami VZP alebo Tarify je povinný ANTIK zákazníka oboznámiť minimálne 30 dní vopred a to uverejnením zmeny na internetovej stránke ANTIKU, o čom bude ANTIK písomne, elektronicou poštou alebo službou krátkych správ /SMS/ zákazníka v rovnakej lehote informovať. Nesúhlas zákazníka s podstatnou zmenou zmluvných podmienok je dôvodom pre okamžité odstúpenie od zmluvy zo strany účastníka, pričom účastník môže právo na odstúpenie od zmluvy bez sankcií využiť v lehote jedného mesiaca od oznámenia takejto zmeny, to neplatí, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného predpisu alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie. Ak zákazník túto možnosť v tejto lehote nevyužil, považuje sa jeho nekonanie za súhlas so zmenou obsahu zmluvného vzťahu.
- 1.8. ANTIK je okrem toho oprávnený kedykoľvek meniť vo svojej programovej ponuke ponúkané televízne a rozhlasové programy, ponúkané televízne programy, ktoré ANTIK archívuje, ako aj trvalo alebo prechodne meniť ich celkový počet. Tieto zmeny nie je povinný osobitne oznamovať zákazníkovi a nepovažujú sa za podstatnú zmenu zmluvy.
- 1.9. Ku zmene zmluvy dochádza aj v prípade, keď si užívateľ zvolí iné druhy služieb. U nového zákazníka k takejto zmene dochádza prostredníctvom zaplatenia predplatného, a to okamihom pripísania a identifikácie platby predplatného na bankový účet poskytovateľa vo výške a spôsobom podľa platnej Tarify alebo uplynutím predplatného obdobia, ak zákazník najneskôr do 24:00 hod. posledného dňa predplatného obdobia nezaplatí predplatné za zvolený druh služby.
- 1.10. Zákazník je povinný bezodkladne overiť funkčnosť služby a v prípade akejkolvek vady poskytovanej služby, nedostupnosti služby, technického problému alebo nespokojnosti s fungovaním služby, je zákazník povinný najneskôr do 5 dní odo dňa aktivácie služby, písomne, faxom alebo zaslaním e-mailu takúto skutočnosť oznámiť ANTIKU. V prípade, ak takéto oznámenie nebude ANTIKU doručené ani do 24:00 hod. 5. dňa nasledujúceho po dni zriadenia služby, považuje sa služba za odskúšanú, plne funkčnú a spĺňajúcu požiadavky účastníka počínajúc dňom zriadenia služby. V prípade, ak bude ANTIKU v uvedenej lehote doručené písomné oznámenie účastníka o tom, že služba nie je funkčná alebo je vadná, ANTIK zabezpečí bezodkladné preverenie funkčnosti služby a odstránenie vady. V prípade, ak ANTIK pri takomto preverení zistí, že služba je funkčná, účastník nemá nárok na vrátenie predplatného.
- 1.11. Poskytovanie služby ANTIK SAT umožňuje sledovať program, ktorý je predmetom retransmisie na max 5. TV prijímačov. V prípade požiadavky zákazníka na poskytovanie služby ANTIK SAT na viacerých televíznych prijímačoch je služba spolpláňovaná podľa aktuálnej Tarify, za pripojenie druhého a každého ďalšieho TV prijímača v domácnosti.
- 1.12. Zákazníkovi sa poskytuje bezplatná doplnková služba TV archív, pre ktorej fungovanie sa vyžaduje pripojenie zákazníka k elektronickej komunikačnej sieti akéhokoľvek prevádzkovateľa pripojenia k sieti Internet, pričom toto pripojenie musí zodpovedať rýchlosti pripojenia minimálne 2Mbit/s a zo strany prevádzkovateľa pripojenia niet obmedzení, ktoré by bránili alebo blokovali prenos dát potrebných pre poskytovanie tejto doplnkovej služby.

2. Nový zákazník

- 2.1. ANTIK poskytuje službu ANTIK SAT na základe zmluvy uzatvorenej s novým zákazníkom za splnenia nasledovných podmienok: a./ zabezpečenie na vlastné náklady a zodpovednosť zariadení nevyhnutných na poskytovanie služby ANTIK SAT, pričom zákazník je povinný satelitný Set-top Box alebo CA modul, a dekódovaciu kartu si zakúpiť od zmluvného predajcu poskytovateľa; b./ samoinštalácia zariadení; c./ registrácia a aktivácia karty; d./ úhrada predplatného poskytovateľovi vo výške podľa Tarify.
- 2.2. Záujemca o uzatvorenie zmluvy a poskytovanie služby je povinný zabezpečiť si na vlastné náklady zariadenia potrebné pre poskytovanie služby, tieto si inštalovať podľa usmernenia poskytovateľa a vyplniť registračný formulár uverejnený na stránke poskytovateľa www.antiksat.sk.
- 2.3. Nevyhnutnou podmienkou začatia využívania služby ANTIK SAT je prístup zákazníka k podmienkam uvedeným v zmluve, VZP a Tarife /ďalej aj „uzatvorenie zmluvy na diaľku“/ kliknutím príslušného políčka v registračnom formulári uverejnenom na stránke poskytovateľa a dokončenie registrácie zákazníka.
- 2.4. Záujemca je povinný do návrhu na uzavretie zmluvy (elektronického registračného formulára) uviesť pravdivo, úplne a presne všetky povinné údaje, t.j. meno, priezvisko, dátum narodenia, adresu trvalého pobytu, adresu na doručovanie, pokiaľ je odlišná od adresy trvalého pobytu, e-mailovú adresu, potvrdiť prístup k podmienkam poskytovania služby podľa týchto VZP a Tarify (kliknutím políčka) a udeliť ANTIKU súhlas na spracovanie poskytnutých osobných údajov (kliknutím políčka) a po kontrolovaní všetkých údajov registráciu potvrdiť. Účastník zodpovedá ANTIKU za akúkoľvek škodu spôsobenú uvedením nepravdivých, neúplných alebo nepresných údajov uvedených v registračnom formulári. Zákazník odoslaním vyplneného formuláru zároveň potvrdzuje, že pred uzatvorením zmluvy mal možnosť oboznámiť sa so zmluvnými podmienkami, právami a povinnosťami, ktoré sa uzatvorením zmluvy zaväzuje plniť, keďže aktuálne znenia VZP a Tarifa sú verejne dostupné na internetovej stránke ANTIKU.
- 2.5. Po vyplnení elektronického registračného formuláru a potvrdení registrácie zákazníka odošle poskytovateľ zákazníkovi všetky ním potvrdené dokumenty (Zmluva, VZP, Tarifa) na e-mail uvedený zákazníkom v registračnom formulári. Týmto momentom sa zmluva na diaľku považuje za uzatvorenú. Tieto dokumenty má zákazník k dispozícii počas celého trvania zmluvného vzťahu s poskytovateľom.
- 2.6. Služba ANTIK SAT sa zákazníkovi aktivuje po vložení zaregistrovanej karty, najneskôr do 1 hodiny odo dňa nadobudnutia účinnosti zmluvy. V prípade nového zákazníka je aktivácia tejto služby podmienená aj tým, že zákazník pred nadobudnutím účinnosti zmluvy zaplatí predplatné vo výške a spôsobom podľa Tarify. V prípade zaplatenia predplatného novým zákazníkom až po nadobudnutí účinnosti zmluvy sa ANTIK zaväzuje zriadiť prístup k zvolenému druhu služby do 2 dní od pripísania a identifikácie platby predplatného na bankový účet poskytovateľa.
- 2.7. Zákazník je oprávnený nepredĺžiť predplatené obdobie pre zvolené služby nezaplatením ďalšieho predplatného bez akejkolvek zmluvnej sankcie.

