

**Všeobecné zmluvné podmienky zriadenia a poskytovania služby GPS monitoring 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 ustanovenia**

**1.**

Všeobecné zmluvné podmienky zmluvy o zriadení a poskytovaní služby GPS monitoring spoločnosti ANTIK Telecom s.r.o. /ďalej len VZP/ upravujú záväzne zmluvné vzťahy medzi zmluvnými stranami vyplývajúce pre ne zo zmluvy o poskytovaní služby GPS monitoring /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.

**2.**

Služba GPS monitoring /ďalej tiež len „služba“/ spočíva v on-line monitorovaní mobilných objektov, zbere údajov o ich aktuálnej polohe, rýchlosti a stave sledovaných vstupov a výstupov s tým, že takto zbierané dáta sú zhromažďované a prevádzkované na serveri poskytovateľa. Tieto dáta sú zákazníkovi prenášané za účelom ich ďalšieho vlastného spracovania. Prístup zákazníka k informáciám získaným prostredníctvom služby GPS monitoring za obdobie posledných 36 mesiacov je zabezpečovaný prostredníctvom aplikácie ASPECTO dostupnej na internetovej adrese <http://aspecto.antik.sk> po celú dobu trvania zmluvného vzťahu.

**3.**

Poskytovateľ poskytuje službu GPS monitoring na území Slovenskej republiky a v prípade záujmu zákazníka a iba za podmienok uvedených v čl. V ods. 3 VZP aj mimo územia Slovenskej republiky.

**4.**

Rozsah poskytovania služby GPS monitoring, práva a povinnosti zákazníka a spoločnosti a ich zodpovednosti vyplývajú z týchto VZP a zmluvy o zriadení a poskytovaní služby GPS monitoring. Podrobný popis a charakteristika služby je obsiahnutý v Cenníku -Tarife, ktorý tvorí neoddeliteľnú súčasť týchto VZP.

## **Článok II.**

### **Používané vybavenie a zariadenie služby**

**1.**

Kompletné hardwarové zariadenie, ktoré poskytovateľ prenecháva zákazníkovi do užívania po dobu trvania zmluvy, špecifikované v ods. 2 tohto článku /ďalej len „GPS Agent“ alebo „zariadenie“, zostáva po celú dobu trvania zmluvného vzťahu vo vlastníctve poskytovateľa.

**2.**

GPS Agent pozostáva z:

1. hardwarovej monitorovacej jednotky – 1 ks
2. spojovacej a prepojovacej kabeláže.

GPS Agent, ktorý je dodávaný poskytovateľom, je namontovaný v sledovanom mobilnom objekte zákazníka a zaznamenáva a odosiela sledované dáta o tomto objekte. Neoddeliteľnou súčasťou hardwarovej monitorovacej jednotky je SIM karta dodaná zákazníkovi poskytovateľom /ďalej len „SIM karta“/.

**3.**

Montáž GPS Agentu do sledovaného objektu zákazníka a demontáž GPS Agentu vykonáva autorizovaný servis uvedený v zozname zmluvných autorizovaných servisov, ktorý tvorí neoddeliteľnú súčasť zmluvy a ktorý je priebežne aktualizovaný na [www.kdemasauto.sk](http://www.kdemasauto.sk). /ďalej len „autorizovaný servis“. Úhradu za montáž zariadenia poskytuje autorizovanému servisu poskytovateľ, s výnimkou prípadov uvedených v čl. II ods. 5 VZP. Demontáž GPS Agentu bude zákazníkovi spolplatnená úhradou podľa aktuálne platného cenníka poskytovateľa. V prípade podľa čl. III ods. 3 písm. d) VZP, t.j. v prípade žiadosti zákazníka o montáž GPS Agentu do iného monitorovaného objektu za úhradu podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa, vykoná demontáž a následnú montáž GPS Agentu autorizovaný servis.

**4.**

Zákazník pristavi monitorovaný mobilný objekt uvedený v zmluve v dohodnutom termíne a do miesta určeného poskytovateľom a umožní montáž zariadenia v lehote najneskôr do 10 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy. Po vykonaní riadnej a funkčnej montáže zariadenia bude zákaznikom podpísaný preberací protokol. Montáž zariadenia bude vykonaná iba v prípade, že údaje o monitorovanom mobilnom objekte a GPS Agentovi uvedené v zmluve sa budú zhodovať s údajmi pristaveného monitorovaného mobilného objektu a predloženého GPS Agentu a v prípade, že GPS Agent nebude mať narušenú alebo poškodenú plombu resp. nebude poškodený ani iným spôsobom, ktorý by bránil riadnej a funkčnej montáži GPS Agentu.

**5.**

V prípade, že autorizovaný servis odmietne namontovať GPS Agentu do mobilného monitorovaného objektu z dôvodu možného porušenia záruky monitorovaného objektu alebo v prípade, že autorizovaný servis nie je schopný montáž GPS Agentu do monitorovaného mobilného objektu technicky zrealizovať, zákazník je oprávnený po písomnej dohode s poskytovateľom, za podmienok tu uvedených a na vlastné náklady zabezpečiť montáž GPS Agentu u zmluvného predajcu monitorovaného mobilného objektu.

