

## Všeobecné zmluvné podmienky pre poskytovanie služby ANTIK SAT

vydané v súlade so zákonom č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách (ZEK) a v súlade so zákonom č. 264/2022 Z. z. o mediálnych službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ZoMS) (ďalej len „VZP“)

### I. ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

1. Tieto VZP vydané ANTIK Telecom s.r.o., IČO: 36 191 400, so sídlom: Čárskeho č.10, 040 01 Košice, zap. v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel: Sro, vložka č.: 10988/V (ďalej len „ANTI“ alebo „Poskytovateľ“) upravujú záväzné 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 (ďalej aj len „Zákazníkovi“) ako koncovému užívateľovi. Poskytovanie Služby je obmedzené na územie Slovenskej republiky. Služba 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 vydaný Poskytovateľom, 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 v týchto VZP a na druhej strane záväzok Zákazníka platiť Poskytovateľovi za poskytovanie Služby cenu podľa Tarify, ako aj plniť si všetky ďalšie povinnosti tak, ako Zákazníkovi vyplývajú zo Zmluvy, VZP a Tarify. Zmluva nie je uzatváraná písomne.
6. Úujemca 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 Poskytovateľom uzatvorenú platnú a účinnú zmluvu o pripojení do siete Internet a chystá sa uzatvoriť s Poskytovateľom dodatok k tejto Zmluve týkajúci sa poskytovania Služby a zároveň nemá neuhradené pohľadávky zo zmluvy VIKS a zo zmluvy o Internete s Poskytovateľom po lehote splatnosti.
9. Nový zákazník je zákazník, ktorý zatiaľ nemá s Poskytovateľom uzatvorenú platnú a účinnú zmluvu o poskytnutí pripojenia do siete Internet, ktoré Poskytovateľ ponúka a chystá sa uzatvoriť s Poskytovateľom iba zmluvu o poskytovaní Služby.
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 Poskytovateľom 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 Poskytovateľom podľa Zmluvy a Zákazník sa zaväzuje zaplatiť ju. Výška a splatnosť ceny je stanovená v Tarife.
14. Predplatené obdobie je obdobie zvolené Zákazníkom, zaplatením predplateného 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 Poskytovateľom 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 sú satelitná parabola, LNB konvertor, sat. konzola, koaxiálny kábel, F-konektory, komplet balenie satelitného Set-top boxu alebo CA modul, dekódovacia 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 priradením 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. Mimoriadna faktúra je faktúra vystavená Vernému zákazníkovi za účelom uhradenia celkovej výšky Aktivačného poplatku, ktorej splatnosť je uvedená v platnej Tarife pre poskytovanie Služby.

22. Spoločnosť ANTIK Telecom s.r.o. poskytuje vo svojom portfóliu služby a produkty s podobným účelom, ktorých cieľom je skvalitňovať život svojim zákazníkom a zabezpečovať vybrané základné potreby človeka, ako sú komunikácia, doprava, či prístup k informáciám a internetu. Spoločnosť ANTIK Telecom s.r.o. umožňuje svojim zákazníkom využívať viacero služieb a produktov zo svojho portfólia, z čoho zákazníci získavajú výhody.

## II. UZATVORENIE ZMLUVY A JEJ ZMENY

### 1. Všeobecné ustanovenia

1.1. Poskytovateľ sa na základe Zmluvy uzatvorenej so zákazníkom za predpokladu riadneho a včasného splnenia podmienok zo strany Zákazníka v zmysle týchto VZP zaväzuje odplatne poskytovať Zákazníkovi v rámci územia Slovenskej republiky Službu 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 platíť Poskytovateľovi za poskytovanie Služby odplatu, ako aj iné poplatky za súvisiace služby v zmysle platnej Tarify.

1.2. Služba je poskytovaná Zákazníkom - 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 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 zaplataenia predplatného za zvolený Druh služby vo výške a spôsobom podľa platnej Tarify a len počas predplatného 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](http://www.antiksat.sk) za podmienky zaplataenia predplatného prostredníctvom platobnej brány podľa platnej Tarify.