3. Verný zákazník

- 3.1. ANTIK poskytuje službu ANTIK SAT v prípade Verného zákazníka na základe dodatku k zmluve uzatvorenej s verným zákazníkom za nasledovných podmienok: a./ zapožičanie zariadení potrebných pre poskytovanie služby ANTIK SAT zo strany ANTIKU a zabezpečenie funkčnosti zariadení zákazníkom po celú dobu trvania zmluvy; b./ úhrada inštaláčného poplatku zákazníkom; c./ úhrada odplaty poskytovateľovi vo forme pravidelných mesačných poplatkov vo výške podľa Tarify.

- 3.2. V prípade omeškania verného zákazníka s platením akejkoľvek platby vyplývajúcej preň zo zmluvy, VZP a Tarify je ANTIK oprávnený požadovať od zákazníka okrem nezaplatenej čiastky i úrok z omeškania vo výške podľa § 3 nariadenia vlády č. 87/1995 Z.z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Občianskeho zákonníka. Tým nie je dotknuté právo na uplatnenie zmluvnej pokuty. Úroky z omeškania a zmluvná pokuta sú spravidla súčasťou nasledujúceho vyúčtovania.
- 3.3. Pokiaľ inštaláciu a montáž zapožičaných zariadení zákazníkovi zabezpečuje poskytovateľ alebo jeho zmluvný partner, je zákazník povinný uhradiť inštalčný poplatok podľa tarify.
- 3.4. Zariadenia potrebné pre poskytovanie tejto služby zostávajú v prípade verného zákazníka vo vlastníctve poskytovateľa a ten je oprávnený s nimi nakladať podľa svojho uváženia, najmä ich meniť, dopĺňať, premiestňovať, upravovať alebo kontrolovať. Zákazník nie je oprávnený do týchto zariadení žiadnym spôsobom zasahovať.
- 3.5. Zákazník nesmie zariadenia poskytovateľa určené na poskytovanie služby ANTIK SAT zapožičané zákazníkovi poškodzovať, je povinný ich chrániť, vykonať opatrenia na ich ochranu v rozsahu v akom je to možné od užívateľa spravodlivo žiadať. Zákazník nesmie pripojiť k zariadeniam poskytovateľa žiadne ďalšie zariadenie, ktoré nebolo schválené poskytovateľom. Zákazník nesmie zariadenia poskytovateľa alebo niektoré z nich odovzdať tretej osobe na základe zmluvy alebo hoci aj bez zmluvného vzťahu a nesmie ich založiť alebo inak zaťažiť. Zadržné právo na zariadenia zákazník nie je oprávnený uplatniť.
- 3.6. Zákazník je povinný poskytovateľovi v jeho sídle vrátiť všetky zariadenia odovzdané mu pre účely poskytovania služby ANTIK SAT v bezchybnom a funkčnom stave v lehote do 3 pracovných dní odo dňa keď nastane niektorá z týchto skutočností :
- a/ zanikne zmluvný vzťah, ktorého obsahom je poskytovanie služby,
 - b/ sú splnené podmienky pre prerušenie poskytovania služby zo strany poskytovateľa,
 - c/ v prípade presťahovania sa na miesto, kde poskytovateľ nie je schopný poskytnúť službu v dostačujúcej kvalite,
 - d/ ak zariadenia už nie sú potrebné pre využívanie služby a poskytovateľ vyzve zákazníka z tohto dôvodu na jeho vrátenie.
- 3.7. V prípade ak zákazník nevráti zariadenia alebo niektoré z nich spôsobom a v lehote podľa bodu 3.4. sa zmluvné strany dohodli, že zákazník je povinný zaplatiť poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške podľa Tarify.
- 3.8. V prípade, ak verný zákazník ukončí zmluvný vzťah s poskytovateľom vo vzťahu k niektorej z ostatných služieb, ktoré mu boli poskytované, a má záujem naďalej využívať už iba službu ANTIK SAT, zmluvný vzťah týkajúci sa poskytovania služby ANTIK SAT trvá za podmienok obdobných ako v prípade nového zákazníka, najmä pokiaľ ide o ustanovenia týchto VZP týkajúce sa úhrady vopred, vo forme predplatného.
- 3.9. ANTIK vzhľadom na možnosti Antik Wireless internetového pripojenia Verného zákazníka na jednu prípojku/účastníka zapožičia maximálne 2 hybridné sat. Set-top Boxy. Počet štandardných satelitných set-top boxov v rámci jednej prípojky/subjektu nie je obmedzený.
- 3.10. ANTIK garantuje Vernému zákazníkovi užívanie televíznych služieb a užívanie iných doplnkových video služieb využívajúcich internetové pripojenie (nevzťahuje sa na sledovania živého vysielania prostredníctvom satelitnej distribúcie), len na jednom Hybridnom sat. STB v danom čase vzhľadom na dátové obmedzenia Antik Wireless internetového pripojenia.

