

## Všeobecné zmluvné podmienky pre poskytovanie služby ANTIK TV

spoločnosti ANTIK Telecom s.r.o., IČO: 36 191 400, so sídlom: Čárskeho č.10, 040 01 Košice, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel: Sro, vložka č.: 10988/V, vydané v súlade so zákonom č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách (ZEK) a v súlade s § 17 ods.1 písm. e) zákona č.308/2000 Z. z. o vysielaní a retransmisii (ZVR)



### I. ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

1. Tieto VZP vydané ANTIK Telecom s.r.o., IČO: 36 191 400, so sídlom: Čárskeho č.10, 040 01 Košice, zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel: Sro, vložka č.: 10988/V (ďalej len „**ANTIK**“ alebo „**Poskytovateľ**“) záväzne upravujú právne vzťahy medzi ANTIK, ako Poskytovateľom a účastníkom, ako druhou zmluvnou stranou zmluvy o poskytovaní služby ANTIK TV (ďalej len „**Zmluva**“) a sú jej neoddeliteľnou súčasťou rovnako ako Tarifa ANTIK TV (ďalej len „**Tarifa**“).

2. **Služba ANTIK TV** (ďalej len „**Služba**“) je predplatená služba na uskutočnenie príjmu pôvodného televízneho a rozhlasového vysielania programovej služby vysielateľa určená Poskytovateľom na príjem účastníkom prostredníctvom využívania siete akéhokoľvek prevádzkovateľa pripojenia k internetu, pričom ANTIK, ako prevádzkovateľ retransmisie vo vlastnom mene, na vlastný účet a na vlastnú zodpovednosť poskytuje retransmisiu ako obsahovú službu účastníkovi (ďalej aj ako „**Zákazník**“) ako koncovému užívateľovi. **Poskytovanie služby je obmedzené na územie Slovenskej republiky a Európskej Únie.** Služba sa poskytuje účastníkom vo zvolenej špecifikácii (ďalej len „**Druh služby**“), ktorej charakteristika vyplýva z Tarify, za podmienky zaplatenia predplateného za daný druh Služby. K Službe môžu byť poskytované doplnkové služby, ak si ich Zákazník objedná a zaplatí cenu za danú službu. Touto Službou nie je poskytovanie retransmisie ako obsahovej služby ANTIK, ako prevádzkovateľa pripojenia k Internetu bez podmienky zakúpenia Set-Top Boxu Zákazníkom, keďže sa jedná o iný druh služby - Tango Digitálna Televízia s osobitnou úpravou zmluvných podmienok.

3. **Tarifa** je cenník za poskytovanie Služby vydaný ANTIK, ktorý obsahuje ceny služby, programov, iných plnení a poplatkov spojených so zriadením a užívaním služby, ich splatnosť a charakteristiku Služby.

4. **VZP** - Všeobecné zmluvné podmienky pre poskytovanie služby ANTIK TV.

5. **Zmluva** je zmluva o poskytovaní služby ANTIK TV uzatvorená medzi Poskytovateľom a účastníkom v súlade s čl. III. VZP, predmetom ktorej je povinnosť Poskytovateľa za podmienok určených vo VZP poskytovať mu Službu v rámci ním predplatených druhov služby počas trvania Zmluvy, plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú uvedené vo VZP a na druhej strane záväzok účastníka platiť Poskytovateľovi za zriadenie pripojenia a poskytovanie Služby cenu podľa Tarify, ako aj plniť si všetky ďalšie povinnosti tak, ako účastníkovi vyplývajú zo Zmluvy, VZP a Tarify. **Zmluva nie je uzatváraná písomne.**

6. **Záujemca** je fyzická osoba, ktorá má záujem o uzatvorenie Zmluvy.

7. **Účastník alebo Zákazník** je fyzická osoba staršia ako 18 rokov, ktorá uzatvorila s Poskytovateľom Zmluvu a využíva Službu pre miesto poskytovania služby.

8. **Miesto poskytovania služby** je územie Slovenskej republiky a Európskej Únie.

9. **Zmluvné strany** je spoločné označenie pre Účastníka, resp. Zákazníka a Poskytovateľa, resp. ANTIK.

10. **Minimálne požiadavky na charakteristiku pripojenia do siete Internet** sú minimálne parametre pripojenia do siete Internet používaného Zákazníkom, špecifikované v zmluve, VZP a Tarife, ktoré musí toto pripojenie spĺňať, aby bola služba poskytovaná Poskytovateľom funkčná. V prípade, ak pripojenie Zákazníka nespĺňa uvedenú charakteristiku, Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za funkčnosť a vady poskytovanej služby.