1.4. Zákazník je povinný predložiť na požiadanie Poskytovateľa svoje identifikačné doklady potrebné pre vyhotovenie zmluvy (OP, originál výpisu z OR, ŽR), to platí aj v prípade uzatvorenia zmluvy na diaľku, pokiaľ Poskytovateľ má pochybnosti o pravdivosti, úplnosti či presnosti údajov uvedených Zákazníkom vo vyplnenom formulári Zmluvy alebo o totožnosti Zákazníka. Všetky tieto doklady je Poskytovateľ oprávnený kopírovať a ich kópie archivovať a v odôvodnených prípadoch je Poskytovateľ oprávnený podmieniť poskytnutie konkrétneho Druhu služby i predložením iných dokladov, najmä takých, ktoré preukazujú schopnosť budúceho Zákazníka plniť svoje zmluvné povinnosti.

1.5. Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzatvorenie Zmluvy a zriadenie Služby iba v prípade stanovenom zákonom alebo týmto VZP, prípadne Tarifou. Využívanie Služby nie je podmienené súčasným využívaním žiadnej inej služby poskytovanej Poskytovateľom. Odmietnutie uzatvorenia Zmluvy Poskytovateľom môže však byť vždy odôvodnené tým, že:

- poskytovanie Služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,
- záujemca o uzatvorenie Zmluvy nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu najmä preto, že má dlh po lehote splatnosti voči Poskytovateľovi, alebo voči inému poskytovateľovi, alebo iný poskytovateľ už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu,
- záujemca nesúhlasí s podmienkami a obsahom Zmluvy, VZP, alebo Tarify,
- Zákazník sa nachádza v zozname dlžníkov podľa osobitných predpisov,
- uzatvorenie Zmluvy by bolo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, či dobrými mravmi,
- záujemca o uzatvorenie Zmluvy nepredloží Poskytovateľovi doklady, ktoré môže Poskytovateľ vyžadovať podľa týchto VZP,
- ak záujemca o uzatvorenie zmluvy neudelí Poskytovateľovi súhlas na spracovanie jeho osobných údajov,
- pri uzatvorení zmluvy na diaľku aj v prípade, ak záujemcom zaslaný formulár neobsahuje všetky povinné údaje alebo ak tieto údaje sú nečitateľné
- Poskytovateľ 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 Poskytovateľom, zmena zmluvy zmenou Druhov služieb Zákazníkom prostredníctvom zaplataenia predplatného za daný Druh služby alebo naopak jeho nezaplataenia.

1.7. Poskytovateľ 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. Všetky takéto zmeny VZP alebo Tarify vrátane každej zmeny zmluvných podmienok je ANTIK povinný jasne a zrozumiteľne oznámiť Zákazníkovi najmenej jeden mesiac vopred na trvalom nosiči (napr. papier alebo e-mail), a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady, ak tieto zmeny neakceptuje. V prípade nesúhlasu Zákazníka so zmenou zmluvných podmienok má Zákazník právo odstúpiť od Zmluvy v lehote do jedného mesiaca odo dňa oznámenia zmeny Zmluvy, inak jeho právo zaniká. To neplatí ak ide o zmeny Zmluvy, ktoré sú výhradne v prospech Zákazníka, sú výlučne administratívneho charakteru, nemajú negatívny vplyv na Zákazníka, alebo vyplývajú zo zákona č. 40/1964 Zb. – Občiansky

zákonník. Splnením uvedenej povinnosti je aj oznámenie podstatnej zmeny zákazníkovi SMS správou s informáciou, kde nájde informácie o zmene zmluvných podmienok v prípadoch, ak je to odôvodnené. Ak Zákazník túto možnosť v tejto lehote nevyužil, považuje sa jeho nekonanie za súhlas so zmenou obsahu zmluvného vzťahu.

1.8. Poskytovateľ je okrem toho oprávnený kedykoľvek meniť vo svojej programovej ponuke ponúkané televízne a rozhlasové programy, ponúkané televízne programy, ktoré Poskytovateľ archivuje, ako aj trvalo alebo prechodne meniť ich celkový počet. Tieto zmeny nie je povinný osobitne oznamovať Zákazníkovi a nepovažujú sa za zmenu Zmluvy.