**6.**

Zákazník je oprávnený využívať zariadenie iba v rozsahu oznámených resp. poskytnutých inštrukcií pre zaobchádzanie so zariadením. Zákazník zodpovedá za poškodenie, stratu, či zničenie zariadenia. Zákazník nie je oprávnený so zariadením akokoľvek disponovať, napr. ho scudziť, vypožičať, založiť, zadržať, či zriadiť k nemu akokoľvek práva v prospech tretích osôb. Zákazník nie je oprávnený zariadenie sám demontovať, v opačnom prípade zodpovedá poskytovateľovi za škodu, ktorá mu tým vznikne a je povinný uhradiť mu plnú cenu zariadenia podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa.

**7.**

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

**8.**

Povinnosť zákazníka vrátiť poskytovateľovi zariadenie je upravená v čl. VI ods. 4 VZP.

**9.**

V prípade, ak pre riadnu montáž, sfunkčnenia a fungovanie služby je potrebná inštalácia osobitných súčiastok do vozidla (napr. súčiastky „CAN BUS“), je zákazník povinný na vlastné náklady zabezpečiť ich zakúpenia a montáž do vozidla. Poskytovateľ dodanie ani montáž takýchto súčiastok nezabezpečuje a cena za ich dodanie, resp. montáž / demontáž nie je zahrnutá v aktivačnom poplatku ani v pravidelných mesačných platbách za poskytovanie služby zákazníkovi. Uvedené náklady znáša výlučne zákazník. Poskytovateľ, resp. autorizovaný servis pre potrebu zakúpenia / inštalácie takýchto súčiastok zákazníka upozorní, ak mu je takáto potreba známa. Zákazník je povinný zabezpečiť a nesie výlučnú zodpovednosť za to, aby potrebné súčiastky boli do vozidla riadne a funkčne nainštalované v lehote stanovenej pre aktiváciu služby poskytovateľom podľa zmluvy, resp. VZP, v opačnom prípade je zákazník povinný počnúc 10. dňom odo dňa uzatvorenia zmluvy platiť poskytovateľovi pravidelné mesačné platby za podmienok uvedených v zmluve a VZP, pokiaľ nebolo osobitne s poskytovateľom dojednané inak.

### Článok III.

#### Práva a povinnosti zmluvných strán

##### 1.

Poskytovateľ je oprávnený:

- a) po dobu bezpodmienečne nutnú obmedziť poskytovanie služby 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;
- b) zmeniť poskytovanú službu po predchádzajúcom oznámení zmeny zákazníkovi zaslaním e-mailu z dôvodu uvedeného v zmluve;
- c) 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 sadzieb oznámi poskytovateľ zákazníkovi najneskôr jeden mesiac pred začiatkom účinnosti týchto zmien;
- d) prevádzať akékoľvek práce súvisiace s dodávkou služby, opravu, údržbu, nastavenie, doplnenie, výmenu, a pod. GPS Agenta;
- e) v prípade omeškania zákazníka s platením úhrad vyplývajúcich preň zo zmluvy a VZP alebo v prípade porušenia iných povinností zákazníka vyplývajúcich z tejto zmluvy a VZP a po predchádzajúcom upozornení písomnou formou alebo zaslaním e-mailu a po uplynutí dodatočnej lehoty 14 dní od zaslania výzvy na zaplatenie jednostranne dočasne obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby a deaktivovať prístup zákazníka k aplikácii ASPECTO, a to až do doby než bude obnovený stav zodpovedajúci tejto zmluve /ďalej tiež len prerušenie alebo obmedzenie poskytovania služby/;
- f) v prípade podozrenia poskytovateľa o neoprávnenom použití, resp. zneužití SIM karty zákazníkom v rozpore s ustanoveniami zmluvy a VZP z dôvodu zvýšených dátových tokov na SIM karte dodanej zákazníkovi bezodkladne jednostranne dočasne obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby a deaktivovať prístup zákazníka k aplikácii ASPECTO, a to až do doby než bude postupom podľa čl. III. bod IV. písm. r) VZP preukázané, že zákazník SIM kartu v rozpore s ustanoveniami zmluvy a VZP neoprávnené nepoužil, resp. nezneužil.
- g) 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) aktívovať službu v lehote do 10 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy a namontovania zariadenia do sledovaného objektu zákazníka;
- b) aktívovať zákazníkovi prístup k aplikácii ASPECTO najneskôr ku dňu začatia poskytovania služby;
- c) poskytovať službu zákazníkovi v rozsahu uvedenom v zmluve;
- d) vopred informovať zákazníka o podstatných zmenách služieb (rozsah, kvalita, cenník a pod.) a to písomne, resp. e-mailom z dôvodu uvedeného v zmluve;
- e) realizovať bežné opravy v najkratšom možnom termíne;
- f) poskytnúť zľavu z pravidelného užívateľského poplatku za podmienok uvedených v čl. III. ods. 3 písm. c) VZP a to odpočítaním príslušnej zľavy od pravidelného mesačného poplatku z najbližšej novej splátky, s výnimkou, ak prerušenie služieb bolo spôsobené okolnosťami, za ktoré poskytovateľ nezodpovedá;
- g) v prípade nefunkčnosti GPS Agenta, spôsobenej technickou chybou GPS Agenta, s výnimkou prípadov, že zákazník túto chybu sám spôsobil, resp. zapríčinil, bezplatne zabezpečiť servisnú výmenu GPS Agenta v autorizovanom servise do 30 kalendárnych dní odo dňa oznámenia poruchy GPS Agenta zákaznikom písomne na adresu firmy, resp. telefonicky na zákazníckej linke na tel. č. 055/30 12345; zákazník je povinný v stanovenej lehote a po dohode s poskytovateľom prevziať od poskytovateľa nové GPS Agenta a dostaviť sa bezodkladne do autorizovaného servisu k vykonaniu výmeny GPS Agenta a montáže nového GPS Agenta; zákazník svojím podpisom na preberacom protokole potvrdí prevzatie nového GPS Agenta, odovzdanie nefunkčného GPS Agenta a vykonanie riadnej, bezvadnej a funkčnej výmeny GPS Agenta;
- g) v prípade, že zákazník spôsobí, resp. zapríčiní vadu alebo poruchu zariadenia, je zákazník povinný nahradiť poskytovateľovi náklady na odstránenie tejto vady alebo poruchy podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa platného v čase odstránenia vady;
- h) nie je oprávnený previesť práva a povinnosti na iného poskytovateľa 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. 18/2004 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) oznámiť zákazníkovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok a cenníka poskytovateľa a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje, najmenej jeden mesiac vopred. V prípade nesúhlasu so zmenou môže zákazník svoje právo na odstúpenie od zmluvy realizovať do dňa nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny, inak jeho právo zaniká.

