

## Všeobecné zmluvné podmienky pre zriadenie a pripojenie k sieti INTERNET a pre poskytovanie služieb v sieti INTERNET spoločnosti ANTIK Telecom s.r.o.

vydané v súlade so zákonom č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách a § 273 zákona č.513/1991 Zb. Obchodný zákonník

### Článok I.

#### Základné ustanovenie

Všeobecné zmluvné podmienky pre zriadenie a pripojenie k sieti INTERNET a pre poskytovanie služieb v sieti INTERNET (ďalej len „**VZP**“) spoločnosti ANTIK Telecom s.r.o. upravujú záväzné zmluvné vzťahy medzi zmluvnými stranami vyplývajúce pre ne zo zmluvy o zriadení a pripojení k sieti INTERNET a o poskytovaní služieb v sieti INTERNET (ďalej len „**Zmluva**“) a sú jej neoddeliteľnou súčasťou. VZP upravujú tieto vzťahy v súlade so zákonom č. 452/2021 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 interpersonálnej komunikačnej služby, práva a povinnosti zákazníka a poskytovateľa a ich zodpovednosti vyplývajú z týchto VZP a Zmluvy.

Spoločnosť ANTIK Telekom 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 Telekom s.r.o. umožňuje svojim zákazníkom využívať viaceré služby a produktov zo svojho portfólia, z čoho zákazníci získavajú výhody.

### Článok II.

#### Používané vybavenie a zariadenia služby

1.

Kompletné vybavenie a doplnkové zariadenia, ktoré prenecháva poskytovateľ zákazníkovi do užívania na dobu trvania Zmluvy špecifikované v bode 2. tohto článku VZP (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 „**Pripojka**“) pozostáva z káblov, zariadení a predmetov, ktoré umožnia pripojenie zákazníka k uzlu LAN Antik; zariadenie prijímateľa je zariadenie, ktoré je možné pripojiť k Pripojke alebo k inému zariadeniu pripojenému k Pripojke tak, že dokáže komunikovať s uzlom LAN Antik. Pripojenie pripojky k uzlu LAN Antik je také prepojenie Pripojky a uzla, ktoré umožní zariadeniu zákazníka pripojenému k Pripojke 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 VZP 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, zadržať, 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 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 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 poskytovanie 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 pod. zariadení v priestoroch adresy inštalácie, a to za prítomnosti zákazníka alebo osoby blízkej zákazníkovi, resp. jeho zástupcu, po predchádzajúcom upovedomení zákazníka,

f) dočasne prerušiť alebo obmedziť zákazníkovi poskytovanie služby prístupu k INTERNETu (okrem minimálnej úrovne služby prístupu k INTERNETu), v prípade:

- ak zákazník zneužíva službu prístupu k INTERNETu alebo ak nezaplatil splatnú sumu za službu prístupu k INTERNETu v lehote uvedenej v Zmluve, a to po predchádzajúcom náležitom upozornení písomnou formou - listinne alebo zaslaním e-mailu a uplynutí dodatočnej lehoty 14 dní odo dňa zaslania výzvy na zaplatenie,

- podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany zákazníka vyplývajúcich zo Zmluvy alebo týchto VZP, a to po predchádzajúcom náležitom upozornení písomnou formou - listinne alebo zaslaním e-mailu,

až do doby, než bude obnovený stav zodpovedajúci Zmluve,

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 aj bez súhlasu zákazníka, 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

i) odmietnuť uzatvorenie Zmluvy a zriadenie služby v prípade, ak:

- poskytovanie služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné, alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,

- záujemca o službu nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu preto, že je dlžníkom poskytovateľa alebo iného poskytovateľa, alebo iný poskytovateľ už predtým odstúpil od Zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu, alebo

- záujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy,

- zákazník sa nachádza v zozname dlžníkov podľa osobitných predpisov,
- záujemca o uzatvorenie Zmluvy nepredloží poskytovateľovi doklady, ktoré môže poskytovateľ vyžadovať podľa týchto VZP, ako aj doklady preukazujúce právo záujemcu o uzatvorenie zmluvy užívať nehnuteľnosť, v ktorej sa má nachádzať miesto pripojenia, ak ho poskytovateľ o doloženie takéhoto dokladu požiada.

2.

