

Všeobecné zmluvné podmienky

vydané v súlade so zák.č. 351/2011 Z.z.

o elektronických komunikáciách a § 273 zák.č.513/1991

Zb.Obch. zák. v platnom znení/

Článok I.

Základné ustanovenie

Všeobecné zmluvné podmienky zmluvy o poskytovaní služieb v sieti Internet spoločnosti ANTIK Telecom s. r. o. /ďalej len VZP/ upravujú záväzné zmluvné vzťahy medzi zmluvnými stranami vyplývajúce pre ne zo zmluvy o poskytovaní služieb v sieti Internet /ďalej len zmluva/ a sú jej neoddeliteľnou súčasťou. Všeobecné zmluvné podmienky upravujú tieto vzťahy v súlade so zák.č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a § 53 a 54 Občianskeho zákonníka. Tieto VZP upravujú podmienky uzatvárania zmlúv so zákazníkmi, ktoré poskytovateľ uzatvára na základe žiadosti budúceho zákazníka, ktorý sa oboznámil s týmito VZP, ich prílohami a obsahom zmluvy, ktorej súčasťou sú bližšie podmienky pripojenia a upravujú I podmienky ukončenia zmluvných vzťahov so zákazníkom. Rozsah poskytovania verejnej telekomunikačnej služby, práva a povinnosti zákazníka a spoločnosti a ich zodpovednosti vyplývajú z týchto VZP a zmluvy o poskytovaní služieb v sieti Internet.

Článok II.

Používané vybavenie a zariadenie služby

1.

Kompletné vybavenie a doplnkové zariadenia, ktoré prenecháva poskytovateľ zákazníkovi do užívania na dobu trvania zmluvy špecifikované v bode 2. Tohto článku /ďalej len vybavenie alebo sieť ANTIK Telecom s. r. o. alebo LAN Antik/ sú vo vlastníctve poskytovateľa s výnimkou sieťovej karty /Ethernet adaptér/. V prípade potreby a podľa svojho uváženia môže poskytovateľ zariadenie meniť, dopĺňovať či upravovať a k takýmto úkonom je oprávnený žiadať od zákazníka zodpovedajúcu súčinnosť (po vzájomnej dohode vstup do priestorov adresy pripojenia za prítomnosti zákazníka, resp. ním poverenej osoby).

2.

Vybavenie pozostáva z:

1. prípojných miest LAN Antik, uzlov LAN Antik, z káblov, zariadení a predmetov slúžiacich na prepojenie jednotlivých uzlov LAN Antik
2. káblov, zariadení a predmetov slúžiacich na prepojenie LAN Antik so sieťami iných subjektov uzol LAN Antik pozostáva z káblov, zariadení a predmetov slúžiacich na prepojenie jednotlivých prípojných miest prípojné miesto /ďalej len prípojka/ pozostáva z káblov, zariadení a predmetov, ktoré umožnia pripojenie zákazníka k uzlu LAN Antik zariadenie prijímateľa je zariadenie, ktoré je možné pripojiť k prípojke alebo k inému zariadeniu pripojenému k prípojke tak, že dokáže komunikovať s uzlom LAN Antik. Pripojenie prípojky k uzlu LAN Antik je také prepojenie prípojky a uzla, ktoré umožní zariadeniu zákazníka pripojenému k prípojke komunikovať s uzlom LAN Antik
- 3.

Zariadenie bude pripojené k prístroju, ktorý je určený pre príjem služby (produktu), prostredníctvom ktorého bude služba využívaná.

Poskytovateľ nezodpovedá za funkčnosť tohto prístroja, s výnimkou, že prístroj je vo vlastníctve poskytovateľa.

4.

Zákazník nie je oprávnený premiestňovať resp. umožniť premiestnenie ktoréhokoľvek zariadenia uvedeného v bode 1. tohto článku z adresy inštalácie, rovnako tak nie je oprávnený ním manipulovať v priestore adresy inštalácie. Zákazník taktiež nie je oprávnený akokoľvek zasahovať do zariadení, v prípade, že tak urobí, zodpovedá za poškodenie, či stratu zariadenia. Zákazník je oprávnený využívať zariadenie iba v rozsahu oznámených resp. poskytnutých inštrukcií pre zaobchádzanie so zariadením alebo prístrojom. Zákazník nie je oprávnený so zariadením akokoľvek disponovať, napr. Toto scudziť, vypožičať, založiť, zadržáť, či zriadiť k nemu akékoľvek práva v prospech tretích osôb.

5.

Zákazník je povinný zariadenie riadne opatrovať, chrániť pred poškodením a zničením a bez zbytočného odkladu ohlásiť poskytovateľovi vady na ňom vzniknuté. Ak poskytovateľ preukáže, že vady spôsobil, resp. zapríčinil zákazník je povinný ich odstrániť na vlastné náklady resp. nahradiť poskytovateľovi náklady spojené s ich odstránením.

6.

Zákazník je oprávnený požiadať o prevedenie servisných úkonom resp. doplnkových služieb spojených s používaním služby, ktoré nesúvisia s odstraňovaním väd či porúch zariadenia (napr. premiestnenie zariadenia v rámci priestoru adresy inštalácie a pod). Za takéto úkony je povinný uhradiť poplatky podľa aktuálneho cenníka.

7.

Poskytovateľ poskytuje zákazníkovi službu pripojenia k sieti INTERNET pre fyzické osoby ako službu ANTIK ŠTANDARD a pre právnické osoby ako službu ANTIK BASIC, ak sa zmluvné strany v zmluve nedohodnú prípadne osobitne inak. Podrobný popis a charakteristika služby je obsiahnutý v Cenníku – Tarife, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť týchto VZP. Poskytovateľ poskytuje službu WIRELESS alebo ANTIK PLUS zákazníkovi, s ktorým sa na poskytovaní tejto služby dohodol.

Článok III.

Práva a povinnosti zmluvných strán

1.