III. ĎALŠIE PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

1. Práva a povinnosti zákazníka

- 1.1. Zákazník má právo na poskytovanie služby v rozsahu druhov služieb, ktoré si zvolil, na území Slovenskej republiky za predpokladu splnenia všetkých podmienok stanovených VZP a Tarifou.
- 1.2. Zákazník má právo reklamovať vady služby a právo na bezodplatné odstránenie porúch, za ktoré zodpovedá ANTIK, spôsobom a za podmienok uvedených v týchto VZP.
- 1.3. Zákazník je povinný používať službu iba spôsobom a v rozsahu podľa zmluvy, VZP a Tarify.
- 1.4. Zákazník najmä nesmie používať službu spôsobmi, ktoré sú protizákonné, v rozpore s dobrými mravmi alebo pri ktorých porušenie zmluvy by malo za následok zníženie kvality užívania služby pre ostatných užívateľov. V prípade zistenia porušenia tejto povinnosti a neodstránenia závažného stavu ani na výzvu poskytovateľa v primeranej lehote, môže poskytovateľ od zmluvy odstúpiť prípadne prerušiť dodávku služby na čas, kým nedôjde k odstráneniu závažného stavu zákazníkom.
- 1.5. Zákazník nesmie užívať službu inak, než výhradne pre svoju potrebu a nie je oprávnený k akémukoľvek inému využitiu služby bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa. Zákazník nesmie zdieľať službu s inými subjektmi, resp. túto umožniť využívať iným než jemu blízkym osobám, nesmie umožniť iným osobám bezplatné alebo komerčné užívanie služby tretej osobe. Porušenie tejto povinnosti môže byť dôvodom pre odstúpenie od zmluvy s poskytovateľom alebo pre prerušenie poskytovania služby.
- 1.6. Odstúpiť od zmluvy alebo prerušiť poskytovanie služby je poskytovateľ oprávnený i vtedy, ak zákazník zasiahol do zariadení, tieto sa pokúšal meniť, upravovať.
- 1.7. Zákazník nesmie odoberať služby, v inom rozsahu, než vo zvolenom rozsahu služieb, za ktoré zaplatil predplatné, alebo ktoré si objednal a nesmie umožniť nikomu vykonať neoprávnené zásahy do zariadenia, ktoré by mu umožnili využívanie služby nad tento rozsah. Aj porušenie tejto povinnosti zákazníkom môže byť dôvodom pre odstúpenie od zmluvy alebo prerušenie poskytovania služby poskytovateľom.

2. Práva a povinnosti poskytovateľa

- 2.1. Poskytovateľ je oprávnený zaviesť dodatočné spôsoby ochrany poskytovania služby ANTIK SAT, pokiaľ je to potrebné z dôvodu ochrany zákazníkov.
- 2.2. Poskytovateľ je povinný, pokiaľ možno vopred a včas oznámiť zákazníkovi vhodným spôsobom obmedzenie alebo prerušenie poskytovania služby.
- 2.3. Poskytovateľ je oprávnený uskutočniť také zmeny v zariadeniach, ktoré nemajú za následok trvalé podstatné zníženie kvality služby.
- 2.4. Poskytovateľ si vyhradzuje právo meniť vo svojej programovej ponuke ponúkané televízne a rozhlasové programy a ponúkané televízne programy, ktoré ANTIK umožňuje zákazníkovi archívovať, ako aj trvale alebo prechodne meniť ich celkový počet. Tieto zmeny nie je povinný osobitne oznamovať zákazníkovi.

IV. ODPLATA ZA POSKYTOVANIE SLUŽBY ANTIK SAT A INÉ POPLATKY

1. Výška odplaty pre jednotlivé druhy služieb v závislosti od druhu zákazníka („nový“ alebo „verný“) je stanovená v aktuálne platnej Tarife poskytovateľa. Ceny uverejnené v Tarife sú platné do dňa nadobudnutia účinnosti zmeny Tarify, resp. novej Tarify vydané poskytovateľom.
2. Nový zákazník je povinný uhradiť všetky platby vopred vo forme predplatného spôsobmi a vo výške stanovenými v aktuálne platnej Tarife. ANTIK nezodpovedá zákazníkovi za nezriadenie alebo oneskorené zriadenie predplatnej služby v prípade neidentifikovania platby z dôvodu nedodržania spôsobu úhrady účastníkom, predovšetkým z dôvodu nesprávne uvedeného alebo nečitateľného variabilného alebo špecifického symbolu platby. Odplata je zaplatená okamihom pripísania a identifikácie platby na bankovom účte poskytovateľa alebo úplným zaplatením ceny zvoleného predplatného v hotovosti.

3. Vernému zákazníkovi budú vyúčtované všetky poskytované služby spravidla jednou faktúrou v členení jednotlivých poskytovaných služieb. Faktúra bude obsahovať časť pre mesačný paušál, časť pre poplatok za službu ANTIK SAT, prípadne ďalšie poplatky a je splatná podľa daňového dokladu. Dĺžka účtovacieho obdobia je jeden mesiac. Mesačné platby je zákazník povinný uhrádzať bezhotovostne na účet poskytovateľa uvedené v zmluve alebo v hotovosti na zákazníckom oddelení v sídle poskytovateľa. Pri každej platbe je zákazník povinný uviesť aj variabilný symbol. Faktúra sa považuje za doručенú piaty deň po jej odoslaní. Odoslaním sa rozumie elektronické zaslanie faktúry na e-mailovú adresu zákazníka, ktorá je uvedená v zmluve.

4. Zákazník nemá nárok na vrátenie zaplatenej odplaty z dôvodu nevyužívania služby.

5. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zániku zmluvy sú odplata za inštaláciu a aktiváciu služby, za zariadenie a iné jednorazové platby nevratné.

6. Zmluvné strany sa dohodli, že účastník nemá nárok na vrátenie zaplatenej odplaty ani v prípade, ak dôjde k zániku zmluvy odstúpením od zmluvy zo strany ANTIKU z dôvodu porušenia zmluvných povinností účastníka ako ani v prípade, ak zákazník vypovedá zmluvu a výpovedná doba uplynie pred uplynutím predplatennej doby.