##### 3.

Zákazník je oprávnený:

- a) využívať služby podľa ponuky poskytovateľa v súlade s podmienkami na poskytovanie služby podľa ustanovení zmluvy a v súlade s VZP;
- b) požadovať zmeny v rozsahu služieb za úhradu podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa;
- c) v prípade nemožnosti užívania služby zavinenej 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 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 od písomného ohlásenia poruchy služby poskytovateľovi;
- d) písomne požiadať poskytovateľa o montáž zariadenia do iného monitorovaného objektu ako je uvedený v zmluve a so zachovaním pôvodných zákazníkovoých dát za úhradu podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa. Demontáž a následnú montáž GPS Agenta do nového monitorovaného objektu vykoná autorizovaný servis po ukončení pôvodnej zmluvy a bezodkladnom uzatvorení novej zmluvy, v ktorej budú uvedené údaje o novom monitorovanom objekte;
- e) uplatniť reklamáciu služieb, ich ceny, kvality, funkčnosti súčastí doplnkovej služby, a to osobne, príp. osobou splnomocnenou;
- f) odstúpiť od 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 lehote jedného mesiaca od oznámenia podstatnej zmeny zmluvných podmienok, ak porušenie povinností 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) pristaviť monitorovaný mobilný objekt uvedený v zmluve v dohodnutom termíne a do miesta určeného poskytovateľom, odovzdať autorizovanému servisu GPS Agenta, identifikačné údaje ktorého sú zhodné s údajmi uvedenými na zmluve a preberacom protokole k zmluve a ktorý nebude mať narušenú alebo poškodenú plombu resp. nebude poškodený ani iným spôsobom, ktorý by bránil riadnej a funkčnej montáži GPS Agenta a umožniť autorizovanému servisu montáž GPS Agenta v lehote najneskôr do 10 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy, v opačnom prípade je zákazník povinný počuť 10. dňom odo dňa uzatvorenia zmluvy platiť poskytovateľovi pravidelné mesačné platby za podmienok uvedených v zmluve a VZP. Ustanovenie predchádzajúcej vety sa obdobne použije v prípadoch podľa čl. III. ods. 3 písm. d) VZP;
- b) užívať službu iba prostredníctvom zariadenia poskytnutého poskytovateľom a bez súhlasu poskytovateľa neprevádzať výmenu tohto zariadenia za iné;
- c) nevykonať a neumožniť tretím osobám vykonať žiadne zásahy do GPS Agenta bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa,;
- d) zdržať sa akéhokoľvek činnosti a neumožniť tretím osobám vykonať žiadne zásahy, ktoré by mohli spôsobiť odstránenie, poškodenie alebo narušenie plomby na GPS Agentovi alebo zneužitie SIM karty dodanej zákazníkovi poskytovateľom. V prípade porušenia tejto povinnosti je poskytovateľ oprávnený požadovať od zákazníka zaplatenie plnej ceny GPS Agenta podľa Cenníka – Tarifý poskytovateľa a zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 100 EUR. Tým nie je dotknuté právo poskytovateľa na náhradu spôsobenej škody;
- e) pri podpise zmluvy zaplatiť jednorazový aktivačný poplatok;
- f) riadne a včas uhrádzať poskytovateľovi dojednanú odplatu za podmienok stanovených zmluvou a podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa, a to na základe daňového dokladu – faktúry dodanej zákazníkovi poskytovateľom. 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 jej pripísania na účet poskytovateľa. Uhradením aktivačného poplatku, ako aj uhradením jednotlivých mesačných splátok, zákazník potvrdzuje bezvadnosť plnenia prijateho od poskytovateľa. Mesačné platby je zákazník povinný uhrádzať výlučne na bankový účet poskytovateľa uvedený v zmluve, prípadne v daňovom doklade s uvedením svojich identifikačných údajov /meno, priezvisko, variabilný symbol/. Zúčtovacím obdobím je kalendárny mesiac. Poskytovateľ vystaví faktúru najneskôr do 7 dní odo dňa ukončenia zúčtovacieho obdobia a doručí ju bez omeškania na emailovú adresu zákazníka uvedenú v zmluve. Zákazník súhlasí s doručením faktúry emailom. Faktúra sa považuje za doručení v deň jej odoslania, ak zákazník bezodkladne po uplynutí 7 dní odo dňa ukončenia zúčtovacieho obdobia písomne nereklamuje jej nedoručenie;
- g) využívať služby poskytovateľa v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a iných dotknutých štátov;