Poskytovateľ je oprávnený:

- a) pred inštaláciou svojho software previesť na počítači zákazníka antivírusovú kontrolu prostredníctvom software dodaného treťou stranou. Poskytovateľ týmto neprehlasuje, nezaručuje a ani sa nezaväzuje, že tento software zistí a odstráni všetky možné vírusy,
- b) po dobu bezpodmienečne nutnú obmedziť poskytovanie služby (produktu) z dôvodov naplnenia prípadných regulačných opatrení štátu a iných štátnych a samosprávnych orgánov Slovenskej republiky alebo z dôvodu narušenia bezpečnosti alebo integrity siete alebo jej ohrozenia či poškodenia.
- c) zmeniť poskytovanú službu po predchádzajúcom oznámení zmeny zákazníkovi zaslaním e-mailu z dôvodu uvedeného v zmluve
- d) vykonať zmeny v aktuálnom cenníku služieb z dôvodu uvedeného v zmluve a takto zmenenú cenu požadovať od zákazníka po predchádzajúcom upovedomení zákazníka o zmene ceny e-

mailom; zmenu cenníkových sadziieb oznámi poskytovateľ zákazníkovi najneskôr jeden mesiac pred začiatkom účinnosti týchto zmien,

- e) prevádzať akékoľvek práce súvisiace s dodávkou služby (produktu), opravu, údržbu, nastavenie, doplnenie, zmenu, premiestnenie a po. Zariadení v priestoroch adresy inštalácie, a to za prítomnosti zákazníka alebo osoby blízkej zákazníkovi resp. jeho zástupcu, po predchádzajúcom upovedomení zákazníka
- f) v prípade porušenia povinnosti zákazníka vyplývajúcich z tejto zmluvy a po predchádzajúcom upozornení písomnou formou alebo zaslaním e-mailu a po uplynutí dodatočnej lehoty 14 dní od zaslania výzvy na zaplatenie, dočasne odpojiť zákazníka od počítačovej siete a to až do doby než bude obnovený stav zodpovedajúci tejto zmluvy,
- g) v záujme zamedzenia preťaženia sieťového pripojenia prijať opatrenia a postupy uvedené v čl. VIII. VZP,
- h) 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.

2.

Poskytovateľ je povinný:

- a) vytvoriť prípojné miesto siete INTERNET v mieste pripojenie uvedenom v zmluve /miesto poskytovanie služby/ a to v lehote do 10 dní odo dňa uzavretia zmluvy,
- b) poskytovať služby zákazníkovi v rozsahu uvedenom v zmluve,
- c) udržiavať sieť multifunkčných káblových rozvodov v riadnom technickom a prevádzkyschopnom stave,
- d) vopred informovať zákazníka o podstatných zmenách služieb (rozsah, kvalita, cenník a pod.) a to písomne, resp. emailom z dôvodu uvedeného v zmluve,
- e) realizovať bežné opravy v najkratšom možnom termíne,
- f) odstrániť na svoje náklady vady alebo poruchy služby (produktu) /ďalej len vada/ s výnimkou prípadov, že zákazník túto vadu sám spôsobil, resp. zapríčinil (v takom prípade je zákazník povinný nahradiť náklady na odstránenie vady /servisné poplatky/podľa aktuálneho cenníka služieb poskytovateľa platného v čase odstránenia vady,
- g) poskytnúť zľavu z pravidelného užívateľského poplatku za podmienok uvedených v čl. III., bod 3 písm. c) VZP a to odpočítaním príslušnej zľavy od pravidelného mesačného poplatku z najbližšej možnej splátky, s výnimkou, ak prerušenie služieb bolo spôsobené okolnosťami, za ktoré poskytovateľ nezodpovedá,
- h) nie je oprávnený previesť práva povinnosti na iného dodávateľa bez súhlasu spotrebiteľa, ak by prevodom došlo k zhoršeniu vymožitelnosti alebo zabezpečenia pohľadávky zákazníka,
- i) oznámiť účastníkovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy o pripojení bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje, najmenej jeden mesiac vopred. V prípade nesúhlasu so zmenou účastník môže svoje právo na odstúpenie od zmluvy realizovať do dňa nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny, inak jeho právo zaniká.
- j) poskytovať servisné služby s výjazdom technika alebo bez neho, odplatne alebo bezodplatne za podmienok, ktoré sú bližšie upravené v reklamačnom poriadku, ktorý tvorí súčasť týchto VZP.

k) neblokovať zákazníkovi prístup k videostreamingovým službám dostupným na internete; ustanovenia čl. III. Bod 1. písm. b), g) týmto nie sú dotknuté.

3.

Zákazník je oprávnený:

a) využívať služby podľa ponuky poskytovateľ v súlade s podmienkami na poskytovanie služby (produktu podľa ustanovení zmluvy a v súlade s VZP,

b) požadovať zmeny v rozsahu služieb (produktov) za úhradu podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa,

c) v prípade nemožnosti užívania prístupu na internet zavinenom poskytovateľom a trvajúcom bez prestávky po dobu dlhšiu ako 24 hodín, je zákazník oprávnený požadovať zľavu z pravidelného užívateľského poplatku vo výške 1/30 z mesačného poplatku za každých takýchto 24 hodín. Pre priznanie nároku na poskytnutie takejto zľavy sa vyžaduje, aby zákazník uplatnil zľavu v písomne odôvodnenej žiadosti najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby

d) požiadať o prevedenie servisných úkonov resp. doplnkových služieb spojených s používaním služby, ktoré nesúvisia s odstraňovaním väd či porúch zariadenia (napr. premiestnenie zariadenia v rámci priestoru adresy inštalácie a pod.), za takéto úkony je povinný hradiť poplatky podľa aktuálneho cenníka,

e) uplatniť reklamáciu služieb, ich ceny, kvality, funkčnosti súčasní doplnkovej služby, a to osobne príp. osobou splnomocnenou,

f) odstúpiť o zmluvy v lehote jedného mesiaca od oznámenia podstatnej zmeny zmluvných podmienok, ak mu poskytovateľ oznámi zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a zákazník tieto zmeny neakceptuje, to neplatí, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného predpisu alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie,

g) odstúpiť od zmluvy v prípade, ak poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklamacii neposkytuje služby alebo ju neposkytuje v dohodnutej kvalite v lehote jedného mesiaca od doručenia oznámenia o opakovanej uznanej reklamacii, ak porušenie povinnosti poskytovateľa pretrváva alebo v prípade, ak poskytovateľ neoznámí zákazníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote uvedenej v reklamačnom poriadku má zákazník právo odstúpiť od zmluvy v lehote jedného mesiaca od uplynutia tejto lehoty.