Poskytovateľ je povinný:

- a) vytvoriť prípojné miesto siete INTERNET v mieste pripojenia uvedenom v Zmluve (miesto poskytovania 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 písomne (listinne, resp. e-mailom) informovať zákazníka o podstatných zmenách služieb (rozsah, kvalita, cenník/tarifá a pod.) 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 zákazníka, ak by prevodom došlo k zhoršeniu vymožitelnosti alebo zabezpečenia pohľadávky zákazníka,
- i) informovať zákazníka o získavaní a spracúvaní jeho osobných údajov podľa zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v platnom znení, najmä dátumu narodenia, rodného čísla, čísla OP, resp. pasu a bydliska, a to na účely Zmluvy po dobu vysporiadania všetkých záväzkov medzi poskytovateľom a zákazníkom.
- j) jasne a zrozumiteľne oznámiť zákazníkovi najmenej jeden mesiac vopred na trvalom nosiči (napr. papier alebo e-mail) každú zmenu zmluvných podmienok 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

informácie o zmene zmluvných podmienok v prípadoch, ak je to odôvodnené.

- k) 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,
- l) 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 poskytovateľa 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 trvajúcim 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 každý takýto 24 hodín. Pre priznanie nároku na poskytnutie takejto zľavy sa vyžaduje, aby zákazník uplatnil zľavu v písomne (listinne, faxom, alebo e-mailom na adresu: [antik@antik.sk](mailto:antik@antik.sk)) 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 súčasne doplnkovej služby, a to osobne, príp. osobou splnomocnenou,
- m) odstúpiť od Zmluvy bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady v lehote jedného mesiaca odo dňa oznámenia zmeny zmluvných podmienok, 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
- f) odstúpiť od Zmluvy bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady v prípade ak:

- poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklamacii neposkytuje zákazníkovi 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
- 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.

4.

Zákazník je povinný:

- a) pre pripojenie ku službe použiť iba zariadenie schválené poskytovateľom a bez súhlasu poskytovateľa nesmie prevádzkať výmenu tohto zariadenia za iné,
- b) nevykonávať a neumožniť tretím osobám vykonať žiadne zásahy do LAN Antiku 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 znemožnia,
- 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 podpísania Zmluvy,
- f) riadne a včas uhrádzať poskytovateľovi 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 VZP. Úhrady pravidelných užívateľských poplatkov 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, 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 nevyžiadanych alebo hromadných e-mailových správ (spamming), predávanie alebo účtovaniu poplatkov za používanie služby iným zákazníkom bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa,

Splnením povinnosti uvedenej v tomto písme je aj oznámenie podstatnej zmeny zákazníkovi SMS správou s informáciou, kde nájde

k) bez zbytočného odkladu oznámiť poskytovateľovi všetky zmeny identifikačných údajov; v prípade zmeny bydliska (t. j. odstahovanie 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 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 § 71 ods. 1 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 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 doručенú a jej obsah za oznámený zákazníkovi dňom, kedy poskytovateľ odošle Elektronickú 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 doručenú dňom jej odoslania na e-mailovú adresu zákazníka. Ak zákazník v tejto lehote oznámi 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 e-mailovú 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 faktúry podľa týchto podmienok, najmä zmenu e-mailovej adresy. Vzhľadom na skutočnosť, že Elektronická faktúra obsahuje údaje tvoriace predmet telekomunikačného tajomstva v zmysle ustanovení zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronickej komunikácii, 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.

#### Článok IV.

##### Porušenie zmluvných povinností a jeho následky

1.

Opakované porušenie povinností zákazníka uvedené v čl. 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 porušenia 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 zmluvnej strane. Odstúpenie od Zmluvy sa však nedotýka nároku na náhradu škody vzniknutej porušením Zmluvy, ani zmluvných ustanovení, ktoré podľa prejavu vôle zmluvných 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 nezaplatennej 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 nezaplatennej čiastky. V priebehu nasledujúceho kalendárneho mesiaca bude zákazníkovi po úhrade nedoplatkov umožnené za úhradu podľa aktuálneho cenníka opätovné pripojenie so zachovaním pôvodných zákazníkovoých dát. Po opätovnom neuhradení nedoplatkov zákazníkovi poskytovateľ všetky pôvodné zákazníkove dáta zruší a 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 častiach, 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 Prípojky 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 za podmienok uvedených v tomto článku VZP, príslušných ustanoveniach Zmluvy a cenníku, a to za pravidelnú mesačnú odplatu vo výške stanovenej cenníkom.

2.