1.9. Ku zmene Zmluvy dochádza aj v prípade, keď si Zákazník zvolí iné Druhy služieb. U Nového zákazníka k takejto zmene dochádza prostredníctvom zaplata 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 preveriť funkčnosť Služby a v prípade akejkoľvek vady poskytovanej Služby, nedostupnosti Služby, technického problému alebo nespokojnosti s fungovaním Služby, je Zákazník povinný najneskôr do 5 dní odo dňa aktivácie služby, písomne (listinne, faxom alebo e-mailom na adresu: antik@antik.sk) takúto skutočnosť oznámiť Poskytovateľovi. V prípade, ak takéto oznámenie nebude Poskytovateľovi doručené ani do 24:00 hod. 5. dňa nasledujúceho po dni zriadenia Služby, považuje sa Služba za odsúšanú, plne funkčnú a spĺňajúcu požiadavky Zákazníka počínajúc dňom zriadenia Služby. V prípade, ak bude Poskytovateľovi v uvedenej lehote doručené písomné oznámenie Zákazníka o tom, že Služba nie je funkčná alebo je vadná, Poskytovateľ zabezpečí bezodkladné preverenie funkčnosti Služby a odstránenie vady. V prípade, ak Poskytovateľ pri takomto preverení zistí, že Služba je funkčná, Zákazník nemá nárok na vrátenie predplatného.

1.11. Poskytovanie Služby umožňuje sledovať program, ktorý je predmetom retransmisie na max 5. TV prijímačov. V prípade požiadavky Zákazníka na poskytovanie Služby na viacerých televíznych prijímačoch, je Služba spoplatňovaná 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 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. Poskytovateľ poskytuje Službu na základe Zmluvy uzatvorenej s Novým zákazníkom za splnenia nasledovných podmienok: a) zabezpečenie na vlastné náklady a zodpovednosť zariadení nevyhnutných na poskytovanie Služby, 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](http://www.antiksat.sk).

2.3. Nevyhnutnou podmienkou začatia využívania Služby je prístupenie Zákazníka k podmienkam uvedeným v Zmluve, týchto VZP a Tarife (ďalej aj „Uzatvorenie zmluvy na diaľku“) zakliknutím 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 prístupenie k podmienkam poskytovania Služby podľa týchto VZP a Tarify (zakliknutím políčka) a udeliť Poskytovateľovi súhlas na spracovanie poskytnutých osobných údajov (zakliknutím políčka) a po skontrolovaní všetkých údajov registráciu potvrdiť. Zákazník zodpovedá Poskytovateľovi za akúkoľvek škodu spôsobenú uvedením nepravdivých, neúplných alebo nepresných údajov uvedených v registračnom formulári. Zákazník odoslaním vyplneného formulára 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 Poskytovateľa.

2.5. Po vyplnení elektronického registračného formulára 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 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 zaplata predplatného Novým zákazníkom až po nadobudnutí účinnosti Zmluvy sa Poskytovateľ 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 akejkoľvek zmluvnej sankcie.

## 3. Verný zákazník

3.1. Poskytovateľ poskytuje Službu v prípade Verného zákazníka na základe dodatku k Zmluve uzatvorenej s Verným zákazníkom za nasledovných podmienok: a) zapožičanie zariadení potrebných pre poskytovanie Služby zo strany Poskytovateľa

a zabezpečenie funkčnosti zariadení Zákazníkom po celú dobu trvania zmluvy; b) úhrada inštalačného 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 Poskytovateľ 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 inštalačný 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 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. Zádržné 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 v bezchybnom a funkčnom stave v lehote do 3 pracovných dní odo dňa keď nastane niektorá z týchto skutočností:

- zanikne zmluvný vzťah, ktorého obsahom je poskytovanie Služby,
- sú splnené podmienky pre dočasné prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby zo strany Poskytovateľa,
- v prípade presťahovania sa na miesto, kde Poskytovateľ nie je schopný poskytovať Službu v dostačujúcej kvalite,
- ak zariadenia už nie sú potrebné pre využívanie Služby a Poskytovateľ z tohto dôvodu vyzve Zákazníka na jeho vrátenie.