11. **Poruchou alebo vadou služby** pre účely Zmluvy a VZP sa rozumie stav, ktorý znemožňuje užívanie Služby v dohodnutom rozsahu a na obnovenie poskytovania ktorých je potrebné vykonať technický zásah alebo prevádzkové opatrenie zo strany Poskytovateľa. Nie je ňou porucha v dodávke elektrickej energie, vplyv vyššej moci alebo následok zásahu do zariadenia Zákazníkom. Poruchou za týchto podmienok je iba výpadok vlastných komponentov služby. Ak Zákazníkovi zabraňuje využívaniu Služby výpadok alebo obmedzenie funkčnosti siete internet alebo skutočnosť, že pripojenie Zákazníka nespĺňa minimálne požiadavky na charakteristiku pripojenia do siete internet, nejde o poruchu a Zákazník nemá právo z uvedeného dôvodu Službu reklamovať a Poskytovateľ nemá povinnosť takúto vybrať inak než oznámením, že nejde o poruchu služby v zmysle týchto VZP. Poruchu funkčnosti internetu ohlasuje Zákazník u svojho poskytovateľa internetu. Poruchou nie je ani závada na zariadení (tablet, smartfón, iný ako Antik set-top box), ktoré je vo vlastníctve Zákazníka.

12. **Koncový bod siete** je rozhranie umiestnené vo vnútri nehnuteľnosti na adrese uvedenej v Zmluve ako miesto pripojenia a umožňuje fyzické pripojenie Set-Top Boxu k sieti ukončené routrom (smerovačom internetových dát s DHCP funkcionalitou), ktoré Zákazník dostáva od svojho poskytovateľa internetových služieb alebo si ho sám zabezpečuje.

13. **Cena alebo predplatené** je cena za službu poskytovanú Poskytovateľom podľa Zmluvy a Zákazník sa zaväzuje zaplatiť ju. Výška a splatnosť ceny je stanovená v Tarife.

14. **Predplatené obdobie** je obdobie zvolené Zákazníkom, zaplatením predplateného za daný druh Služby vo výške a spôsobom podľa Tarify, ktoré začína dňom poskytovania daného druhu Služby (prvý deň predplateného obdobia) a končí posledným dňom zvoleného obdobia o 0:00 hod., s výnimkou prípadov dočasného prerušenia alebo obmedzenia poskytovania predplatenj Služby na žiadosť Zákazníka.

15. **Zúčtovacie obdobie** je totožné s predplateným obdobím; u druhov služieb, poskytovaných bezplatne je zúčtovacím obdobím jeden kalendárny mesiac.

16. **Set-Top Box** je koncové zariadenie, určené Poskytovateľom, ktoré je nevyhnutné na využívanie Služby. Služí na prevod digitálneho televízneho signálu šíreného v IP sieti na signál zobraziteľný na televíznej obrazovke. Zároveň je toto zariadenie vyrábané a dodávané pod licenciou spoločnosti Antik Telecom alebo Antik Technology.

17. **Doplnkové služby** sú služby takto označené v Tarife. Tieto sa poskytujú odplatne alebo bezodplatne tak ako to stanovuje Tarifa. Právo Zákazníka na poskytovanie doplnkových služieb zaniká vždy so zánikom práva na poskytovanie Služby.

18. **Zákaznícky kľúč** je alfanumerický kód slúžiaci na registráciu a identifikáciu Zákazníka.

19. **Registrácia** je proces, kedy Zákazník pred začatím využívania Služby vyplní registračné údaje Zákazníka v zákazníckej zóne a dokončí registráciu a je podmienkou nadobudnutia účinnosti Zmluvy, ako aj poskytovania Služby.

## II. UZATVORENIE ZMLUVY A JEJ ZMENY

1. Poskytovateľ sa na základe Zmluvy uzatvorenej so Zákazníkom za predpokladu riadneho a včasného splnenia podmienok zo strany Zákazníka podľa bodu 2. tohto článku VZP zaväzuje poskytovateľ Zákazníkovi v rámci územia Slovenskej republiky a Európskej Únie Službu prostredníctvom pripojenia Zákazníka k sieti internet, zabezpečeného Zákazníkom na vlastné náklady prostredníctvom siete akéhokoľvek poskytovateľa služieb, počas trvania tejto Zmluvy za podmienok upravených vo VZP a Tarife, odplatne alebo bezodplatne v rozsahu podľa čl. III. bod 3. VZP a so špecifikáciou druhu Služby podľa Tarify, za podmienky zaplatenia predplatného vopred u platených druhoch služieb a len na dobu predplatného obdobia a Zákazník sa zaväzuje zabezpečiť na vlastné náklady a zodpovednosť splnenie podmienok nevyhnutných pre poskytovanie Služby podľa bodu 2. tohto článku VZP a platiť Poskytovateľovi za to odplatu vo forme predplatného, ako aj iné poplatky za súvisiace služby v zmysle platnej Tarify, pričom práva a povinnosti zmluvných strán sú upravené vo VZP a v Tarife.