7. Iné poplatky je povinný účastník poskytovateľovi uhradiť na základe faktúry vystavenej poskytovateľom, a to vo výške a so splatnosťou poplatku podľa aktuálne platnej Tarify alebo v hotovosti v súlade s platnou Tarifou.

8. Zákazník týmto v zmysle § 75 ods. 6 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty udeľuje poskytovateľovi výslovný súhlas na to, aby mu poskytovateľ predkladal faktúry vyhotovené podľa VZP alebo Tarify v elektronickej forme (ďalej aj „elektronická faktúra“). Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že elektronická faktúra je plnohodnotnou náhradou faktúry v papierovej forme, že faktúra bude zákazníkovi predkladaná len v elektronickej forme a faktúra vyhotovená písomne mu zasielaná nebude, pokiaľ poskytovateľ nestanoví inak. Elektronická faktúra je v zmysle § 75 ods. 6 zákona o dani z pridanej hodnoty č. 222/2004 Z.z. daňovým dokladom. Poskytovateľ sa zaväzuje elektronickú faktúru doručovať účastníkovi formou elektronickej pošty, a to na jeho e-mailovú adresu, ktorú uviedol poskytovateľovi vo formulári návrhu na uzatvorenie zmluvy. Zákazník je povinný počas celej doby zasielania elektronickej faktúry mať zabezpečený prístup k tejto e-mailovej adrese. Elektronická faktúra sa považuje za doručенú a jej obsah za oznámený zákazníkovi dňom, kedy poskytovateľ odošle elektronickú faktúru zákazníkovi prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu zákazníka. Zákazník je povinný vopred písomne oznámiť poskytovateľovi akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie elektronickej faktúry podľa týchto podmienok, najmä zmenu e-mailovej adresy. Vzhľadom na skutočnosť že elektronická faktúra obsahuje údaje tvoriace predmet telekomunikačného tajomstva v zmysle ustanovení zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronickej komunikácii v znení neskorších predpisov, zákazník je povinný toto telekomunikačné tajomstvo zachovávať a chrániť pred neoprávneným sprístupnením. Poskytovateľ nezodpovedá za porušenie telekomunikačného tajomstva následkom úniku údajov z e-mailovej adresy zákazníka alebo z aplikácie používanej zákazníkom.

9. Poskytovateľ je oprávnený postúpiť svoju pohľadávku voči zákazníkovi so splnením svojho peňažného záväzku inej osobe, ak je zákazník napriek písomnej výzve poskytovateľa nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní s úhradou tohto svojho peňažného záväzku; pri postúpení pohľadávky je poskytovateľ oprávnený odovzdať postupníkovi aj dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na základe ktorého vznikla postúpená pohľadávka.

V. PRERUŠENIE POSKYTOVANIA SLUŽBY

1. Prerušenie poskytovania služby je možné vykonať jednostranne na základe rozhodnutia poskytovateľa v prípade, ak zákazník porušuje povinnosti uvedené v týchto VZP.

2. Jednostranne je poskytovateľ oprávnený prerušiť poskytovanie služby a doplnkových služieb zákazníkovi, ak tento porušuje povinnosti podľa zmluvy, VZP, alebo Tarify, a to na obdobie až do úplného splnenia všetkých povinností zákazníkom, alebo do úplného odstránenia závadného stavu /ďalej tiež „sankčné prerušenie poskytovania služieb“/. Takýmito prípadmi je najmä:

- zneužívanie služby zákazníkom,
- dlh zákazníka po lehote splatnosti za poskytovanie služby, vrátane nezaplatenia jednorazových poplatkov,
- využívanie služby zákazníkom na iné ako súkromné účely
- zásah zákazníka do zariadení vo vlastníctve poskytovateľa.

V prípade sankčného prerušenia poskytovania služieb účastník nemá nárok na vrátenie zaplateného predplateného ani na predĺženie predplateného obdobia o dobu prerušenia poskytovania služieb.

3. Jednostranne prerušiť poskytovanej služby je oprávnený poskytovateľ aj:

- z dôvodu verejnej bezpečnosti alebo iného verejného záujmu, prípadov vyššej moci, rozhodnutia príslušného orgánu,
- pre výkon opráv a prác potrebných pre prevádzku, revízie, údržbu alebo zvýšenie kapacity siete alebo v snahe vyhnúť sa chybám a poruchám v sieti,
- v prípadoch živej pohromy a iných nepredvídateľných udalostí.

V týchto prípadoch, pokiaľ je to možné, poskytovateľ o prerušení obdobne informuje zákazníka vopred. V prípade prerušenia poskytovania služby z dôvodu podľa písm. b./ zákazník má nárok na vrátenie alikvotnej časti zaplateného predplateného na základe písomnej žiadosti uplatnenej u poskytovateľa spôsobom a v lehote podľa čl. X. bodu 4. VZP.

4. V prípade jednostranného pozastavenia služby poskytovateľom, je zákazník informovaný o takomto postupe poskytovateľa e-mailom mu zaslaným poskytovateľom na e-mailovú adresu zákazníka uvedenú v zmluve najneskôr do 3 dní odo dňa prerušenia poskytovania služby.

VI. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY ZARIADENIA

1. Poskytovateľ poskytuje novým zákazníkom na zakúpené zariadenia záruku v trvaní 24 mesiacov odo dňa ich zakúpenia.

2. Uvedenie zariadení do prevádzky u nového zákazníka a jeho nastavenie nepatrí do povinností poskytovateľa v rámci poskytnutej záruky. Účastník je povinný zabezpečiť odbornú inštaláciu zariadení v súlade s návodom, poskytovateľ nezodpovedá za vady zariadenia spôsobené jeho nesprávnou inštaláciou zákazníkom alebo treťou osobou.

3. Počas trvania záruky sa poskytovateľ zaväzuje na základe reklamácie účastníka postupom uvedeným v bode 4. Tohto článku bezplatne odstrániť vady zariadenia, za predpokladu, že vada zariadenia nebola spôsobená zákazníkom. Za vady zariadenia spôsobené zákazníkom poskytovateľ nezodpovedá.