3.7.V prípade, ak Zákazník nevráti zariadenia alebo niektoré z nich spôsobom a v lehote podľa bodu 3.4. tohto článku VZP, zmluvné strany sa 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 boli poskytované a má záujem naďalej využívať už iba Službu, zmluvný vzťah týkajúci sa poskytovania Služby 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.Poskytovateľ 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.Poskytovateľ 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 týmito VZP a Tarifou.

1.2. Zákazník má právo reklamovať vady Služby a právo na bezodplatné odstránenie porúch, za ktoré zodpovedá Poskytovateľ, spôsobom a za podmienok uvedených v týchto VZP.

1.3. Zákazník je povinný používať Službu iba spôsobom a v rozsahu podľa Zmluvy, týchto 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 závadného stavu ani po predchádzajúcej písomnej (listine alebo e-mailom) výzve Poskytovateľa v primeranej lehote, môže Poskytovateľ od Zmluvy odstúpiť prípadne dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby na čas, kým nedôjde k odstráneniu závadného 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 možnosť využívať iným než jemu blízkym osobám, nesmie umožniť iným osobám bezplatné alebo komerčné užívanie Služby tretej osobe. Porušenie tejto povinnosti môže byť dôvodom pre odstúpenia od Zmluvy zo strany Poskytovateľa alebo pre dočasné prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby.

1.6. Odstúpiť od Zmluvy alebo dočasne prerušiť alebo obmedziť 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 dočasné prerušenie alebo obmedzenie poskytovania služby Poskytovateľom.

## 2. Práva a povinnosti poskytovateľa

- 2.1. Poskytovateľ je oprávnený zaviesť dodatočné spôsoby ochrany poskytovania Služby, pokiaľ je to potrebné z dôvodu ochrany zákazníkov.
- 2.2. Poskytovateľ je povinný, pokiaľ možno vopred a včas oznámiť Zákazníkovi vhodným spôsobom dočasné 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 Poskytovateľ 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 aktuálnej 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 aktuálnej platnej Tarife. Poskytovateľ nezodpovedá Zákazníkovi za nezriadenie alebo oneskorené zriadenie predplatnej služby v prípade neidentifikovania platby z dôvodu nedodržania spôsobu úhrady Zákazníkom, 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 zúčtovacieho 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 doručení 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 Zákazník nemá nárok na vrátenie zaplatenej odplaty ani v prípade, ak dôjde k zániku Zmluvy odstúpením od Zmluvy zo strany Poskytovateľa z dôvodu porušenia zmluvných povinností Zákazníka ako ani v prípade, ak Zákazník vypovedá zmluvu a výpovedná doba uplynie pred uplynutím predplatenej doby.
7. Iné poplatky je povinný Zákazník Poskytovateľovi uhradiť na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom, a to vo výške a so splatnosťou poplatku podľa aktuálnej 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 Zákazníkovi 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 doručení a jej obsah za oznámený Zákazníkovi dňom, kedy Poskytovateľ odošle Elektronicкую faktúru Zákazníkovi prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu Zákazníka. Zákazník je povinný vopred písomne (listinne, faxom alebo e-mailom na adresu: antik@antik.sk) oznámiť Poskytovateľovi akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie Elektronických faktúr 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. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách, 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 omeškani s úhradou tohto svojho peňažného záväzku; pri postúpení pohľadávky je Poskytovateľ povinný 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 dočasne prerušiť alebo obmedziť 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“). Takýmto prípadmi sú najmä:

- a) zneužívanie služby Zákazníkom,
- b) dlh Zákazníka po lehote splatnosti za poskytovanie Služby, za doplnkové služby, vrátane nezaplatenia jednorazových poplatkov a akýchkoľvek poplatkov, ktoré je Zákazník oprávnený uhrádzať prostredníctvom splátok,
- c) využívanie služby Zákazníkom na iné ako súkromné účely,
- d) zásah Zákazníka do zariadení vo vlastníctve Poskytovateľa,
- e) podstatné porušenie iných zmluvných podmienok zo strany Zákazníka vyplývajúcich zo Zmluvy alebo týchto VZP.