4.

Zákazník je povinný:

a) pre pripojenie ku službe použiť iba zariadenie schválené poskytovateľom, a bez súhlasu poskytovateľa nesmie prevádzať výmenu tohto zariadenia za iné,

b) nevykonávať a neumožniť tretím osobám vykonať žiadne zásahy do LAN Antik bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa

c) nepripojiť resp. neumožniť tretej osobe pripojenie k prípojke alebo k zariadeniu pripojenému k prípojke iné zariadenie než je uvedené v zmluve, a vykonať také opatrenia, ktoré takéto pripojenie znemožní,

d) umožniť poskytovateľovi (resp. zamestnancom poskytovateľa lebo ním povereným osobám) na jeho požiadanie prístup k prípojke za účelom kontroly,

e) zaplatiť jednorazový inštalačný poplatok na základe faktúry vystavenej poskytovateľom v lehote najneskôr do 7 dní odo dňa podpisania zmluvy,

f) riadne a včas uhrádzať poskytovateľovi pripojenie dojednanú odplatu za podmienok stanovených zmluvou a podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa, a to na základe daňového dokladu dodaného zákazníkovi poskytovateľom spôsobom uvedeným v dobe 5. tohto článku. Úhrady pravidelných užívateľských poplatok je zákazník povinný realizovať na účet poskytovateľa uvedený na daňovom doklade najneskôr v deň ich splatnosti. Platba sa považuje za uhradenú dňom je pripísania na účet poskytovateľa. Uhradením inštalačného poplatku ako aj uhradením jednotlivých mesačných splátok zákazník potvrdzuje bezchybnosť plnenia prijatého od poskytovateľa. Mesačné platby je povinný zákazník uhrádzať výlučne na bankový účet poskytovateľa uvedený v zmluve o pripojení, prípadne na daňovom doklade s uvedením svojich identifikačných údajov /meno, priezvisko, variabilný symbol/ alebo v hotovosti u poskytovateľa.

g) nepodnikať žiadne pokusy o prienik do iných sietí či služieb, pre ktoré nemá oprávnenie k prístupu,

h) využívať služby poskytovateľa v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a iných dotknutých štátov,

i) využívať služby (produkty) výlučne pre svoju vlastnú potrebu a nekomerčným spôsobom,

j) nepoužívať službu ani zariadenia priamo alebo nepriamo k porušeniu alebo pokusu o porušenie bezpečnosti iného zákazníka alebo získanie prístupu do počítača iného zákazníka, k jeho software alebo dátam bez jeho vedomia a súhlasu. Zariadenie alebo službu nie je dovolené používať pri pokusoch obísť autorizáciu alebo bezpečnosť ktoréhokoľvek hostiteľa, siete alebo účtu. Zakázané sú taktiež používanie a distribúcia nástrojov ohrozujúcich bezpečnosť, porušovaniu súkromia iných osôb, porušovaniu právnych predpisov, udržiavaniu, zmenám, pozmeňovaniu alebo iným zásahom do zariadení alebo služieb, ktoré sú vo vlastníctve poskytovateľa, alebo k umožneniu takej činnosti inej osobe, ktorá nemá k takej činnosti písomné oprávnenie udelené poskytovateľom, narušovaniu alebo pokusom o narušenie kostrovej siete poskytovateľa. Medzi zakázané narušenia patrí okrem iného zasielanie nevyžiadaných alebo hromadných e-mailových správ /spamming/, predávaniu alebo účtovaniu poplatkov za používanie služby iným zákazníkom bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa,

k) bez zbytočného odkladu oznámiť poskytovateľovi všetky zmeny identifikačných údajov; v prípade zmeny bydliska (t. j. odst'ahovanie sa z adresy pripojenia) ukončiť zmluvu, v opačnom prípade je zákazník povinný naďalej platiť poskytovateľovi poplatky za služby dohodnuté v zmluve,

l) zariadenie riadne opatrovať, chrániť ho pred poškodením a zničením a bez zbytočného odkladu oznámiť poskytovateľovi vady zariadenia,

m) zákazník nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa previesť alebo postúpiť práva a povinnosť vyplývajúce zo zmluvy na tretiu osobu, pokiaľ zmluvné podmienky konkrétnej zmluvy nestanovia inak,

n) momentom zániku zmluvy je zákazník povinný prestať používať zariadenie a služby poskytovateľa,

o) akceptovať právo poskytovateľa obmedziť rýchlosť pripojenia a dostupnosť služieb v prípade, že používateľ svojím konaním

obmedzuje kvalitu, alebo spoľahlivosť pripojenia ostatných používateľov. Poskytovateľ si taktiež vyhradzuje právo stanoviť pravidlá správneho využívania služieb a na základe týchto pravidiel stanovovať obmedzenia na strane zákazníka. Tieto pravidlá sú v aktuálnej verzii dostupné na internetovej stránke poskytovateľa.

5.