Router poskytujúce 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 deštruktívnu nálepku, je povinný router chrániť a vykonať opatrenia na zabránenie jeho odcudzeniu, zničeniu, 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 deštruktívna nálepka, zákazník do routera žiadnym spôsobom nezasahoval, nemenil alebo nepokúsil sa meniť jeho nastavenia a nevykonával 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

zákazníkom, ktorý má za následok jeho nefunkčnosť alebo poškodenia deštruktívnej 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 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 riadi i ostatnými ustanoveniami VZP.

#### Článok V.

##### Zmena Zmluvy a VZP

1.

Zmluvu 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 údajov 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 nesúhlas v lehote do 10 dní odo dňa obdržania najbližšieho platobného dokumentu, v ktorom bude predmetná zmena 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 zmluvné strany dojsť k predĺženiu Zmluvy, resp. jej uzavretiu na dobu neurčitú. 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 zarúčeným elektronickým podpisom.

2.

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

3.

Zákazník môže kedykoľvek 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 neuskutočniteľnosti 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 s výpoveďou doručiť zákazníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej služby s jej zvýhodneným zariadením.

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. zariadením 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 sa preto odporúča 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 zo 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.

Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, že Zmluva alebo VZP neupravujú zmluvné vzťahy, riadia sa tieto ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník.

8.

Zmluvné strany sa výslovne dohodli na vylúčení použitia § 356 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník o zameraní 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 zo 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 článku VIII. bod 4., 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 100 GB a pre službu ANTIK Wireless PLUS dvojnásobok hodnoty služby ANTIK Wireless 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 32 Mbit/sec. k užívateľovi a maximálne dosiahnuteľná prenosová rýchlosť 8Mbit/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 zmení s účinnosťou odo dňa zverejnenia na svojej internetovej stránke.

### Článok IX.

#### Bezplatná doplnková e-mailová služba

1.

Doplnkovou súčasťou služby INTERNET je služba **freemailhosting a freemailhosting**, ktorou je zriadenie a prevádzkovanie internetovej domény a schránky / schránok elektronickej pošty pre zákazníka (ďalej

len „**Schránka**“), každej o veľkosti 100 MB na serveri poskytovateľa. Počet Schránok závisí od typu služby, ktorú si zákazník zvolí v zmysle platnej Tarify (ďalej pre účely tohto článku VZP len „**Doplnková služba**“).

2.

Poskytovateľ zabezpečí zákazníkovi prístup k prevádzkovanej Schránke v lehote do 10 dní odo dňa uzavretia Zmluvy. Doplnkovou službou sa rozumie miesto pre adresované elektronické správy vznikajúce pri elektronickej komunikácii medzi používateľmi počítačov pripojených do počítačovej siete, ktorá obsahuje samotný text a prípadné netextové prílohy.

3.

Doplnková služba **nie je samostatne spoplatňovaná**.

4.

Doplnková služba je poskytovaná počas platnosti Zmluvy.

5.

V prípade naplnenia kapacity Schránky nad veľkosť uvedenú v bode 1. tohto článku VZP, do Schránky prestanú prichádzať e-maily. V takom prípade môže zákazník požiadať poskytovateľa o niektorú z platených služieb typu Proflhosting.

6.

#### Poskytovateľ:

a) je povinný zabezpečovať antivírusovú a antispamovú ochranu prevádzkovanej Schránky. Z dôvodov údržby a vykonania nevyhnutných zmien v sieti, je poskytovateľ oprávnený obmedziť prístup zákazníka k Doplnkovej službe na čas nevyhnutný pre vykonanie potrebných úkonov;

b) nie je oprávnený monitorovať a zasahovať do obsahu komunikácie, ktorá prebieha prostredníctvom správ elektronickej pošty alebo obsah súborov zákazníka umiestnených na serveri, ani tieto sprístupňovať tretím osobám, ibaže sa jedná o súčasť služby, pokiaľ zo Zmluvy alebo týchto VZP nevyplýva inak. Porušením povinností podľa tohto odseku nie je, ak poskytovateľ koná v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo na základe povinností uloženej súdmi alebo inými orgánmi verejnej moci;

c) je oprávnený vymazať správy a súbory elektronickej pošty zákazníka označené automatizovaným systémom na serveri (napr. antispamová ochrana, antivírusová ochrana) alebo zákazníkom ako SPAM; správy a súbory, ktoré sú staršie ako 365 dní; správy a súbory, ktoré obsahujú nežiadúci kód (napr. vírus), ako aj správy a súbory elektronickej pošty umiestnené v priečinku pre vymazané správy a ktoré sú staršie ako 365 dní,

d) odstráni všetky súbory a správy elektronickej pošty zákazníka po zániku Zmluvy z vyhradeného diskového priestoru,

e) môže na svojej internetovej stránke zverejniť ďalšie záväzné pokyny pre riadne využívanie Doplnkovej služby, ktoré sa zákazník zaväzuje dodržiavať.