Poskytovateľ je oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby z dôvodov uvedených v písm. a), c), d) a e) jedine po predchádzajúcom náležitom upozornení Zákazníka písomnou formou - listinne alebo zaslaním e-mailu.

Poskytovateľ je oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby z dôvodu uvedeného v písm. b) jedine po predchádzajúcom náležitom upozornení Zákazníka písomnou formou - listinne alebo zaslaním e-mailu a po márnom uplynutí dodatočnej lehoty 14 dní odo dňa zaslania výzvy na zaplatenie.

V prípade Sankčného prerušenia poskytovania služieb Zákazník nemá nárok na vrátenie zaplateného predplatného ani na predĺženie predplateného obdobia o dobu dočasného prerušenia alebo obmedzenia poskytovania služieb.

3. Jednostranne dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby je oprávnený Poskytovateľ aj:

- a) z dôvodu verejnej bezpečnosti alebo iného verejného záujmu, prípadov vyššej moci, rozhodnutia príslušného orgánu,
- b) pre výkon opráv a prác potrebných pre prevádzku, revízie, údržbu alebo zvýšenie kapacity siete alebo v snahe vyhnúť sa chybám a poruchám v sieti,
- c) v prípadoch živelných 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) má Zákazník nárok na vrátenie alikvotnej časti zaplateného predplatného na základe písomnej (listinnej, faxom alebo e-mailom na adresu: antik@antik.sk) žiadosti uplatnenej u Poskytovateľa spôsobom a v lehote podľa čl. X. bodu 4. VZP.

## 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. Zákazník 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 Zákazníka postupom uvedeným v bode 4. tohto článku VZP bezplatne odstrániť vady zariadenia, za predpokladu, že vada zariadenia nebola spôsobená Zákazníkom. Za vady zariadenia spôsobené Zákazníkom Poskytovateľ nezodpovedá.

4. Za vadu zariadenia spôsobenú Zákazníkom 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 zrejmé, 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. Zákazník 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, Zákazník uplatňuje reklamáciu vady zariadenia priamo u Poskytovateľa postupom podľa 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 Poskytovateľa.

## 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 Zákazník 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. číslo: 055/30 12345, písomne prostredníctvom odoslania e-mailu Poskytovateľovi na adresu antik@antik.sk alebo osobne v sídle Poskytovateľa. Poskytovateľ nie je povinný prísť 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 Zákazník za ňu nie je zodpovedný, Poskytovateľ odstráni poruchu bezplatne. V prípade, ak je za poruchu 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 jedine 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 dočasného prerušenia alebo obmedzenia 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

1. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť ochranu osobných údajov dotknutých osôb, a preto pre naplnenie tohto cieľa prijal primerané technicko-organizačné opatrenia v zmysle nariadenia GDPR a právneho poriadku Slovenskej republiky.

2. Detailné informácie o spracúvaní osobných údajov uvádza Poskytovateľ v dokumente Zásady ochrany osobných údajov spoločnosti ANTIK Telecom s.r.o., ktoré sú k zverejnené k dispozícii na webovom sídle Poskytovateľa.

3. Zákazník svojím podpisom Zmluvy potvrdzuje, že bol oboznámený s týmito Zásadami ochrany osobných údajov spoločnosti ANTIK Telecom s.r.o., ako i s informáciami podľa článku 13. Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov.

4. 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 neuzatvorenie 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:

a) e-mailovou žiadosťou zaslanou na adresu: [gdpr@antik.sk](mailto:gdpr@antik.sk), alebo

- b) telefonicky na čísle: 055 / 30 12345, alebo
- c) zaslaním písomnej žiadosti na adresu sídla prevádzkovateľa s uvedením textu „GDPR - odvolanie súhlasu“ na obálke, alebo sa obráťte na našu externú zodpovednú osobu uvedenú v dokumente GDPR - Zásady ochrany osobných údajov.