Zákazník týmto v zmysle § 71 ods. 1 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty udeľuje poskytovateľovi výslovný súhlas na to, aby mu poskytovateľ predkladal vyúčtovania služby poskytované na základe zmluvy faktúrou vyhotovenou v elektronickej forme (ďalej aj „elektronická faktúra“). Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že elektronická 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 nestanovi inak. Elektronická faktúra je v zmysle § 71 ods. 1 zákona o dani z pridanej hodnoty č. 222/2004 Z.z. daňovým dokladom. Poskytovateľ sa zaväzuje elektronickú faktúru doručovať účasníkovi formou elektronickej pošty, a to na jeho e-mailovú adresu, ktorú uviedol poskytovateľovi a ktorá je uvedená v zmluve. Zákazník je povinný počas celej doby zasielania elektronickej faktúry mať zabezpečený prístup k tejto e-mailovej adrese. Elektronická faktúra sa považuje za doručeníu a jej obsah za oznámený zákazníkovi dňom, kedy poskytovateľ odošle elektronicú faktúru zákazníkovi prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu zákazníka. V prípade, ak zákazníkovi nebude doručená elektronická faktúra ani do 3 dní po skončení zúčtovacieho obdobia (po splatnosti úhrad za poskytované služby podľa zmluvy), je povinný túto skutočnosť do 24 hodín oznámiť poskytovateľovi, v opačnom prípade sa faktúra považuje za doručeníu dňom jej odoslania na e-mailovú adresu zákazníka. Ak zákazník v tejto lehote oznámí poskytovateľovi, že elektronická faktúra mu nebola doručená, bude mu doručený opis faktúry na adresu zákazníka uvedenú v zmluve. Zmluvné strany sa dohodli na tom, že doručenie elektronickej faktúry na emailovú adresu zákazníka považujú za predloženie a doručenie vyúčtovania za poskytnuté služby zákazníkovi. Zákazník je povinný vopred písomne oznámiť poskytovateľovi akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie elektronickej 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. 351/2011 Z. z. o elektronickej komunikáciiach 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 emailovej adresy zákazníka alebo z aplikácie používanej zákazníkom.

Článok IV.

Porušenie zmluvných povinností a jeho následky

1.

Opakované porušenie povinností zákazníka uvedené v el. III. Bod 4. písm. a) až n) sa považuje za podstatné porušenie zmluvných povinností, v dôsledku čoho je poskytovateľ oprávnený od zmluvy odstúpiť. V prípade porušenie povinností zákazníka podľa čl. III. Bod 4. písm. f) je poskytovateľ oprávnený od zmluvy odstúpiť, pokiaľ omeškanie zákazníka so zaplatením platby presiahne dobu 45 dní po dni splatnosti. Odstúpením od zmluvy zanikajú všetky práva

a povinnosti zmluvných strán. Účinky odstúpenia nastávajú dňom doručenia prejavu vôle druhej strane. Odstúpenie od zmluvy sa však nedotýka nároku na náhradu škody vzniknutej porušením zmluvy, ani zmluvných ustanovení, ktoré podľa prejavu vôle strán majú trvať aj po ukončení zmluvy.

2.

V prípade omeškania zákazníka s platením úhrad vyplývajúcich preň zo zmluvy a VZP je poskytovateľ pripojenia oprávnený požadovať od zákazníka okrem nezaplatenej čiastky i úrok z omeškania podľa § 3 nariadenia vlády č. 87/1995 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Občianskeho zákonníka v znení nariadenia vlády č. 586/2008 Z. z. z nezaplatenej čiastky. V priebehu nasledujúceho kalendárneho mesiaca bude zákazníkovi po úhrade nedoplatkov umožnené za úhradu podľa aktuálneho cenníka opätovné pripojenie so zachovaním pôvodných zákazníkových dát. Po opätovnom neuhradení nedoplatkov zákazníkovi poskytovateľ všetky pôvodné zákazníkovské dáta zruší a túto zmluvu ukončí.

3.

Zákazník zodpovedá poskytovateľovi prípadne tretím osobám za škodu spôsobenú porušením svojich povinností ustanovených v čl. III. Bod 4. VZP a je povinný nahradiť poskytovateľovi vzniknutú škodu a ušlý zisk, najmä za škodu spôsobenú používaním poskytovateľom neschválených súčiastok alebo zariadení, ďalej za poškodenie, zničenie alebo stratu dielčích častí, zariadeniach alebo prístrojoch, ako i za škodu spôsobenú neoprávneným zásahom do uvedených zariadení či multifunkčných sietí.

4.

Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikla porušením jeho povinností vyplývajúcich zo zmluvy a z VZP. Náhradu škody, na ktorú má zákazník v zmysle tohto bodu nárok, poskytne poskytovateľ vo forme služieb, ak s tým zákazník súhlasí, inak v peňažnej forme.

5.

Za akékoľvek priame, nepriame, mimoriadne, následné alebo náhodné škody, ktoré zákazník spôsobil sebe, poskytovateľovi alebo tretím osobám nesprávnym využívaním LAN Antik, alebo nedostatočnou ochranou pripojky pred udalosťami, ktoré takúto škodu môžu spôsobiť, zodpovedá zákazník. Všetky škody je zákazník povinný v čo najkratšej dobe najneskôr však do 24 hodín od zistenia ich rozsahu, na vlastné náklady odstrániť alebo uhradiť náklady na ich odstránenie.

Článok IVa.

Služba ANTIK PLUS

1.

Služba ANTIK PLUS /ďalej len „služba“/ na rozdiel od služby ANTIK ŠTANDARD alebo ANTIK BASIC, umožňuje zákazníkovi navyše pripojenie a používanie routra a tým i pripojenie viacerých, najviac však štyroch, koncových zariadení za routerom na základe jednej uzatvorenej zmluvy o pripojení za podmienok uvedených v tomto článku VZP, príslušných ustanoveniach zmluvy o pripojení a cenníku a to za pravidelnú mesačnú odplatu vo výške stanovenej cenníkom.

2.

Router poskytuje pri inštalácii služby zákazníkovi poskytovateľ, ktorý vykoná zároveň jeho prvotné nastavenie. Router bezplatne počas trvania zmluvy užíva zákazník. Typ routera je ponechaný na rozhodnutie poskytovateľa.

3.