2. Poskytovateľ poskytuje Služby na základe Zmluvy uzatvorenej so Zákazníkom po splnení nasledovných podmienok: a) zabezpečenie funkčného pripojenia Zákazníka k sieti internet, ktoré musí spĺňať minimálne požiadavky na charakteristiku pripojenia do siete internet, b) zakúpenie Set-Top Boxu Zákazníkom, jeho samoinštalácia Zákazníkom a funkčnosť Set-Top Boxu po celú dobu trvania Zmluvy, c) inštalácia aplikácie ANTIK TV pre mobilné zariadenia v prípade využívania Služby na ďalšom zaregistrovanom zariadení (tablet, smartfón), d) úhrada odplaty Poskytovateľovi postupom podľa čl. V. týchto VZP a vo výške podľa Tarify. Platené druhy služieb budú Zákazníkovi aktivované len za podmienky zaplatenia predplatného vopred na predplatené obdobie vo výške a spôsobom podľa Tarify.

3. Podmienkou poskytovania Služby je zaregistrovanie sa prostredníctvom zákaznickej zóny <http://moj.antik.sk> alebo webu [www.antiktv.sk](http://www.antiktv.sk). Po uskutočnení prvej registrácie sa Zákazník pre každé ďalšie využívanie Služby prihlasuje už iba uvedením prihlasovacích údajov (meno a heslo), ktoré si Zákazník zvolil pri procese registrácie cez zákaznickú zónu <http://moj.antik.sk>.

4. Nevyhnutnou podmienkou používania Služby je prístupenie Zákazníka k podmienkam uvedeným v Zmluve, VZP a Tarife (ďalej aj „**Uzatvorenie zmluvy na diaľku**“) zakliknutím príslušného políčka pri registrácii a dokončenie registrácie Zákazníka.

5. Záujemca o uzatvorenie Zmluvy a poskytovanie Služby je povinný zaobstarať si na vlastné náklady a zodpovednosť pripojenie k sieti internet, ktoré musí spĺňať minimálne požiadavky na charakteristiku pripojenia do siete internet a Set-Top Box u ktoréhokoľvek predajcu v rámci siete predajcov Smart Set-Top Boxov ANTIK, zabezpečiť si na vlastné náklady inštaláciu Set-Top Boxu, nainštalovať aplikáciu Antik TV pre mobilné zariadenia v prípade využívania Služby na ďalšom zaregistrovanom zariadení (tablet, smartfón), vyplniť registračný formulár prostredníctvom zákaznickej zóny, zaplatiť predplatné za zvolené druhy služieb vo výške a spôsobom uvedeným v Tarife.

6. V prípade Uzatvorenia zmluvy na diaľku je záujemca povinný pri registrácii do formulára návrhu na uzatvorenie zmluvy prostredníctvom zákaznickej zóny uviesť pravdivo, úplne a presne všetky povinné údaje, t. j. meno, priezvisko, dátum narodenia, rodné číslo, adresu trvalého pobytu, adresu na doručovanie, pokiaľ je odlišná od adresy trvalého pobytu, adresu miesta pripojenia služby a číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti, e-mailovú adresu, sériové číslo a MAC adresu Set-Top Boxu zakúpeného záujemcom, potvrdiť prístupenie k podmienkam poskytovania Služby podľa týchto VZP a Tarify a udeliť Poskytovateľovi súhlas na spracovanie poskytnutých osobných údajov (zakliknutím políčka) a po skontrolovaní všetkých údajov dokončiť registráciu. Zákazník zodpovedá Poskytovateľovi za akúkoľvek škodu spôsobenú uvedením nepravdivých, neúplných alebo nepresných údajov pri registrácii vo formulári návrhu zmluvy prostredníctvom zákaznickej zóny. Zákazník dokončením registrácie zároveň potvrdzuje, že pred uzatvorením Zmluvy mal možnosť oboznámiť sa so zmluvnými podmienkami, právami a povinnosťami, ktoré sa uzatvorením Zmluvy zaväzuje plniť, keďže aktuálne znenia VZP a Tarifa sú verejne dostupné na internetovej stránke ANTIKu [www.antik.sk](http://www.antik.sk) alebo [www.antiktv.sk](http://www.antiktv.sk).

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

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

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

9. Po registrácii Zákazníka odošle Poskytovateľ Zákazníkovi všetky ním potvrdené dokumenty (Zmluva, VZP, Tarifa) na e-mail uvedený Zákazníkom pri registrácii. Týmto momentom sa zmluva na diaľku považuje za uzatvorenú. Tieto dokumenty má Zákazník k dispozícii počas celého trvania zmluvného vzťahu s Poskytovateľom, pričom nahliadnuť do nich je možné kedykoľvek po zadaní prihlasovacích údajov v zákaznickej zóne.