## X. REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Zákazník 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. Zákazník je povinný podať písomnú (listinne, faxom alebo e-mailom na adresu: antik@antik.sk) reklamáciu kvality Služby v lehote 30 dní od zistenia nedostatku / závady v kvalite Služby alebo v lehote 30 dní odo dňa doručenia reklamovanej faktúry, alebo spísať a podpísať reklamáciu osobne u Poskytovateľa. Márnym uplynutím uvedenej lehoty alebo nedodržaním písomnej formy, ako aj v prípade, ak listinná reklamácia nie je vlastnoručne Zákazníkom podpísaná, právo na reklamáciu zaniká.
3. V reklamácii je Zákazník povinný uviesť svoje identifikačné údaje zo Zmluvy, č. Zmluvy a stručne a určito popísať čoho sa reklamácia týka a čo Zákazník žiada.
4. V prípade, ak Zákazník nie z vlastnej viny nemohol Službu využívať z dôvodu jej nefunkčnosti v dôsledku väd Služby alebo zariadenia, za ktoré zodpovedá Poskytovateľ, má Zákazník právo na vrátenie pomernej časti odplaty, resp. predplatného za obdobie odo dňa doručenia reklamácie Poskytovateľovi Zákazníkom, resp. jej postúpenia predajcom, do okamihu obnovenia poskytovania Služby, resp. vrátenia zariadenia po odstránení vady Zákazníkom alebo predajcovi podľa toho, čo nastalo skôr, a to za každý celý deň, kedy v tomto období Zákazník nemohol Službu využívať. Nárok na zľavu je Zákazník povinný uplatniť u Poskytovateľa písomne (listinne, faxom alebo e-mailom na adresu: antik@antik.sk) formou odôvodnenej žiadosti najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby.
5. Poskytovateľ je povinný na trvalom nosiči (napr. papier alebo e-mail) oznámiť Zákazníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote 30 dní od doručenia reklamácie, ak tento Reklamačný poriadok neustanovuje inak. V zložitejších prípadoch môže Poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní, o čom je povinný informovať Zákazníka na trvalom nosiči (napr. papier alebo e-mail) spolu s uvedením dôvodov, a to pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty. 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, Poskytovateľ má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady tak, akoby k reklamacii 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 Zákazník, ktorý je spotrebiteľom (pre tento bod ďalej len „Spotrebiteľ“) nie je spokojný so spôsobom, ktorým Poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva, má právo obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu. Žiadosť o nápravu je Spotrebiteľ povinný podať Poskytovateľovi písomne na adresu: Čárskeho č.10, 040 01 Košice alebo e-mailom na adresu: antik@antik.sk.
  - 8.2 Ak Poskytovateľ na žiadosť Spotrebiteľa podľa bodu 8.1. tohto článku VZP 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-spotrebiteleskych-sporov.soi>).“

## XI. DORUČOVANIE

1. Všetky písomnosti zasielané Poskytovateľom 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 / miesta podnikania Zákazníka. Písomnosti zasielané Zákazníkom Poskytovateľovi podľa Zmluvy, VZP alebo Tarify sa doručujú na adresu sídla Poskytovateľa na Čárskeho č.10, 040 01 Košice.
2. Zákazník je povinný zmenu adresy trvalého pobytu /sídla / miesta podnikania alebo adresy na doručovanie bezodkladne písomne (listinne, faxom alebo e-mailom na adresu: antik@antik.sk) oznámiť Poskytovateľovi. Poskytovateľ 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 / miesta podnikania Zákazníka, vráti Poskytovateľovi ako nedoručená z dôvodu neprevzatia zásielky Zákazníkom v odbernej lehote alebo z dôvodu, že adresát je neznámy, považuje sa zásielka za doručенú Zákazníkovi, a to dňom vrátenia sa tejto zásielky Poskytovateľovi.