- h) využívať služby výlučne pre svoju vlastnú potrebu a nekomerčným spôsobom;
- i) nepoužívať službu ani zariadenie priamo alebo nepriamo k porušeniu alebo pokusu o porušenie bezpečnosti iného zákazníka. Zakázané je taktiež porušovanie súkromia iných osôb, porušovanie právnych predpisov, udržiavanie, zmeny, pozmeňovanie alebo iné zásahy do zariadení alebo služieb, ktoré sú vo vlastníctve poskytovateľa, alebo umožnenie takej činnosti inej osobe, ktorá nemá k takej činnosti písomné oprávnenie udelené poskytovateľom;
- j) bez zbytočného odkladu oznámiť poskytovateľovi všetky zmeny identifikačných údajov;
- k) bez zbytočného odkladu oznámiť poskytovateľovi zmeny vlastníckeho práva k sledovanému monitorovanému objektu (napr. pri predaji motorového vozidla) a ukončiť zmluvu alebo požiadať poskytovateľa o demontáž GPS Agentu z pôvodného monitorovaného objektu a následnú montáž GPS Agentu do iného monitorovaného objektu za úhradu podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa so zachovaním pôvodných zákaznických dát (čl. III ods. 3 písm. d) VZP sa použije obdobne), v opačnom prípade je zákazník povinný naďalej platiť poskytovateľovi poplatky za služby dohodnuté v zmluve;
- l) v prípade krádeže GPS Agentu alebo mobilného monitorovaného objektu je zákazník povinný bezodkladne písomne informovať o tejto skutočnosti poskytovateľa služby a telefonicky ohlásiť túto skutočnosť na zákaznickom centre spoločnosti ANTIK Telecom, s.r.o. na tel.č. 055/ 30 12345 po uvedení čísla zmluvy a identifikačných údajov zákazníka. V takom prípade môže zákazník ukončiť zmluvu písomne ku dňu doručenia správy PZ SR, z ktorej vyplýva, že došlo ku krádeži zariadenia, v opačnom prípade je povinný uhrádzať poskytovateľovi dojednané pravidelné mesačné poplatky. Zákazník zodpovedá poskytovateľovi za škodu na GPS Agentovi a za škodu spôsobenú neoprávneným zneužitím SIM karty. Poskytovateľ je oprávnený požadovať od zákazníka náhradu nákladov vynaložených v súvislosti s týmto zneužitím. Aj v prípade, že zákazník preukáže, že došlo ku krádeži GPS zariadenia, resp. monitorovaného mobilného objektu, je povinný uhradiť poskytovateľovi plnú cenu GPS Agentu podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa. Zákazník je povinný orgánom PZ SR oznámiť, že zariadenie je vo vlastníctve poskytovateľa;
- m) GPS Agentu riadne opatrovať, chrániť ho pred poškodením a zničením a bez zbytočného odkladu oznámiť poskytovateľovi vady zariadenia;
- n) zákazník nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa previesť alebo postúpiť práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy na tretiu osobu, pokiaľ zmluvné podmienky konkrétnej zmluvy nestanovia inak;
- o) momentom zániku zmluvy je zákazník povinný prestať používať zariadenie a služby poskytovateľa;
- p) nesprístupniť tretím osobám prístupové meno a heslo pre pripojenie uvedené v zmluve a urobiť opatrenia pre ochranu týchto údajov, v opačnom prípade zodpovedá poskytovateľovi za spôsobenú škodu;
- r) v prípade podozrenia poskytovateľa o neoprávnenom použití, resp. zneužití SIM karty zákazníkom v rozpore s VZP a po tom, čo poskytovateľ vyzval zákazníka písomne, telefonicky zaslaním faxu alebo zaslaním emailu k pristeniu monitorovaného mobilného objektu do určeného autorizovaného servisu, v lehote 5 pracovných dní odo dňa vyzvania zákazníka pristaviť monitorovaný mobilný objekt do autorizovaného servisu určeného poskytovateľom a umožniť servisnú výmenu GPS Agentu. Lehota podľa predchádzajúcej vety začína plynúť odo dňa, kedy poskytovateľ zaslaním písomnú výzvu, fax alebo email alebo odo dňa, kedy zákazníka v zmysle vety prvej k pristeniu monitorovaného mobilného objektu telefonicky vyzval. V prípade, že v dôsledku servisnej výmeny GPS Agentu bude preukázané narušenie, odstránenie alebo poškodenie plomby GPS Agentu, resp. iný zásah do GPS Agentu alebo SIM karty, je poskytovateľ oprávnený od zmluvy odstúpiť a požadovať na zákazníka úhradu nákladov za servisnú výmenu GPS Agentu podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa a zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 100 EUR, pričom nárok na náhradu škody tým nie je dotknutý. V opačnom prípade hradí náklady spojené so servisnou výmenou GPS Agentu poskytovateľ. Porušenie povinnosti zákazníka pristaviť v lehote podľa vety prvej monitorovaný mobilný objekt do určeného autorizovaného servisu sa považuje za podstatné porušenie zmluvných povinností, v dôsledku čoho je poskytovateľ oprávnený od zmluvy odstúpiť a požadovať od zákazníka zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 100 EUR.