Zákazník nie je oprávnený do routera žiadnym spôsobom zasahovať, najmä nesmie poškodiť deštrukčnú nálepku, je povinný router chrániť a vykonať opatrenia na zabránenie jeho odcudzeniu, zničeni, či poškodeniu, nesmie používať iný router než dodaný poskytovateľom, k routeru nesmie pripojiť viac než 4 koncové zariadenia a je povinný všetky koncové zariadenia umiestniť v bytovej jednotke, v ktorej sa nachádza router. Zákazník nesmie vykonať tzv. tvrdý reset routera, meniť akokoľvek jeho nastavenia, pripájať akékoľvek zariadenia pred routerom alebo namiesto routera. Porušenie ktorejkoľvek z tých povinností zákazníkom alebo treťou osobou má za následok vznik práva poskytovateľa od zmluvy odstúpiť a vznik povinnosti zákazníka zaplatiť poskytovateľovi za každé jednotlivé porušenie povinnosti zmluvnú pokutu vo výške podľa cenníka.

4.

Router je vlastníctvom poskytovateľa a po skončení zmluvného vzťahu je povinný zákazník router vrátiť poskytovateľovi do 3 dní. Poskytovateľ vykonáva počas trvania zmluvy bezodplatné opravy routera iba za podmienky, že router nie je mechanicky poškodený, poškodená nie je ani deštrukčná nálepka, zákazník do routera žiadnym spôsobom nezasahoval, nemenil alebo nepokúsil sa meniť jeho nastavenia a nevykonal jeho tzv. tvrdý reset. V opačnom prípade za servisné výjazdy účtuje poskytovateľ odplatu podľa cenníka. V prípade mechanického poškodenia routera v čase trvania zmluvy ako aj v prípade nevrátenia routera v prevádzkyschopnom stave po zániku zmluvného vzťahu je zákazník povinný zaplatiť poskytovateľovi odplatu podľa cenníka. V prípade mechanického poškodenia routera zákazník, ktorý má za následok jeho nefunkčnosť alebo poškodenia deštrukčnej nálepky počas trvania zmluvy, dodá poskytovateľ nový router zákazníkovi do 3 dní iba za podmienky úhrady odplaty podľa cenníka.

5.

Inštalčný poplatok zahŕňa poskytnutie a prvotné nastavenie routera pri inštalácii služby a nastavenie koncových zariadení, o nastavenie ktorých zákazník požiada pri nastavení routera. Nastavenie prípadných ďalších koncových zariadení, opätovné neskoršie nastavenie routera vykoná poskytovateľ na požiadanie zákazníka za odplatu podľa cenníka.

6.

Poskytovateľ nie je povinný bezodplatne vykonávať žiadne opravy zariadení a pripojenia za routerom, poskytovateľ zodpovedá za funkčnosť pripojenia iba po router.

7.

Zákazník berie na vedomie, že služba ANTIK PLUS umožňuje využívanie všetkých služieb poskytovaných v sieti ANTIK za routerom iba v prípade pripojenia koncového zariadenia na sieťovom rozhraní /ETHERNET/ a to v rozsahu v akom zákazníkovi patria v zmysle zmluvného vzťahu /ak je zákazník oprávnený využívať i služby VOIP alebo IPTV, tieto je možné využívať iba pri pripojení na rozhraní ETHERNET.

8.

Ustanovenia tohto článku VZP majú prednosť pred ostatnými ustanoveniami VZP v prípade, ak upravujú rovnaké otázky odlišným spôsobom. V otázkach neupravených v tomto článku sa služba ANTIK PLUS riadi i ostatnými ustanoveniami VZP.

Článok V.

Zmena zmluvy a VZP

1.

Zmluva a VZP je možné zmeniť písomným dodatkom k zmluve, návrh ktorého doručí poskytovateľ zákazníkovi alebo zákazník poskytovateľovi. Svojím návrhom je zmluvná strana viazaná po dobu 10 dní odo dňa uvedeného na návrhu dodatku. Včasné podpísanie dodatku druhou zmluvnou stranou nadobúda účinnosť okamihom, keď takto podpísaný dodatok dôjde navrhovateľovi dodatku. V opačnom prípade sa navrhovaný dodatok považuje za neuzavretý.

2.

Zákazník je oprávnený písomne požadovať zmenu služby alebo údajom oproti pôvodnému rozsahu uvedenému v zmluve (t. j. akákoľvek zmena rozsahu, kvality, ceny alebo akéhokoľvek iného prvku charakterizujúceho službu). V prípade súhlasu poskytovateľa bude v evidencii i vecne prevedená zmena. Pokiaľ poskytovateľ oznámi zákazníkovi prevedenie zmeny v evidencii o zákazníkovi, stáva sa zmena platnou a účinnou ihneď po tomto oznámení, a zákazník je povinný uhradiť poplatky spojené s uskutočnením zmeny podľa aktuálneho cenníka pri prvom vyúčtovaní služieb nasledujúcim po tejto zmene. V ostatných prípadoch nadobudne zmena platnosť a účinnosť ihneď po jej uskutočnení, pokiaľ zákazník nevznesie písomný nesúhlas v lehote do 10 dní odo dňa obdržania najbližšieho platobného dokumentu, v ktorom bude premietnutá zákazníkovo vyžiadaná zmena.

Článok VI.

Zánik zmluvy

1.

Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, pokiaľ nie je v zmluve dojednané inak. V prípade, že je zmluva uzavretá na dobu určitú, môžu strany dojednať predĺženie zmluvy, resp. jej uzavretie na dobu neurčitú. Táto zmluva zaniká dňom uvedeným v písomnej dohode zmluvných strán, písomným odstúpením od zmluvy alebo písomnou výpoveďou. 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.

2.

Okrem prípadov uvedených v č. IV. VZP môže poskytovateľ odstúpiť od zmluvy i v prípade, ak stratí oprávnenie k poskytovaniu služby (produktu), prípadne inej prekážke v ďalšej prevádzke služby, spôsobenej iným subjektom pri okolnostiach vylučujúcich zodpovednosť – vis maior)

3.