7.

#### Zákazník:

a) je povinný rešpektovať autorské a iné práva tretích osôb, najmä práva duševného vlastníctva, práva k obchodnému menu, autorské práva k software, k filmovým, hudobným a fotografickým dielam alebo práva k ochranným známkam,

b) nie je oprávnený využívať Doplnkovú službu spôsobom, ktorým by obmedzoval ostatných používateľov servera alebo neprimerane vyčerpáva systémové zdroje servera. Zákazník obmedzuje ostatných používateľov servera alebo neprimerane vyčerpáva systémové zdroje servera najmä vtedy, ak vzhľadom na aktuálne využívanie servera ostatnými používateľmi požiadavky zákazníka na prenosovú kapacitu, odozvu, objem prenesených dát, objem uložených dát na pamäťových médiách, podiel operačnej pamäte, procesorový čas, vyťaženie jednotlivých častí softvérového vybavenia servera, sú nepomerne vyššie. V záujme dosiahnutia rovnakej kvality a dostupnosti služieb pre všetkých zákazníkov má poskytovateľ právo v závislosti od aktuálneho vyťaženia servera bez predchádzajúceho upozornenia obmedziť jeden alebo viac prevádzkových parametrov servera a tým aj vlastnosti a dostupnosť Doplnkovej služby,

c) je povinný využívať Doplnkovú službu tak, že neohrozuje bezpečnosť servera, inak zodpovedá za škodu, ktorú tým spôsobil; zákazník v plnom rozsahu zodpovedá za stav technického zariadenia, prostredníctvom ktorého sa pripája do siete internet a využíva Doplnkovú službu, a to vrátane stavu jeho softvérového vybavenia,

d) nesmie využívať Doplnkovú službu k obťažovaniu tretích osôb, najmä opakovaným rozosielaním nevyžiadaných dát,

e) je povinný zabezpečiť, aby jeho Schránku nebolo možné zneužívať, najmä je povinný zabezpečiť ochranu proti automatom zneužívajúcim formuláre, plniacim databázy a proti phishingu a ďalším zneužívajúcim praktikám,

f) je oprávnený využívať Doplnkovú službu iba tak, že jej využívanie nie je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, tieto neobchádza, nie je v rozpore s dobrými mravmi, s pravidlami poctivého obchodného styku, nezasahuje neoprávnene do práv a právom chránených záujmov tretích osôb alebo ich nenarúša alebo neohrozuje; to sa vzťahuje predovšetkým, avšak nie výlučne iba, na obsah Schránky zákazníka a obsah súborov na vyhradenom diskovom priestore,

g) je oprávnený kedykoľvek v priebehu trvania zmluvného vzťahu s poskytovateľom zrušiť Doplnkovú službu, a to aj bez uvedenia dôvodu, vo forme písomného oznámenia (listinne, faxom, alebo e-mailom na adresu: antik@antik.sk).

8.

#### Pravidlá používania Doplnkovej služby:

a) Doplnková služba je poskytovaná zdarma každému zákazníkovi poskytovateľa.

b) Pre každého zákazníka poskytovateľ poskytuje štandardne jeden freehostingový a freemailhostingový účet.

c) Doplnkovú službu poskytuje poskytovateľ výlučne pre stránky nekomerčného charakteru.

d) Zákazník nemá nárok na náhradu vzniknutej škody, spôsobenej:

- prípadnou nefunkčnosťou, nedostupnosťou, či zlou dostupnosťou Doplnkovej služby;
- akýmkoľvek iným následkom používania Doplnkovej služby.

e) Poskytovateľ prehlasuje, že sa bude v najväčšej možnej miere snažiť o riadne fungovanie Doplnkovej služby, a to najmä rýchlosť, spoľahlivosť a bezpečnosť Doplnkovej služby.