5.

Zákazník týmto v zmysle § 71 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 nestanovi inak.

Elektronická faktúra je v zmysle § 71 zákona o dani z pridanej hodnoty č. 222/2004 Z.z. daňovým dokladom. Poskytovateľ sa zaväzuje elektronickú faktúru doručovať účastníkovi formou elektronickej pošty, a to na jeho e-mailovú adresu, ktorú uviedol poskytovateľovi 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 doručenie 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 doručenie 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 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 faktúry podľa týchto podmienok, najmä zmenu e-mailovej adresy.

Vzhľadom na skutočnosť, že elektronická faktúra obsahuje údaje tvoriace predmet telekomunikačného tajomstva v zmysle ustanovení zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronickej komunikácii v znení neskorších predpisov, zákazník je povinný toto telekomunikačné tajomstvo zachovávať a chrániť pred neoprávneným sprístupnením. Poskytovateľ nezodpovedá za porušenie telekomunikačného tajomstva následkom úniku údajov z e-mailovej adresy zákazníka alebo z aplikácie používanej zákaznikom.

#### Článok IV.

##### Porušenie zmluvných povinností a jeho následky

1.

Porušenie povinností zákazníka uvedených v čl. III. ods. 4. písm. a) až r) 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 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, cenníka a VZP je poskytovateľ pripojenia oprávnený požadovať od zákazníka okrem nezaplatených 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 nezaplatených čiastky. V prípade prerušenia poskytovania služby bude zákazníkovi v priebehu nasledujúceho kalendárneho mesiaca po úhrade nedoplatkov umožnené za úhradu podľa aktuálneho cenníka opätovné poskytovanie služby so zachovaním pôvodných zákaznických dát. Po opätovnom neuhradení nedoplatkov zákazníkovi poskytovateľ všetky pôvodné zákaznickové dáta zruší a túto zmluvu ukončí.

3.

Zákazník zodpovedá poskytovateľovi prípadne tretím osobám za škodu spôsobenú porušením svojich povinností, a to najmä povinností ustanovených v čl. III. ods. 4 VZP a je povinný nahradiť poskytovateľovi vzniknutú škodu a ušlý zisk, najmä za poškodenie, zničenie alebo stratu GPS Agentu alebo dielčích súčastí GPS Agentu (napr. GPS anténa, GSM anténa, prepojovacia kabeláž), ako i za škodu spôsobenú neoprávneným zásahom do uvedených zariadení. Zákazník zodpovedá poskytovateľovi prípadne tretím osobám za škodu spôsobenú neoprávneným použitím, resp. zneužitím SIM karty poskytnutej poskytovateľom.

4.

Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikla zavineným 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 GPS Agentu, 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 V.

### Zmena zmluvy a VZP

1.

Poskytovateľ je kedykoľvek oprávnený meniť, resp. doplniť VZP. Pre platnosť a účinnosť zmeny VZP sa vyžaduje jej oznámenie zákazníkovi písomne, faxom, prípadne i formou zaslaného e-mailu na adresu zákazníka, avšak postačuje len uverejnenie zmeny na domovskej stránke poskytovateľa ([www.kdemasauto.sk](http://www.kdemasauto.sk)). Pokiaľ z VZP nevyplýva iné, predpokladá sa, že zmeny a doplnky VZP boli zákazníkovi oznámené uplynutím 30 dní odo dňa ich odoslania poskytovateľom. Tieto zmeny a doplnky budú zapracované do pôvodných VZP a následne budú vydané nové, aktualizované VZP, ktoré budú zákazníkovi na jeho žiadosť a za úhradu doručené.

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 nevnesie písomný nesúhlas v lehote do 10 dní odo dňa obdržania najbližšieho platobného dokumentu, v ktorom bude premietnutá zákaznikom vyžiadaná zmena.

3.

3.1. Mimo územia Slovenskej republiky sa služba /ďalej len „roaming“/ poskytuje na základe poskytovateľom schválenej žiadosti zákazníka oznámenej telefonicky na zákaznícke centrum spoločnosti ANTIK Telecom, s.r.o. na tel.č: 055 / 30 12345, kde službukonajúci operátor zaznamená túto požiadavku zákazníka po uvedení čísla zmluvy, identifikačných údajov zákazníka (meno, priezvisko, dátum narodenia, bydlisko) a prístupového mena a hesla pre pripojenie uvedeného v zmluve; v prípade neuviedenia týchto údajov roaming zákazníkovi aktivovaný nebude. Zákazník je oprávnený zvoliť si dátum aktivácie a deaktivácie roamingu, prípadne požiadať o aktiváciu roamingu na dobu neurčitú, vždy však iba na celé kalendárne mesiace; prvým dňom aktivácie je vždy prvý deň v kalendárnom mesiaci. Služba Roaming bude zákazníkovi aktivovaná prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom zákazník požiada o poskytovanie roamingu podľa vety prvej. Za poskytovanie roamingu je zákazník povinný uhrádzať poskytovateľovi nad rámec pravidelných mesačných poplatkov mesačný paušál Roaming podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa, a to na základe daňového dokladu – faktúry dodanej zákazníkovi poskytovateľom; ust. čl. III. ods. 4 písm. f/ VZP sa použije obdobne. Uhradením jednotlivých mesačných poplatkov zákazník potvrdzuje bezvadnosť plnenia prijatého od poskytovateľa.