Zákazník môže vypovedať zmluvu z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Poskytovateľ môže vypovedať zmluvu, ak ďalej nemôže poskytovať službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby. Výpovedná lehota je trojmesačná a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane. Ak poskytovateľ vypovie zmluvu z dôvodu modernizácie služby, s ktorou je spojené ukončenie

poskytovania služby, je povinný v výpovedou doručiť účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo bližšej služby s jej zvýhodneným zriadením.

4.

V prípade ukončenia zmluvy sa zákazník zaväzuje umožniť poskytovateľovi demontovať zariadenia a to najneskôr do 3 dní po zániku zmluvy, pričom rozsah demontáže môže poskytovateľ uvážiť individuálne. Poskytovateľ je povinný vrátiť zákazníkovi alikvotnú časť uhradeného mesačného paušálu.

5.

V prípade ukončenia zmluvy je zákazník povinný vrátiť poskytovateľovi všetky zariadenia, doplnkové zariadenia či iné súčasti alebo príslušenstvo do 3 dní od zániku zmluvy. Pre prípad porušenia tejto povinnosti sa zákazník zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 33,19 € (1.000,-Sk) za každý deň omeškania. Touto zmluvnou pokutou nie sú dotknuté nároky z náhrady škody.

6.

Pokiaľ sa zákazník rozhodne po ukončení zmluvy opäť využívať služby (produkty) poskytovateľa, je poskytovateľ oprávnený účtovať zákazníkovi poplatky spojené s opätovným zapojením resp. zriadením služby (produktu) podľa aktuálneho cenníka.

Článok VII.

Ďalšie dojednania

1.

Zákazník prehlasuje, že si je vedomý toho, že inštalácia, používanie, kontrola, údržba, opravy a odstránenie zariadenia môžu viesť k výpadku služby alebo môže potenciálne spôsobiť škodu na jeho počítači. Zákazníkovi preto doporučuje pred uskutočnením akýchkoľvek činností súvisiacich so zariadením previesť zálohu všetkých existujúcich súborov na počítači na iné zálohovacie médium. Zákazník si je vedomý toho, že zodpovednosť za prevedenie zálohovania nesie on sám.

2.

Zákazník si je vedomý, že zmluvu a VZP podpisuje v mene všetkých osôb, ktoré budú prostredníctvom jeho zariadení službu využívať. Zákazník je výhradne zodpovedný za to, že všetky tieto osoby boli oboznámené so zmluvou a VZP a že ich ustanovenia dodržiavajú. Zákazník si je vedomý, že on je zodpovedný a ručí za akékoľvek porušenie podmienok zmluvy a to i vtedy, ak k porušeniu dôjde v dôsledku užívania služby inou osobou, ktorej zákazník umožnil prístup na miesto adresy pripojenia.

3.

Pri zvýšených nárokoch na dôvernosť resp. ochranu prenášaných dát je vecou zákazníka vykonávať na svojej strane príslušné opatrenia.

4.

Zákazník súhlasí, aby mu zo strany poskytovateľa boli zasielané oznamy s informačným obsahom.

5.

Práva a povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy prechádzajú na právnych nástupcov oboch zmluvných strán.

6.

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.

7.

Účastníci zmluvy sa dohodli, že v prípade, že zmluva alebo VZP neupravujú zmluvné vzťahy, riadia sa tieto ustanoveniami zák. č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platom znení.

8.

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

9.

Práva a povinnosti zmluvných strán sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, a to aj v prípade, 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 sudy Slovenskej republiky.

Článok VIII.

Podmienky uplatnenia FUP protokolu

1.

Fair User Policy (FUP) sú pravidlá, ktoré majú za úlohu zaistiť rovnakú a rovnocennú dostupnosť a kvalitu pripojenia k sieti INTERNET pre všetkých zákazníkov a ktoré oprávňujú poskytovateľa prijať opatrenia v záujme zamedzenia preťaženia sieťového pripojenia, ktoré spočívajú v dočasnom zúžení prenosovej rýchlosti v prípadoch, ak objem stiahnutých dát presiahne vopred jasne stanovené hranice uvedené v tomto článku.

2.

Ak zákazník počas 48 hodín prekročí v silnej alebo slabej prevádzke maximálny objem stiahnutých dát uvedený v bod 4 článku VIII, zvlášť pre jednotlivé užívateľské programy a pre lokálne siete poskytovateľa podľa maximálnej rýchlosti dosahovanej v danej sieti poskytovateľa, je poskytovateľ oprávnený vo vzťahu k tomuto zákazníkovi znížiť prenosovú rýchlosť na 2 Mbit/sec po dobu 2 nasledujúcich kalendárnych dní.

3.

Silnou prevádzkou sa rozumie denný režim v čase od 8:00 do 24:00 hod. Slabou prevádzkou sa rozumie nočný režim v čase od 0:00 do 8:00.

4.

Maximálne objemy dát, po dosiahnutí ktorých sa uplatnia pravidlá FUP protokolu sú pre službu ANTIK Wireless 30 GB a pre službu ANTIK Wireless PLUS 60 GB za 48 po sebe idúcich hodín.

5.

Uplatňovanie pravidiel FUP protokolu sa vzťahuje na všetkých zákazníkov uvedených užívateľských programov a uskutočňuje sa automaticky bez predchádzajúceho upozornenia zákazníka. Zákazníkovi nevzniká nárok na zníženie užívateľského poplatku alebo akékoľvek iné odškodnenie od poskytovateľa v súvislosti so znížením kvality služby v dôsledku uplatnenia FUP protokolu.

6.

Pre užívateľský program ANTIK Wireless, ANTIK Wireless PLUS je maximálne dosiahnuteľná prenosová rýchlosť 30 Mbit/sec. k užívateľovi a maximálne dosiahnuteľná prenosová rýchlosť 2Mbit/sec. od užívateľa.

7.