## XII. TRVANIE A ZÁNÍK 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 Zákazníka, na jeho miesto vstupujú jeho dedičia. Poskytovateľ je oprávnený počínajúc dňom, keď zistil smrť Zákazníka prerušiť poskytovanie služby, a to až do dňa právoplatnosti skončenia dedičského konania po Zákazníkovi a obnoviť pripojenie až po úplnej úhrade všetkých nedoplatkov ku dňu obnovenia pripojenia.
4. Zákazník 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 Poskytovateľovi. Poskytovateľ môže vypovedať Zmluvu, ak ďalej nemôže poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služby v trojmesačnej výpovednej lehote. Ak Poskytovateľ vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie Služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby, je povinný s výpoveďou doručiť Zákazníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej služby.
5. Zákazník je oprávnený odstúpiť od Zmluvy bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady:
  - ak mu Poskytovateľ oznámi zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a Zákazník tieto zmeny neakceptuje; to neplatí ak ide o zmeny Zmluvy, ktoré sú výhradne v prospech Zákazníka; sú výlučne administratívneho charakteru; nemajú negatívny vplyv na Zákazníka; alebo vyplývajú zo zákona č. 40/1964 Zb. – Občiansky zákonník; a to v lehote jedného mesiaca odo dňa oznámenia zmeny zmluvných podmienok; ak mu Poskytovateľ zmenu zmluvných podmienok neoznámil najmenej jeden mesiac vopred alebo ho neinformoval najmenej jeden mesiac vopred o jeho práve odstúpiť od Zmluvy, Zákazník je oprávnený od Zmluvy odstúpiť v lehote jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov od dňa účinnosti zmeny zmluvných podmienok,
  - ak Poskytovateľ ani po opakovane uznanej reklamácií neposkytuje Službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v ustanovenej kvalite, a to v lehote do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Zákazníka, ak porušenie povinnosti Poskytovateľa stále pretrváva, alebo
  - ak Poskytovateľ neoznámí Zákazníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote uvedenej v reklamačnom poriadku, a to v lehote do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku reklamácie.
6. Poskytovateľ je oprávnený od Zmluvy odstúpiť, ak Zákazník:
  - opakovane neoprávnenne zasiahne do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
  - nezaplatil 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 schválenými podmienkami a ani na výzvu Poskytovateľa toto zariadenie neodpojí,
  - opakovane používa službu spôsobom, ktorý znemožňuje kontrolu jej používania Poskytovateľom,
  - opakovane porušuje podmienky Zmluvy, alebo ak podstatne poruší podmienky Zmluvy, pričom podstatným porušením podmienok Zmluvy je zneužitie Služby spočívajúce v umožnení využívania Služby v rozpore s jej určením alebo prekonanie alebo pokus o prekonanie prostriedkov slúžiacich na kontrolu prijímania Služby oprávnenými subjektmi,
  - uviedol v Zmluve údaje, ktoré sa dodatočne ukážu ako nepravdivé,
  - Službu alebo jej časť opakovane zneužíva na porušovanie zákona,
  - vstúpil do likvidácie, alebo na jeho majetok bol vyhlásený konkurz alebo zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku alebo bolo povolené jeho vyrovnanie,
  - opakovane poruší niektoré ustanovenie zmluvy, VZP alebo Tarify,
  - v prípade ak Poskytovateľ nemôže Službu poskytovať v dohodnutom rozsahu alebo kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služby.
7. Právne účinky odstúpenia od Zmluvy nastanú dňom nasledujúcim po dni doručenia odstúpenia od Zmluvy druhej zmluvnej strane s účinkami k tomuto dňu.
8. V prípade, ak Zákazník požiada o zrušenie Služby výpoveďou, je mu Služba zrušená k poslednému dňu mesiaca, v ktorom uplynie výpovedná lehota.

## XIII. ZÁVEREČNÉ USTANOVANIA

1. Právom SR sa spravujú právne vzťahy medzi Poskytovateľom a Zákazníkom aj vtedy, ak Zákazník 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 budú prednostne riešiť mimosúdnu cestou - rokováním, 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. V prípade, ak je Zákazníkom osoba iná od spotrebiteľa, Zmluvné strany sa výslovne dohodli na vylúčení použitia § 356 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník o zmarení 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.

AntikSAT\_01082022\_VZP

Zverejnené dňa: 27.06.2022

**Účinné od: 01.08.2022**



ANTIK Telecom s.r.o.  
Ing. Igor Kolla, PhD.  
konateľ spoločnosti