- f) Poskytovateľ neposkytne žiadne informácie, ktoré o sebe zákazník pri vytvorení užívateľského účtu uviedol, prípadne informácie o e-mailoch, ich obsahu a pod., alebo akékoľvek iné získané osobné informácie tretej osobe, okrem orgánov činných v trestnom konaní.
- g) Poskytovateľ si vyhradzuje právo dočasne zablokovať účet zákazníka, ktorý svojou prevádzkou prekročil povolený traffic (množstvo prenesených dát).
- h) Poskytovateľ si vyhradzuje právo dočasne zablokovať, alebo úplne vymazať účet zákazníka, ktorý:
- bol vytvorený, ale nebol používaný dlhšie ako 1/2 roka;
  - slúži k páchaniu alebo napomáhaniu k páchaniu trestnej činnosti či činnosti, ktorá je v rozpore so všeobecne uznávanými etickými a morálnymi pravidlami spoločnosti;
  - bol vytvorený tak, aby zvolená http adresa vzbudzovala pohoršenie, či bola v rozpore so všeobecne uznávanými etickými a morálnymi pravidlami;
  - bol vytvorený tak, že zvolená http adresa nemá súvislosť s menom zákazníka, menom právnickej osoby, alebo registrovanou ochrannou známkou a vzbudzuje dojem, že používateľom Doplnkovej služby je iný, v sieti internet všeobecne známy používateľ, alebo všeobecne známa spoločnosť;
  - sa zákazník pokúsil prihlásiť ako iný používateľ bez vedomia tohoto iného užívateľa / zákazníka, či sa svojím konaním pokúsil narušiť stabilitu a riadne fungovanie Doplnkovej služby;
  - na príslušnej webovej stránke obsahuje dáta, alebo odkazy na stránky, ktoré nie sú v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky,
  - na príslušnej webovej stránke obsahuje erotický, pornografický, rasistický, alebo inak orientovaný obsah, ktorý by bol v rozpore s Listinou základných práv a slobôd, alebo odkaz na takéto stránky,
  - ktorého stránky obsahujú protirasovú, náboženskú, politickú alebo inú propagandu,
  - slúži na prevádzku www stránky, ktorej hlavným zameraním je presmerovanie na iné služby (najmä za účelom zisku), alebo na zobrazovanie platených reklamných bannerov a obsahuje žiaden, alebo minimum vlastného obsahu,
  - propaguje informácie, ktoré sú v danom čase dlhodobo aktuálne a zákazník sa k účtu dlhodobo neprihlásil
  - využíva pridelený web priestor na ukladanie, príp. zálohovanie väčších súborov hlavne zvukových (MP3, Real Audio, Microsoft ASF a pod.), video (MPG, Real Video, Microsoft ASF a pod.), príp. rôznych archívnych (ZIP a pod.), alebo spustiteľných súborov (.exe a pod.) súborov
  - bol vytvorený za účelom narušenia stability alebo nedopatrením narušuje stabilitu tejto, alebo inej služby.
- i) Zákazník je zodpovedný za dôsledky svojich činov spojených s užívaním Doplnkovej služby.
- j) Poskytovateľ si vyhradzuje právo kedykoľvek, bez odôvodnenia a bez predchádzajúceho upozornenia zmeniť tieto Pravidlá používania Doplnkovej služby.

## X. 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. **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:

- 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: Consultio s.r.o., Baltická 2759/18, 040 12 Košice, e-mail: [gdpr@antik.sk](mailto:gdpr@antik.sk), telefonický kontakt: +421 911 111 551.

## Článok XI. Záverečné ustanovenia

1. Zákazník podpisom preberacieho protokolu potvrdzuje, že bolo poskytovateľom pripojenia vykonané riadne a funkčné pripojenie zariadenia zákazníka, toto pripojenie a inštalácia boli zákazníkom odskúšané, boli vykonané bezchybne a spĺňajú požiadavky zákazníka. Ďalej zákazník svojím podpisom Zmluvy a VZP potvrdzuje, že bol pri ich podpise oboznámený s platnými podmienkami poskytovateľa pre poskytovanie služby (produktu) vrátane podmienok služieb s nimi súvisiacich (najmä odstraňovanie vúd a porúch, využívanie služby, úhrada poplatkov, VZP) a súhlasí s nimi.
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 VZP, ako aj s cenníkom.
4. Súčasťou týchto VZP je Reklamačný poriadok poskytovateľa služieb v sieti INTERNET spoločnosti ANTIK Telecom s.r.o.