Poskytovateľ si vyhradzuje právo stanovenú hranicu maximálneho objemu dát ako aj maximálnu rýchlosť pripojenia pre jednotlivé lokálne siete v závislosti od technických možností poskytovateľa kedykoľvek zmeniť s účinnosťou odo dňa zverejnenia na svojej internetovej stránke.

Článok IX.

Záverečné ustanovenia

1.

Zákazník podpisom preberacieho protokolu potvrdzuje, že bolo neplatné alebo v rozpore s všeobecne záväznými právnymi predpismi, ostatné ustanovenia VZP ostávajú nedotknuté a naďalej platné. Poskytovateľ a zákazník súhlasia s tým, že takto neplatné ustanovenia budú nahradené novými ustanoveniami a to tak, aby sa čo najviac priblížili zmyslu a účelu pôvodných ustanovení.

2.

V prípade, že sa jedno alebo viac ustanovení týchto VZP ukáže ako neplatné alebo v rozpore s všeobecne záväznými právnymi predpismi, ostatné ustanovenia VZP ostávajú nedotknuté a naďalej platné. Poskytovateľ a zákazník súhlasia s tým, že takto neplatné ustanovenia budú nahradené novými ustanoveniami a to tak, aby sa čo najviac priblížili zmyslu a účelu pôvodných ustanovení.

3.

Zákazník vyhlasuje, že sa oboznámil s obsahom týchto všeobecných zmluvných podmienok, ako aj s cenníkom.

4.

Súčasťou týchto VZP je Reklamačný poriadok poskytovateľa služieb v sieti Internet spoločnosti ANTIK Telecom, s. r. o.

Článok X.

ANTI K 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 INTERNETU	
Účel spracúvania osobných údajov	Účelom spracúvania osobných údajov v predmetnom IS je naplnenie predmetu zmluvy, ktorým je odplatné zriadenie a poskytovanie pripojenia k sieti INTERNET dotknutej osobe (zmluvnej strane – zákazníkovi) v prípojnóm mieste prostredníctvom siete optickej, metallickej a bezdrôtovej siete ANTIK za podmienok podľa Všeobecných zmluvných podmienok ANTIK pre zriadenie a poskytovanie pripojenia do siete INTERNET, ktoré sú súčasťou Zmluvy o zriadení a poskytovaní pripojenia k sieti INTERNET.
Názov informačného systému	IS Evidencia klientov internetu
Právny základ	Právny základ spracúvania osobných údajov v predmetnom IS predstavuje Zmluva o zriadení a poskytovaní pripojenia k sieti INTERNET 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.
Kategórie príjemcov	Kontrolné orgány, orgány štátnej správy, orgány verejnej moci a verejnej správy a iné osoby, v rámci poskytovanej súčinnosti, prípadne a iné oprávnené subjekty.
Cezhraničný prenos os. údajov	Neuskutočňuje sa
Lehoty na vymazanie os. údajov	5 rokov po ukončení spolupráce, pokiaľ neprebieha súdne či administratívne konanie, v ktorom je potrebné použiť dôkazy obsahujúce osobné zákazníka
Informácia o existencii automatizovaného rozhodovania vrátane profilovania	Neuskutočňuje sa
Kategórie 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:

- a) **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, kategórie 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).

- b) **Právo na opravu** nesprávnych a doplnenie neúplných osobných údajov (článok 16, recitál 65 Nariadenia).
- c) **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.
- d) **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.
- e) **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.
- f) 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.

ANTI K 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., Muroňova č. 29, 040 01 Košice, emailová adresa: info@ochranaosobnychudajov.eu

Reklamačný poriadok

podľa zák. č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a článku IX. Ods. 4 Všeobecných zmluvných podmienok spoločnosti ANTIK Telecom s.r.o./

I. Úvodné ustanovenia

1.1 Reklamačný poriadok upravuje právo užívateľa na reklamáciu správnosti úhrady a kvality služieb v sieti Internet spoločnosti ANTIK Telecom s.r.o. (ďalej len poskytovateľ služieb), spôsob uplatňovania reklamácie a jej vybavenia, lehotu na podanie reklamácie, na jej vybavenie a ďalšie podrobnosti o reklamačnom konaní.

1.2 Vybavenie alebo sieť ANTIK Telecom s.r.o. alebo LAN Antik, bližšie špecifikované v článku II. ods. 2 Všeobecných zmluvných podmienok, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy, sú vo vlastníctve poskytovateľa s výnimkou sieťovej karty /ethernet adapter/.

1.3 Zákazník je oprávnený reklamovať kvalitu služby a správnosť vyúčtovania úhrady spôsobom upraveným v zákone a v týchto VZP.

II. Reklamácie kvality služby

- poruchy, iné reklamácie kvality služieb

Uplatňovanie reklamácie kvality služby

2.1 Ak došlo k poruche na zariadeniach patriacich pod servisnú správu spoločnosti ANTIK Telecom s.r.o., príp. k poruche na zariadeniach patriacich zákazníkovi, je potrebné, aby zákazník kontaktoval bez zbytočného odkladu zákaznickú linku s 24 hodinovou dostupnosťou na tel. č. 055/30 12345, pričom poskytovateľ sa pokúsi poruchu odstrániť, avšak toto telefonické oznámenie sa nepovažuje za reklamáciu. Okrem toho môže zákazník uplatniť reklamáciu služieb, ich ceny, kvality, funkčnosti súčastí doplnkovej služby v zmysle článku III. ods. 3 písm. e) Všeobecných zmluvných podmienok písomne na adrese firmy. Zákazníkov upozorňujeme, že reklamácie zaslané elektronickou poštou nevybavujeme.

2.2 Záručná doba na zariadenia zakúpené v spoločnosti ANTIK Telecom s.r.o. vo vlastníctve zákazníkov je 24 mesiacov odo dňa zakúpenia. Ak došlo k poruche na zariadení v záručnej dobe a nepreukáže sa zavinenie zákazníkom, bude zariadenie opravené, resp. vymenené bezplatne.