4. Za vadu zariadenia spôsobenú účastníkom sa z pravidla považuje vždy taká situácia, keď je na Set-Top Boxe zjavne poškodená deštrukčná nálepka, Set-Top Box/CA modul/dekódovacia karta alebo iná časť týchto zariadení je mechanicky akokoľvek poškodená, je zrejme, že zákazník do zariadenia zasahoval, pripájal k nemu iné zariadenia než schválené poskytovateľom alebo ak ich poškodil nedodržaním bezpečnostných predpisov:

- pripájaním prístroja do elektrických zásuviek, ktoré nespĺňajú technické parametre,
- umiestnením prístroja na mäkký, prípadne šmykľavý povrch,

- umiestnením iných predmetov na prístroj alebo v jeho tesnej blízkosti,
- zakrytím vetracích otvorov,
- umiestnením prístroja do blízkosti iných elektrických zariadení,
- vystavením zariadenia pôsobeniu magnetického poľa,
- neochránením prístroja pred prachom, vlhkosťou a chemikáliami,
- používaním prístroja vo vlhkých miestnostiach,
- používaním neschválených batérií do diaľkového ovládača.

5. Účastník uplatňuje reklamáciu vady zariadenia u predajcu, u ktorého bolo zariadenie zakúpené, postupom podľa záručných a reklamačných podmienok tohto predajcu. Pokiaľ bolo zariadenie zakúpené priamo u poskytovateľa, účastník uplatňuje reklamáciu vady zariadenia priamo u poskytovateľa postupom podľa ust. čl. X. VZP. Poskytovateľ nezodpovedá a neposkytuje zákazníkovi žiadnu peňažnú kompenzáciu za nefunkčnosť služby spôsobenú vadou zariadenia vzniknutou po uplynutí záručnej doby; v takomto prípade je zákazník povinný zabezpečiť bezodkladné odstránenie vady, resp. zakúpiť si nové zariadenie.

6. Spôsob odstránenia vady zariadenia je výlučne na voľbe ANTIKU.

VII. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY SLUŽBY

1. Poskytovateľ zodpovedá zákazníkovi len za poruchu služby, ktorá spočíva vo výpadku vlastných komponentov služby z dôvodu výpadku v sieti poskytovateľa alebo v dôsledku poruchy na zariadeniach vo vlastníctve poskytovateľa.

2. Vadami služby nie sú vady zariadenia, ktoré je vo vlastníctve zákazníka.

3. Poskytovateľ nezodpovedá za poruchy služby spôsobené dočasným výpadkom elektrickej energie alebo zásahom vyššej moci (živelná pohroma, iná nepredvídateľná okolnosť) ani za poruchy, ktoré spôsobil účastník porušením svojich povinností podľa zmluvy alebo ktoré vznikli v dôsledku zneužitia poskytovanej služby zákazníkom alebo ktoré vznikli z dôvodu nesprávnej inštalácie zariadení zákazníkom alebo treťou osobou.

4. Zákazník je povinný oznámiť poskytovateľovi každú poruchu ihneď po jej zistení a poskytnúť súčinnosť pri jej odstraňovaní. Poruchu oznamuje zákazník telefonicky na tel. čísle: 055/30 12345, písomne prostredníctvom odoslania e-mailu poskytovateľovi na adresu antik@antik.sk alebo osobne v sídle poskytovateľa. Poskytovateľ nie je povinný pristúpiť k odstráneniu poruchy nahlásenej iba telefonicky, spravidla sa tak však bude snažiť postupovať. Poskytovateľ za poruchu nezodpovedá, ak preukáže, že za daných okolností vykonal všetky predpokladateľné úkony v záujme predídania alebo odstránenia jej vzniku alebo trvania.

5. V prípade, že nastane porucha, za ktorej vznik je zodpovedný poskytovateľ je poskytovateľ povinný odstrániť takúto poruchu v najkratšom možnom čase na základe oznámenia zákazníka, ak odstránenie poruchy spočíva výlučne na technických a personálnych kapacitách poskytovateľa s tým, že v ostatných prípadoch určí poskytovateľ primeranú lehotu podľa povahy danej poruchy.

6. Ak vznikla porucha a užívateľ za ňu nie je zodpovedný, poskytovateľ poruchu odstráni bezplatne, v prípade, že za poruchu je zodpovedný zákazník, poskytovateľ poruchu odstráni odplatne za úhradu podľa Tarify. Ak nie je porucha odstránená pre prekážku na strane zákazníka, poskytovateľ sa nemôže dostať do omeškania s povinnosťou poruchu odstrániť.

7. Reklamácia zákazníka sa môže vzťahovať len na poruchu služby v mieste poskytovania služby uvedenom v zmluve.

VIII. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

1. Poskytovateľ je zodpovedný za súlad služby so zmluvou a technickou špecifikáciou služby uvedenou v Tarife, za škodu v tejto súvislosti zodpovedá len v prípade, že bola spôsobená úmyselným porušením povinností poskytovateľa. Poskytovateľ za škodu nezodpovedá, ak preukáže, že vykonal všetky potrebné úkony v záujme odvrátenia škody.

2. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za obsah a využitie služby zákazníkom a ani za informácie a údaje dostupné vo vysielaní a nezodpovedá za škodu spôsobenú pripojením technicky nevyhovujúceho zariadenia, ktoré nezodpovedá špecifikácii poskytovateľa, či v prípadoch, ak bola porucha odstránená poskytovateľom do 48 hod. od jej nahlásenia alebo ak mala vzniknúť počas prerušenia poskytovania služby za podmienok podľa týchto VZP a ani za škody vzniknuté v dôsledku:

- použitia zariadenia, ktoré nedodal zákazníkovi poskytovateľ alebo ním poverený predajca
- nedostatočnej súčinnosti zákazníka pri odstraňovaní poruchy (najmä nenahlásenie, neumožnenie prístupu k zariadeniu).

3. Zákazník je zodpovedný za škodu, ktorú spôsobil porušením svojich povinností podľa zmluvy, najmä za škodu vzniknutú poškodením siete alebo nedostatočnou súčinnosťou pri odstraňovaní porúch, zneužitím poskytovanej služby ako aj za škodu vzniknutú v dôsledku uvedenia nepravdivých, neúplných alebo nepresných údajov do formuláru návrhu na uzatvorenie zmluvy.