3.2. Výška poplatkov za službu Roaming je špecifikovaná v Cenníku poskytovateľa a je diferencovaná v závislosti od toho, v ktorých zónach, resp. tarifných pásmach bude služba Roaming zákazníkovi poskytovaná. Pravidelný základný mesačný poplatok za službu Roaming zahŕňa výlučne poplatky za poskytovanie služby Roaming na území štátov v tzv. Zóne 1 tak, ako je táto definovaná a špecifikovaná v aktuálnom Cenníku poskytovateľa. V prípade, ak územný rozsah a špecifikácia jednotlivých zón uvedených v Cenníku poskytovateľa bude odlišný od územného rozsahu zón podľa aktuálneho a účinného Cenníka služieb spoločnosti Orange Slovensko, a.s., so sídlom Metodova 8, 821 09 Bratislava, IČO: 35 697 270, ktorá je poskytovateľom dátových služieb prenosu zo SIM karty GPS Agenta, pre poskytovanie služby ..... /ďalej len „Cenník služieb spoločnosti Orange Slovensko, a.s.“/, je medzi zmluvnými stranami dojednaný ako rozhodný a platný územný rozsah a špecifikácia zón podľa aktuálneho Cenníka služieb spoločnosti Orange Slovensko, a.s., a to počnúc dňom nadobudnutia účinnosti Cenníka služieb spoločnosti Orange Slovensko, a.s. Za akékoľvek poplatky spojené s poskytovaním služby Roaming na území štátov mimo Zónu 1, je poskytovateľ oprávnený zákazníkovi vyúčtovať poplatky podľa aktuálneho a účinného Cenníka služieb spoločnosti Orange Slovensko, a.s. vo výške pre jednotlivé zóny tak, ako sú tieto špecifikované v aktuálnom Cenníku služieb spoločnosti Orange Slovensko, a.s. Poplatky spojené s poskytovaním služby Roaming na území štátov v rámci jednotlivých zón, spolu so špecifikáciou a územným rozsahom jednotlivých zón platných a účinných ku dňu podpisu zmluvy o poskytovaní služby GPS monitoring, sú uvedené v Cenníku poskytovateľa, ktorý tvorí neoddeliteľnú prílohu zmluvy. Platby a poplatky za poskytovanie služby Roaming je zákazník povinný uhrádzať poskytovateľovi na základe daňového dokladu – faktúry dodanej zákazníkovi poskytovateľom; ust. čl. III. ods. 4 písm. f/ VZP sa použije obdobne.

Uhrady je zákazník povinný realizovať na účet poskytovateľa uvedený na daňovom doklade najneskôr v deň ich splatnosti. Platby za poskytovanie služby Roaming na území štátov mimo Zónu 1 poskytovateľ vyúčtuje zákazníkovi po uplynutí účtovacieho obdobia, t.j. po uplynutí príslušného kalendárneho mesiaca. Poskytovateľ je oprávnený stanoviť ceny za poskytovanie služby Roaming v jednotlivých štátoch aj nezávisle od spoločnosti Orange Slovensko, a.s., v takom prípade je zákazník povinný poskytovateľovi uhradiť poplatky podľa aktuálneho Cenníka poskytovateľa. Poskytovateľ je oprávnený sadzby cien a poplatkov za poskytované služby kedykoľvek jednostranne meniť a o vykonaných zmenách upovedomiť zákazníka spôsobom podľa týchto VZP.

3.3. Zákazník je oprávnený požiadať poskytovateľa o deaktiváciu roamingu spôsobom uvedeným v čl. V ods. 3 bod 3.2. veta prvá VZP, a to tak, aby medzi oznámením žiadosti o deaktiváciu roamingu a požadovaným dátumom deaktivácie uplynulo aspoň 40 dní, pričom roaming bude zákazníkovi deaktivovaný vždy iba k 1. dňu v kalendárnom mesiaci.

## Článok VI.

### Zánik zmluvy

1.

Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, pokiaľ nie je v zmluve dojednané inak. V prípade, že je zmluva uzatvorená 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, 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 alebo v prípade inej prekážky v ďalšej prevádzke služieb, 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 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 účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo bližšie služby s jej zvýhodneným zriadením.

4.

V prípade ukončenia zmluvy, splnenia podmienok pre prerušenie poskytovania služby alebo v prípade omeškania zákazníka s úhradou platieb vyplývajúcich preň zo zmluvy a VZP po dobu viac ako 30 dní, je zákazník povinný vrátiť poskytovateľovi nepoškodené zariadenie, a to najneskôr do 14 dní odo dňa, ktorý nastane ako prvý. **Demontáž zariadenia je zákazník povinný vykonať v autorizovanom servise, zákazník nie je oprávnený zariadenie sám demontovať.**

Demontáž bude zákazníkovi spoplatnená úhradou podľa aktuálne platného cenníka poskytovateľa. Za nepoškodené zariadenie sa považuje zariadenie, ktoré nemá poškodenú narušenú alebo odstránenú plombu a je plne funkčné; identifikačné číslo GPS Agenta musí byť zhodné s identifikačným číslom uvedeným v preberacom protokole. Pre prípad porušenia tejto povinnosti sa zákazník zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi plnú cenu GPS Agenta vo výške podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa spolu s úrokom z omeškania vo výške podľa čl. IV ods. 2 VZP, a to do konca kalendárneho mesiaca, v ktorom bol povinný zariadenie vrátiť a zaplatiť poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 100 EUR. Týmto nie sú dotknuté nároky poskytovateľa z náhrady škody.