2.3 Ak nastane porucha mimo byt zákazníka (napr. na routri, switchi, anténe, atď.) sú servisní technici povinní začať s opravou do 6 hodín od nahlásenia za podmienky, že k nahláseniu poruchy došlo v čase od 7:00 hod. do 19:00 hod. Ak porucha bola hlásená po 19:00 hod. sú servisní technici povinní začať s opravou najneskôr do 12:00 hod. nasledujúceho dňa.

2.4 Ak ide o poruchu v byte zákazníka, poskytovateľ je povinný zabezpečiť, resp. vykonať opravu do 5 pracovných dní odo dňa nahlásenia poruchy.

A) Porucha nezavinená zákazníkom

Ak zákazník nie z vlastnej viny nemohol užívať vybavenie alebo sieť spoločnosti ANTIK Telecom, s. r. o., viac ako 24 hodín, má nárok na primeranú zľavu v hodnote alikvotnej čiastky z mesačného užívateľského poplatku za každý celý deň, kedy zákazník služby poskytovateľa nemohol užívať. Nárok na zľavu je zákazník povinný uplatniť u poskytovateľa písomne formou odôvodnenej žiadosti **najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služieb**. Zákazníkov upozorňujeme, že žiadosti zaslané elektronickou poštou nevybavujeme. Ak si zľavu uplatní po 15. dňi v kalendárnom mesiaci, zľava bude poskytnutá v nasledujúcom mesiaci, ak si zľavu uplatní do 15. dňa v kalendárnom mesiaci vrátane zľava bude poskytnutá v danom kalendárnom mesiaci.

B) Porucha zavinená zákazníkom

Za zavinenú poruchu sa považuje, ak zákazník akýmkoľvek spôsobom zmení nastavenia siete, dôjde k „zavireniu počítača“, nainštaluje do počítača rôzne programy, poškodí úmyselne alebo neúmyselne zariadenia alebo súčasti siete čím sieť znefunkční. V tomto prípade bude porucha odstránená na náklady zákazníka podľa cenníka služieb poskytovateľa v čase hlásenia poruchy zákazníkom, resp. zistenia poruchy poskytovateľom, resp. zákazník je povinný poruchu na svoje vlastné náklady odstrániť.

2.5 Porucha na zariadeniach patriacich zákazníkovi.

Ak si zákazník zakúpil v inštaláčnom doplatku sieťovú kartu, má v záručnej dobe (24 mesiacov odo dňa zakúpenia) nárok na bezplatné odstránenie poruchy karty.

2.6 Výjazd servisného technika v prípade, že je možné poruchu odstrániť bez výjazdu technika a zákazník však trvá na jeho výjazde, sa za každý výjazd servisného technika (v prípade zavinennej ako aj nezavinennej poruchy, mimo bytu, ako aj na byte zákazníka), platí podľa cenníka služieb spoločnosti ANTIK Telecom, s. r. o. platných v čase hlásenia poruchy.

Lehota na podanie a vybavenie reklamácie služieb.

2.7 Užívateľ je povinný podať písomnú reklamáciu kvality služby v lehote 30 dní od zistenia nedostatku v kvalite služby alebo odo dňa doručenia reklamovanej faktúry, na podania uplatnené po tejto lehote sa neprihliada ako na reklamáciu.

2.8 Poskytovateľ služieb je povinný vybaviť reklamáciu kvality služby v lehote 30 dní od jej uplatnenia užívateľom, ak tento reklamačný poriadok neustanovuje inak. V zložitejších prípadoch môže poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní, o čom je povinný zákazníka spolu s uvedením dôvodov informovať.

III. Reklamácia správnosti úhrady

3.1 Pre spôsob uplatňovania reklamácie úhrady platí obdobne ustanovenie čl. II. bod 2.1 tohto reklamačného poriadku.

3.2 Pre podanie a vybavenie reklamácie správnosti úhrady platia obdobne lehoty v ustanovení čl. II. bod 2.7 a 2.8 tohto reklamačného poriadku.

3.3 Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnuté služby v sieti Internet.

IV. Ďalšie ustanovenia o reklamačnom konaní

4.1 Reklamačné konanie je začaté dňom uplatnenia reklamácie užívateľom u poskytovateľa služieb a skončené dňom odoslania písomného oznámenia o vybavení reklamácie poskytovateľom služieb.

4.2 Poskytovateľ služieb je povinný viesť evidenciu všetkých reklamácií a vybavovať reklamácie v poradí, v akom u neho boli uplatnené.

4.3 Poskytovateľ služieb písomne oznámi užívateľovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote určenej na vybavenie reklamácie.

4.4 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“).

4.4.1. 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 ANTIK Telecom, Čárskeho 10. 04001 Košice alebo môže byť aj elektronicky na adresu antik@antik.sk.

4.4.2. Ak ANTIK na žiadosť spotrebiteľa podľa bodu 4.4.1. 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-spotrebiteľskych-sporov-soi>.

V. Záverečné ustanovenia

5.1 Ak sa na základe reklamácie zistí vada na zariadení patriacom pod servisnú správu poskytovateľa služieb, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech užívateľa, ale rozsah poskytnutej služby v sieti Internet, ani cenu za ňu nemožno preukázateľne zistiť, užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu priemernému rozsahu využívania služby v sieti Internet za predchádzajúcich šesť mesiacov.

5.2 Ak reklamovaná cena presiahne trojnásobok priemerného využívania služby v sieti Internet za predchádzajúcich šesť mesiacov, užívateľ má právo na odklad zaplatenia ceny presahujúcej priemerný

rozsah využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov najneskoršie do skončenia prešetrovania zariadenia patriaceho pod servisnú správu poskytovateľa služieb alebo na jej zaplatenie v splátkach.

Zmluvné podmienky a reklamačný poriadok nadobúdajú účinnosť dňom 04.06.2020

Poskytovateľ: ANTIK Telecom, s. r. o., Ing. Igor Kolla - konateľ