IX. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

ANTIK Telecom s.r.o., Čárskeho 10, 040 01 Košice, IČO: 36 191 400, kontaktné údaje: 055/30 12345, antik@antik.sk ako prevádzkovateľ informačného systému zverejňuje za účelom dodržiavania spravodlivosti a transparentnosti voči dotknutým osobám toto vyhlásenie o ochrane osobných údajov pod názvom

ZÁSADY OCHRANY OSOBNÝCH ÚDAJOV

v zmysle článku 13 a príslušných recitálov Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (ďalej len „Nariadenie“) a zákona NR SR č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“)

Účelmi spracúvania osobných údajov sú dôvody, pre ktoré sa spracúvajú osobné údaje dotknutých osôb (zamestnancov, klientov) v našich informačných systémoch na presne určených právnych základoch. Účely sú konkrétne určené, výslovne uvedené a oprávnené, pričom pri spracúvaní osobných údajov dotknutých osôb dodržiavame zásadu zákonnosti podľa článku 6 a 9 Nariadenia:

EVIDENCIA KLIENTOV TELEVÍZIE	
Účel spracúvania osobných údajov	Účelom spracúvania osobných údajov v predmetnom IS je poskytovanie televíznych služieb pod hlavičkou spoločnosti Antik Telecom bez ohľadu na spôsob distribúcie či koncové zariadenie dotknutej osobe v prípojnom bode podľa príslušnej Zmluvy o zriadení a poskytovaní televíznej služby a za podmienok upravených v týchto zmluvách so špecifikáciou na služby uvedené v týchto zmluvách a Tarifách a Všeobecných zmluvných podmienok k nim prislúchajúcich.
Názov informačného systému	IS Evidencia klientov televízie
Právny základ	Právny základ spracúvania osobných údajov v predmetnom IS predstavuje Zmluva o zriadení a poskytovaní služby uzatvorená podľa § 44 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a § 269 ods. 2 Zákona č. 513/199 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení a Zákona č. 308/200 Z.z. o vysielaní a retransmisii.
Katégorie príjemcov	Orgány verejnej správy a iné osoby v rámci poskytovanej súčinnosti, Rada pre vysielanie a retransmisii, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, Auditorské spoločnosti.
Cezhraničný prenos os. Údajov	Neuskutočňuje sa
Lehoty na vymazanie os. Údajov	5 rokov po ukončení spolupráce, pokiaľ neprebíha súdne či administratívne konanie, v ktorom je potrebné použiť dôkazy obsahujúce osobné záznamy
Informácia o existencii automatizovaného rozhodovania vrátane profilovania	Neuskutočňuje sa
Katégorie dotknutých osôb	- zmluvná strana (zákazník/klient).

Dotknuté osoby, o ktorých sú spracúvané osobné údaje v našich informačných systémoch pre konkrétne vymedzené účely si môžu uplatniť písomne alebo elektronicky nasledovné práva:

- Právo na prístup k osobným údajom – ide o právo získať potvrdenie o tom, či sa spracúvajú Vaše osobné údaje ako aj právo získať prístup k týmto údajom, a to v rozsahu účelov a doby spracúvania, katégorie dotknutých osobných údajov, okruhu príjemcov, o postupe v každom automatickom spracúvaní, prípadne o následkoch takéhoto spracúvania. Ako prevádzkovateľ máme právo použiť všetky primerané opatrenia na overenie totožnosti dotknutej osoby, ktorá žiada o prístup k údajom, najmä v súvislosti s online službami a identifikátormi (článok 15, recitál 63, 64 Nariadenia).
- Právo na opravu nesprávnych a doplnenie neúplných osobných údajov (článok 16, recitál 65 Nariadenia).
- Právo na výmaz – „zabudnutie“ tých osobných údajov, ktoré už nie sú potrebné na účely, na ktoré sa získali a spracúvali; pri odvolaní súhlasu, na základe ktorého sa spracúvanie vykonáva; pri nezákonnom spracúvaní; ak sa osobné údaje získavali v súvislosti s ponukou informačnej spoločnosti (pri deťoch), a to za naplnenia podmienok uvedených v článku 17, recitál 65, 66 Nariadenia.
- Právo na obmedzenie spracúvania je možné uplatniť, ak ako dotknutá osoba napadnete správnosť osobných údajov a ostatných náležitostí v zmysle článku 18, recitálu 67 Nariadenia, a to formou dočasného presunutia vybraných osobných údajov do iného systému spracúvania, zamedzenia prístupu používateľov k vybraným osobným údajom alebo dočasné odstránenie spracúvania.
- Právo na prenosnosť osobných údajov je právo Vami poskytnuté osobné údaje do našich informačných systémov na základe súhlasu alebo plnenia zmluvy preniesť k ďalšiemu prevádzkovateľovi v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte, pokiaľ je to technicky možné aj za naplnenia podmienok článku 20, recitálu 68 Nariadenia v prípade, ak sa spracúvanie vykonáva automatizovanými prostriedkami. Uplatňovaním tohto práva nie je dotknutý článok 17 Nariadenia. Právo na prenosnosť údajov sa nevzťahuje na spracúvanie nevyhnutné na splnenie úlohy realizovanej vo verejnom záujme alebo pri výkone verejnej moci zverenej nám ako prevádzkovateľovi.
- Bez toho, aby boli dotknuté akékoľvek iné správne alebo súdne prostriedky nápravy, máte ako dotknutá osoba právo podať v zmysle článku 77 Nariadenia sťažnosť Úradu na ochranu osobných údajov SR, ak sa domnievate, že spracúvanie osobných údajov, ktoré sa Vás týkajú, je v rozpore s Nariadením alebo zákonom o ochrane osobných údajov.

Ako dotknutá osoba máte tiež právo kedykoľvek namietať z dôvodov týkajúcich sa konkrétnej situácie proti spracúvaniu Vašich osobných údajov, taktiež ak je spracúvanie nevyhnutné na účely oprávnených záujmov, ktoré sledujeme ako prevádzkovateľ alebo tretia strana (okrem spracúvania vykonávanom orgánmi verejnej moci pri plnení ich úloh), s výnimkou prípadov, keď nad takýmito záujmami prevažujú Vaše záujmy alebo základné práva a slobody ako dotknutej osoby, ktoré si vyžadujú ochranu osobných údajov (najmä ak je dotknutou osobou dieťa).