### Reklamačný poriadok

podľa zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách a článku IX. bod 4. Všeobecných zmluvných podmienok pre zriadenie a pripojenie k sieti INTERNET a pre poskytovanie služieb v sieti INTERNET  
spoločnosti ANTIK Telecom s.r.o.  
(ďalej len „**Reklamačný poriadok**“)

### I. Úvodné ustanovenia

- 1.1 Reklamačný poriadok upravuje právo zákazníka na reklamáciu správnosti úhrady a kvality služieb v sieti INTERNET spoločnosti ANTIK Telecom s.r.o. (ďalej len „**Poskytovateľ**“), spôsob uplatňovania reklamácie a jej vybavenia, lehotu na podanie reklamácie a 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. bod. 2 VZP, 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 Poskytovateľa, príp. k poruche na zariadeniach patriacich zákazníčkovi, je potrebné, aby zákazník kontaktoval bez zbytočného odkladu zákaznícku 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 súčasti doplnkovej služby v zmysle článku III. bod. 3 písm. e) VZP písomne (listinne, faxom alebo e-mailom na adrese: [antik@antik.sk](mailto:antik@antik.sk)) na adrese Poskytovateľa.

2.2 Záručná doba na zariadenia zakúpené od Poskytovateľa 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 Poskytovateľa povinní začať s opravou do 6 hodín od nahlásenia poruchy 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 Poskytovateľa 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 Poskytovateľa 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 (listinne, faxom alebo e-mailom na adrese: [antik@antik.sk](mailto:antik@antik.sk)) formou odôvodnenej žiadosti **najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služieb**. Ak si zľavu uplatní po 15. dni 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 „zavrienu 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 zákazníkov**.

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

2.6 Výjazd servisného technika Poskytovateľa v prípade, že je poruchu možné odstrániť bez výjazdu technika, avšak zákazník trvá na jeho výjazde, sa za každý výjazd servisného technika Poskytovateľa (v prípade zavinenej, ako aj nezavinenej poruchy, mimo bytu, ako aj na byte zákazníka), platí podľa cenníka služieb Poskytovateľa platného v čase hlásenia poruchy.

#### Lehota na podanie a vybavenie reklamácie služieb

2.7 Zákazník je povinný podať písomnú (listinne, faxom alebo e-mailom na adresu: [antik@antik.sk](mailto: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. Na podania uplatnené po tejto lehote sa neprihliada ako na reklamáciu.

2.8 Poskytovateľ je povinný na trvalom nosiči (napr. 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. e-mail) spolu s uvedením dôvodov, a to pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty.

#### 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/faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy za poskytnuté služby v sieti INTERNET.

#### IV. Ďalšie ustanovenia o reklamačnom konaní

4.1 Reklamačné konanie je začaté dňom uplatnenia reklamácie zákazníkom u Poskytovateľa a skončené dňom odoslania písomného oznámenia o vybavení reklamácie Poskytovateľom.

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

4.3 Poskytovateľ písomne oznámi zákazníkovi 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 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 ANTIK Telecom, Čárskeho 10, 040 01 Košice alebo aj elektronicky na adresu [antik@antik.sk](mailto:antik@antik.sk).

4.4.2. Ak Poskytovateľ na žiadosť Spotrebiteľa podľa bodu 4.4.1. tohto článku Reklamačného poriadku odpovedal zamietavo, alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania, má Spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu orgánom 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-spotrebiteľských-sporov-soi>.

#### V. Záverečné ustanovenia

5.1 Ak sa na základe reklamácie zistí vada na zariadení patriacom pod servisnú správu Poskytovateľa, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech zákazníka, ale rozsah poskytnutej služby v sieti INTERNET, ani cenu za ňu nemožno preukázateľne zistiť, Zákazník zaplatí cenu zodpovedajúcu priemernému rozsahu využívania služby v sieti INTERNET za predchádzajúcich šesť mesiacov.

5.2 Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby v sieti INTERNET za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Poskytovateľ povinný umožniť zákazníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania služby v sieti INTERNET počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožniť zákazníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie služby v sieti INTERNET kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby v sieti INTERNET za celé obdobie využívania služby v sieti INTERNET.

VZP a Reklamačný poriadok nadobúdajú účinnosť dňom **01.07.2022**.



**ANTI-K Telecom s.r.o.**  
**Ing. Igor Kolla, PhD.**  
**konateľ spoločnosti**