5.

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

6.

Prevodom vlastníckeho práva k monitorovanému objektu zmluva nezaniká a nezaniká ani povinnosť zákazníka uhrádzať poskytovateľovi dojednanú odplatu za podmienok stanovených zmluvou a podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa. Tým nie je dotknutá povinnosť zákazníka uvedená v čl. III ods. 4 písm. k) VZP.

## **Článok VII.**

### **Ďalšie dojednania.**

1.

Zákazník prehlasuje, že si je vedomý toho, že inštalácia, používanie, kontrola, údržba, opravy, výmena, či odstránenie GPS Agentu môže spôsobiť škodu alebo zánik záruky na monitorovanom mobilnom objekte. Zodpovednosť za prípadnú takúto škodu, resp. za zánik záruky na monitorovanom mobilnom objekte poskytovateľ nenesie. Zodpovednosť za zánik záruky spôsobený v dôsledku montáže, kontroly, opravy, či výmeny zariadenia nesie autorizovaný servis, ktorý vykonal montáž, kontrolu, opravu či výmenu zariadenia.

2.

Zákazník si je vedomý technických a technologických možností GPS zariadenia a GSM siete. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu len pri dostatočnom pokrytí GPS signálom na určenie polohy monitorovaného objektu a zároveň pri dostatočnom pokrytí GSM sieťou mobilného operátora. Poskytovateľ nezodpovedá za poruchy a výpadky siete internet a GSM sietí mobilných operátorov, vrátane zahraničných operátorov a zároveň straty signálu z GPS družíc, ktoré nezavinil a nezodpovedá za prípadnú škodu, ktorá zákazníkovi v dôsledku týchto skutočností vznikne.

3.

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 s obsahom zmluvy 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 užívanie služby umožnil.

4.

Zákazník si je vedomý a súhlasí s tým, že poskytovateľ bude získané údaje o monitorovaných mobilných objektoch archivovať na serveri poskytovateľa, a to na účely zmluvy po dobu vysporiadania všetkých záväzkov medzi poskytovateľom a zákazníkom. Pri zvýšených nárokoch na dôvernosť resp. ochranu prenášaných dát je vecou zákazníka vykonávať na svojej strane príslušné opatrenia.

5.

Zákazník súhlasí, aby mu zo strany poskytovateľa boli zasielané oznamy s informačným obsahom. Zároveň dáva poskytovateľovi súhlas na spracovanie osobných údajov zákazníka do informačného systému poskytovateľa za účelom vytvorenia internej databázy zákazníkov a ich interného vyhodnotenia.

6.

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

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

8.

Zákazník je oprávnený predložiť Telekomunikačnému úradu spor s poskytovateľom, ak po reklamačnom konaní nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia, za účelom mimosúdneho riešenia sporu.

## **Článok VIII.**

### **Záverečné ustanovenia**

1.

Zákazník podpisom preberacieho protokolu potvrdzuje, že bola vykonaná riadna a funkčná montáž GPS Agentu do monitorovaného objektu uvedeného v preberacom protokole, že montáž bola vykonaná bezvadne, splňa požiadavky zákazníka a že bolo vykonané riadne a funkčné zriadenie služby. Zákazník ďalej podpisom preberacieho protokolu potvrdzuje, že údaje o monitorovanom mobilnom objekte, uvedené v preberacom protokole, sú totožné s údajmi uvedenými v zmluve. Ďalej zákazník svojím podpisom zmluvy a VZP potvrdzuje, že bol pri ich podpise oboznámený s platnými podmienkami poskytovateľa pre poskytovanie služby vrátane podmienok služieb s nimi súvisiacich (najmä odstraňovanie väd 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 všeobecných zmluvných podmienok ako aj s cenníkom poskytovateľa.

4.

Súčasťou týchto VZP je Reklamačný poriadok poskytovateľa služby GPS monitoring spoločnosti ANTIK Telecom s.r.o.

**Reklamačný poriadok podľa ust. § 45 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a čl. VIII. ods. 4 Všeobecných zmluvných podmienok spoločnosti ANTIK Telecom s.r.o. /VZP/**

**I. Úvodné ustanovenia**

1. Reklamačný poriadok upravuje právo zákazníka na reklamáciu správnosti úhrady a kvality služby GPS monitoring spoločnosti ANTIK Telecom s.r.o. (ďalej len poskytovateľ služby), spôsob uplatňovania reklamácie a jej vybavenia, lehotu na podanie reklamácie, na jej vybavenie a ďalšie podrobnosti o reklamačnom konaní.
2. GPS Agent, bližšie špecifikovaný v čl. II.ods.2 VZP, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy, sú vo vlastníctve poskytovateľa.