Ak sa osobné údaje spracúvajú na účely priameho marketingu, ako dotknutá osoba máte právo kedykoľvek namietať proti spracúvaniu Vašich osobných údajov, na účely takéhoto priameho marketingu vrátane profilovania v rozsahu, v akom súvisí s takýmto priamym marketingom.

ANTIK Telecom s.r.o., Čárskeho 10, 040 01 Košice prijala ako prevádzkovateľ informačného systému všetky primerané personálne, organizačné a technické opatrenia za účelom maximálnej ochrany Vašich osobných údajov s cieľom v čo najväčšej miere znížiť riziko ich zneužitia, úniku a podobne. V zmysle našej povinnosti vyplývajúcej z článku 34 Nariadenia Vám ako dotknutým osobám oznamujeme, že ak nastane situácia, že ako prevádzkovateľ porušíme ochranu Vašich osobných údajov spôsobom, ktorým pravdepodobne povedie k vysokému riziku pre práva a slobody fyzických osôb, bez zbytočného odkladu Vám túto skutočnosť oznámime.

UPOZORNENIE: z dôvodu dodržiavania zásady minimalizácie sú všetky Vami poskytnuté osobné údaje nevyhnutnou zákonnou alebo zmluvnou požiadavkou pre naplnenie účelu ich spracúvania. Neposkytnutie povinných údajov nevyhnutných na uzatvorenie zmluvy môže mať za následok neuzavretie zmluvného vzťahu.

V prípade akýchkoľvek otázok súvisiacich s ochranou Vašich osobných údajov vrátane uplatnenia Vašich práv v zmysle Nariadenia a zákona o ochrane osobných údajov Vás prosíme, aby ste kontaktovali nás alebo sa obrátili na našu externú zodpovednú osobu: G & Partners, s.r.o., Mudroňova č. 29, 040 01 Košice, emailová adresa: info@ochranaosobnychudajov.eu

X. REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Účastník má právo u poskytovateľa reklamovať vady služby, správnosť priradenia úhrady predplatného alebo správnosť vyúčtovania iného poplatku a vady zariadenia, ktorý bol zakúpený priamo u poskytovateľa, spôsobom upraveným v zákone a týchto VZP.
2. Reklamáciu väd služby a väd priradenia úhrady predplatného alebo vyúčtovania úhrad a poplatkov musí účastník podať písomne /poštou alebo faxom/ alebo spísať a podpísať osobne u poskytovateľa a to bezodkladne /najneskôr 30 dní/ po zistení, že služba nie je poskytovaná v dojednanej kvalite, príp. nie je poskytovaná vôbec, resp. v lehote 30 dní odo dňa odoslania vyúčtovania ceny. Márnym uplynutím týchto lehôt alebo nedodržaním písomnej formy ako aj v prípade, ak reklamácia nie je vlastnoručne účastníkom podpísaná, právo na reklamáciu zaniká.
3. V reklamácií je účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje z formuláru návrhu zmluvy, stručne a určito popísať čoho sa reklamácia týka a čo účastník žiada.
4. V prípade, ak účastník nie z vlastnej viny nemohol službu využívať z dôvodu jej nefunkčnosti v dôsledku väd služby alebo zariadenia, za ktoré zodpovedá ANTIK, účastník má právo na vrátenie pomernej časti odplaty resp. predplatného za obdobie odo dňa doručenia reklamácie ANTIKu zákazníkovi, resp. jej postúpenia predajcom do okamihu obnovenia poskytovania služby, resp. vrátenia zariadenia po odstránení vady zákazníkovi alebo predajcovi podľa toho, čo nastalo skôr, a to za každý celý deň, kedy v tomto období účastník nemohol službu využívať. Nárok na zľavu je účastník povinný uplatniť u poskytovateľa písomne formou odôvodnenej žiadosti najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby.
5. ANTIK je povinný reklamáciu bez zbytočného odkladu prešetriť a výsledok oznámiť účastníkovi písomne alebo osobne do 30 dní odo dňa doručenia reklamácie. V zložitejších prípadoch môže poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní, o čom je povinný zákazníka spolu s uvedením dôvodov informovať. V prípade nesplnenia tejto povinnosti sa považuje reklamácia za uznanú.
6. Reklamácia vo veci správnosti výšky úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie účtovanej úhrady alebo poplatku.
7. Ak reklamácia bude posúdená ako nedôvodná, ANTIK má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady tak, akoby k reklamáci nedošlo.
8. Alternatívne riešenie sporov /podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov“).
 - 8.1. Ak účastník, ktorý je spotrebiteľom (pre tento bod ďalej len „spotrebiteľ“), nie je spokojný so spôsobom, ktorým ANTIK vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že ANTIK porušil jeho práva, má právo obrátiť sa na ANTIK so žiadosťou o nápravu. Žiadosť o nápravu je spotrebiteľ povinný podať ANTIKu písomne na adresu Čárskeho 10, 040 01 Košice alebo mailom na adresu antik@antik.sk.
 - 8.2. Ak ANTIK na žiadosť spotrebiteľa podľa bodu 8.1. tohto článku odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania, má spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu orgánu alternatívneho riešenia sporov alebo oprávnenej právnickej osobe zapísanej v zozname podľa § 5 ods. 2 zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Orgánom alternatívneho riešenia sporov pre spory vyplývajúce zo zmlúv, ktoré sa týkajú kvality a ceny služby je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (<https://www.teleoff.gov.sk/alternativne-riesenie-sporov/>), v ostatných prípadoch je orgánom alternatívneho riešenia sporov Slovenská obchodná inšpekcia (<https://www soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebitel'skych-sporov-soi>).“

XI. DORUČOVANIE

1. Všetky písomnosti zasielané ANTIKom zákazníkovi podľa zmluvy, VZP alebo Tarify sa doručujú na adresu pre doručovanie, pokiaľ ju zákazník vo formulári návrhu zmluvy uviedol, v ostatných prípadoch na adresu trvalého pobytu/sídla zákazníka. Písomnosti zasielané zákazníkovi ANTIKu podľa zmluvy, VZP alebo Tarify sa doručujú na adresu sídla ANTIKu na Čárskeho 10, 040 01 Košice.
2. Zákazník je povinný zmenu adresy trvalého pobytu/sídla alebo adresy na doručovanie bezodkladne písomne oznámiť ANTIKu, ANTIK nezodpovedá za nedoručenie zásielky zákazníkovi z dôvodu porušenia tejto povinnosti zákazníka.
3. Pokiaľ sa zásielka zasielaná zákazníkovi na jeho poslednú známu adresu pre doručovanie, resp. na adresu trvalého pobytu/sídla zákazníka, vráti ANTIKu ako nedoručená z dôvodu neprevzatia zásielky zákazníkovi v odbernej lehote alebo z dôvodu, že adresát je neznámy, považuje sa zásielka za doručенú zákazníkovi a to dňom vrátenia sa tejto zásielky ANTIKu.

XII. TRVANIE A ZÁNIK ZMLUVY

1. Zmluva je uzatvorená na dobu neurčitú.
2. Zmluva zaniká písomnou dohodou zmluvných strán, písomnou výpoveďou, písomným odstúpením od zmluvy, a to za podmienok podľa VZP. Písomná výpoveď alebo písomné odstúpenie od zmluvy musia byť riadne podpísané a doručené druhej zmluvnej strane, inak sú neplatné. V prípade právneho úkonu urobeného elektronickými prostriedkami je písomná forma zachovaná iba v tom prípade, ak právny úkon umožňuje zachytenie obsahu právneho úkonu a určenie osoby, ktorá právny úkon urobila a ktorý je súčasne podpísaný zaručeným elektronickým podpisom.
3. V prípade smrti fyzickej osoby účastníka, na jeho miesto vstupujú jeho dedičia. ANTIK je oprávnený počínajúc dňom, keď zistil smrť účastníka prerušiť poskytovanie služby a to až do dňa právoplatnosti skončenia dedičského konania po účastníkovi a obnoviť pripojenie až po úplnej úhrade všetkých nedoplatkov ku dňu obnovenia pripojenia.

4. Účastník môže vypovedať zmluvu z akéhokoľvek dôvodu alebo bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota sú tri kalendárne mesiace, pričom táto začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená ANTIKu. ANTIK môže vypovedať zmluvu, ak ďalej nemôže poskytovať službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby v 3 mesačnej výpovednej lehote. Ak ANTIK vypovie zmluvu z dôvodu modernizácie služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služby, je povinný s výpoveďou doručiť účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej služby.

5. Účastník môže odstúpiť od zmluvy:

- ak mu ANTIK oznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a zákazník tieto zmeny neakceptuje; v takomto prípade musí byť oznámenie o odstúpení od zmluvy doručené ANTIKu v lehote jedného mesiaca odo dňa oznámenia podstatnej zmeny zmluvných podmienok a v prípade, ak mu ANTIK podstatnú zmenu zmluvných podmienok neoznámil, zákazník je oprávnený od zmluvy odstúpiť v lehote jedného mesiaca odkedy sa zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov od dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok,
- v lehote jedného mesiaca od doručenia oznámenia o opakovanej uznanej reklamácií, ak ANTIK ani po opakovanej uznanej reklamácií neposkytuje službu alebo ju neposkytuje v dohodnutej kvalite, ak porušenie povinnosti poskytovateľa pretrváva,
- ak ANTIK oznámi zákazníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote uvedenej v reklamačnom poriadku, pričom účastník je oprávnený odstúpiť od zmluvy lehote jedného mesiaca od uplynutia tejto lehoty.

6. ANTIK je oprávnený od zmluvy odstúpiť, ak účastník:

- opakovane neoprávnene zasiahne do zariadenia alebo takýto zásah umožní tretej osobe,
- nezaplatí cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
- pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa takéto zariadenie v rozpore so zákonnými alebo zmluvnými podmienkami a ani na výzvu ANTIKu toto neodpojí,
- opakovane použije službu spôsobom, ktorý znemožňuje kontrolu jej používania alebo opakovane porušuje podmienky zmluvy,
- uviedol v zmluve údaje, ktoré sa dodatočne ukážu ako nepravdivé,
- službu alebo jej časť opakovane zneužíva na porušovanie zákona,
- ak účastník vstúpil do likvidácie, alebo na jeho majetok bol vyhlásený konkurz alebo zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku alebo bolo povolené jeho vyrovnanie,
- ak poruší opakovane niektoré ustanovenie zmluvy, VZP alebo Tarify,
- v prípade ak ANTIK nemôže službu poskytovať v dohodnutom rozsahu alebo kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby.

7. Právne účinky odstúpenia nastanú dňom nasledujúcim po dni doručenia odstúpenia od zmluvy druhej zmluvnej strane s účinkami k tomuto dňu.

8. V prípade, ak účastník požiada o zrušenie služby výpoveďou, je mu služba zrušená k poslednému dňu mesiaca, v ktorom uplynie výpovedná lehota.

XIII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Právom SR sa spravujú právne vzťahy medzi ANTIKom a účastníkom aj vtedy, ak účastník nie je občanom Slovenskej republiky alebo nemá na jej území pobyt alebo sídlo. Zmluvné strany sa dohodli, že právomoc na riešenie sporov z tejto zmluvy majú súdy Slovenskej republiky.

2. Zmluvné strany súhlasia, že všetky prípadné spory vzniknuté zo zmluvy o pripojení budú prednostne riešiť mimosúdnu cestou - rokovaním, najmä postupom upraveným v reklamačnom poriadku. Zákazník je oprávnený predložiť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb spor s poskytovateľom, ak po reklamačnom konaní nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia, za účelom mimosúdneho riešenia sporu.

3. Zmluvné strany sa výslovne dohodli na vylúčení použitia ust. § 356 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník o zameraní účelu zmluvy, ktorý sa na zmluvný vzťah medzi zmluvnými stranami nebude aplikovať.

4. V prípade, ak by sa dostalo niektoré ustanovenie VZP alebo Tarify do vzájomného rozporu, platí, že znenie Tarify má prednosť pred znením VZP.

Tieto všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa: 15.06.2020

V Košiciach, dňa 07.05.2020

ANTI-K Telecom s.r.o.,

Ing. Igor Kolla – konateľ