**II. Reklamácia kvality služby**

- poruchy, iné reklamácie kvality služieb

**III. Uplatňovanie reklamácie kvality služby**

1. Ak došlo k poruche na GPS Agentovi, je potrebné, aby zákazník kontaktoval bez zbytočného odkladu zákaznícku linku na tel. č. 055/ 30 12345, resp. poruchu bezodkladne písomne oznámil na adrese firmy, 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 čl. III. ods. 3 písm. e) VZP písomne na adrese firmy. Zákazníkov upozorňujeme, že reklamácie zaslané elektronickou poštou nevybavujeme.
2. V prípade reklamácie vady GPS Agentu zákazník vyčká na vyjadrenie poskytovateľa o tom, či je k posúdeniu reklamácie potrebná fyzická kontrola zariadenia. Pokiaľ poskytovateľ takúto kontrolu stanoví, zákazník pristavi vozidlo s reklamovaným zariadením ku kontrole v dohodnutom termíne a do miesta určenom poskytovateľom a umožní kontrolu zariadenia a osobe vykonávajúcej kontrolu zároveň doloží kópiu preberacieho protokolu o montáži uvedeného GPS Agentu a doklad o vybavení minulej reklamácie; identifikačné údaje GPS Agentu musia byť zhodné s identifikačnými údajmi uvedenými na všetkých predložených dokladoch, v opačnom prípade poskytovateľ nenesie zodpovednosť za vady reklamovaného zariadenia. Ak došlo k technickej poruche GPS Agentu, v dôsledku ktorej sa zariadenie stalo nefunkčným, s výnimkou prípadov, že zákazník túto poruchu sám spôsobil, resp. zapríčinil, bude zákazníkovi GPS Agent bezplatne vymenený v autorizovanom servise do 30 kalendárnych dní odo dňa riadneho nahlásenia poruchy zariadenia.
3. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, resp. vykonať opravu do 5 pracovných dní odo dňa nahlásenia poruchy, s výnimkou prípadu technickej poruchy GPS Agentu.

**A) porucha nezavinená zákazníkom**

Ak zákazník nie z vlastnej viny nemohol užívať službu viac ako 3 dni, má nárok na primeranú zľavu v hodnote alikvotnej čiastky z mesačného užívateľského poplatku za každý celý deň, kedy zákazník služby poskytovateľa z viny poskytovateľa nemohol užívať. Nárok na zľavu je zákazník povinný uplatniť u poskytovateľa písomne formou odôvodnenej žiadosti **najneskôr do troch mesiacov od písomného ohlásenia poruchy služby poskytovateľovi**. Zákazníkov upozorňujeme, že žiadosti zaslané elektronickou poštou nevybavujeme. 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. Poskytovateľ nezodpovedá za poruchy a výpadky siete internet a GSM sietí mobilných, vrátane zahraničných operátorov a za straty signálu z GPS družíc, ktoré nezavinil.

**B) porucha zavinená zákazníkom**

Za zavinenu poruchu sa najmä považuje, ak zákazník akýmkoľvek spôsobom poškodí, resp. znefunkční úmyselne alebo neúmyselne zariadenie alebo správne fungovanie aplikácie poskytovateľa pre prístup k údajom GPS monitoringu ASPECTO. V tomto prípade bude porucha odstránená na náklady zákazníka podľa cenníka služieb poskytovateľa v čase hlásenia poruchy zákazníkom, resp. zistenia poruchy poskytovateľom.

**Lehota na podanie a vybavenie reklamácie služieb**

4. Zákazník je povinný podať reklamáciu kvality služby v lehote 60 dní od zistenia nedostatku v kvalite služby.
5. Poskytovateľ služieb je povinný vybaviť reklamáciu kvality služby v lehote 30 dní od jej uplatnenia zákazníkom, 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**

1. Pre spôsob uplatňovania reklamácie úhrady platí obdobne ustanovenie čl. II ods. 1 tohto reklamačného poriadku.
2. Pre podanie a vybavenie reklamácie správnosti úhrady platia obdobne lehoty v ustanovení čl. II. ods. 4 a 5 tohto reklamačného poriadku.
3. Reklamácia vo veci prešetrovania úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnuté služby.

**IV. Ďalšie ustanovenia o reklamačnom konaní**

1. Reklamačné konanie je začaté dňom uplatnenia reklamácie zákazníkom u poskytovateľa služieb a skončené dňom odoslania písomného oznámenia o vybavení reklamácie poskytovateľom služieb.
2. Poskytovateľ služieb je povinný viesť evidenciu všetkých reklamácií a vybavovať reklamácie v poradí, v akom u neho boli uplatnené.
3. Poskytovateľ služieb písomne oznámí zákazníkovi výsledok prešetrovania jeho reklamácie v lehote určenej na vybavenie reklamácie.

**V. Alternatívne riešenie sporov**

1. 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“).
2. 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.
3. Žiadosť o nápravu je spotrebiteľ povinný podať ANTIKu písomne na adresu Čárskeho 10, 040 01 Košice alebo elektronicky na emailovú adresu antik@antik.sk.
4. Ak ANTIK na žiadosť spotrebiteľa podľa bodu 2 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-spotrebiteleskych-sporov.soi>).

**VI. Záverečné ustanovenia**

1. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na GPS Agentovi, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech zákazníka, ale rozsah poskytnutej služby, ani cenu za ňu nemožno preukázateľne zistiť, zákazník zaplatí cenu zodpovedajúcu priemernému rozsahu využívania služby GPS monitoring za predchádzajúcich šesť mesiacov.
2. Ak reklamovaná cena presiahne trojnásobok priemerného využívania služby GPS monitoring za predchádzajúcich šesť mesiacov, zákazník má právo na odklad zaplatenia ceny presahujúcej priemerný rozsah využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov najneskoršie do skončenia prešetrovania zariadenia alebo na jej zaplatenie v splátkach.

VZP a Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.4.2019

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