10. Službu začne poskytovať Poskytovateľ najneskôr do 1 dňa odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy aktiváciou druhov služieb poskytovaných podľa platnej Tarify bezodplatne a aktiváciou druhov služieb zvolených Zákazníkom prostredníctvom zaplatenia predplatného za podmienky, že Zákazník pred nadobudnutím účinnosti Zmluvy zaplatil predplatné vo výške a spôsobom podľa Tarify. V

případe zaplataenia predplatného Zákazníkom až po nadobudnutí účinnosti zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje zriadiť prístup k zvolenému druhu služby do 1 dňa od pripísania a identifikácie platby predplatného na bankový účet Poskytovateľa alebo od zloženia platby v hotovosti k rukám Poskytovateľa. Zákazník je povinný bezodkladne preveriť funkčnosť Služby a v prípade akejkolvek vady poskytovanej Služby, nedostupnosti Služby, technického problému alebo nespokojnosti s fungovaním Služby, je Zákazník povinný písomne (listinne, faxom alebo e-mailom na adresu: [antik@antik.sk](mailto:antik@antik.sk)) najneskôr do 5 dní odo dňa aktivácie Služby, takúto skutočnosť oznámiť Poskytovateľovi. V prípade, ak takéto oznámenie nebude Poskytovateľovi doručené ani do 00:00 hod. 5. dňa nasledujúceho po dni začatia poskytovania Služby, považuje sa Služba vrátane prípadného technického zariadenia za odskúšanú, plne funkčnú a spĺňajúcu požiadavky Zákazníka počnajúc dňom začatia poskytovania Služby. V prípade, ak bude Poskytovateľovi v uvedenej lehote doručené písomné oznámenie Zákazníka o tom, že Služba nie je funkčná alebo je vadná, Poskytovateľ zabezpečí bezodkladné preverenie funkčnosti Služby a odstránenie vady. V prípade, ak Poskytovateľ pri takomto preverení zistí, že Služba je funkčná, Zákazník nemá nárok na vrátenie predplatného.

11. Zmluvu možno meniť len dohodou zmluvných strán uzatvorenou písomne alebo obdobným spôsobom, ako došlo k uzatvoreniu Zmluvy (Uzatvorenie zmluvy na diaľku) okrem prípadov, v ktorých je podľa Zmluvy alebo VZP stanovený iný spôsob – jednostranná zmena VZP alebo Tarify ANTIKOM, zmena Zmluvy zmenou druhov služieb Zákazníkom prostredníctvom zaplataenia predplatného za daný druh služby alebo naopak jeho nezaplataenia.

12. Poskytovateľ je oprávnený jednostranne meniť VZP a Tarifu vydaním nových VZP alebo Tarify alebo ich dodatkov ako aj upraviť, zmeniť alebo zrušiť aj daný druh služby a ceny za služby špecifikované v Tarife. Každú zmenu zmluvných podmienok je Poskytovateľ povinný oznámiť Zákazníkovi na trvalom nosiči, jasným a zrozumiteľným spôsobom, aspoň mesiac vopred s odkazom na uverejnenú zmenu na internetovej stránke Poskytovateľa a zároveň ho informovať o práve na odstúpenie od Zmluvy. Splnením povinnosti Poskytovateľa je aj oznámenie podstatnej zmeny SMS správou s informáciou, kde koncový užívateľ nájde informácie o zmene zmluvných podmienok v prípadoch, ak je to odôvodnené. Nesúhlas Zákazníka so zmenou zmluvných podmienok je dôvodom pre odstúpenie od zmluvy zo strany Zákazníka bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady, pričom Zákazník môže právo na odstúpenie od Zmluvy využiť v lehote jedného mesiaca odo dňa oznámenia takejto zmeny; to neplatí, ak:

- a) ide o zmeny, ktoré sú výhradne v prospech Zákazníka,
- b) zmeny sú výlučne administratívneho charakteru,
- c) zmeny nemajú negatívny vplyv na Zákazníka alebo vyplývajú zo zákona č. 40/1964 Zb. – Občiansky zákonník.

Ak Zákazník túto možnosť v predmetnej lehote nevyužil, považuje sa jeho nekonanie za súhlas so zmenou obsahu zmluvného vzťahu.

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

14. Ku zmene Zmluvy dochádza aj v prípade, keď si Zákazník zvolí iné druhy služieb prostredníctvom zaplataenia predplatného, a to okamihom pripísania a identifikácie platby predplatného na bankový účet Poskytovateľa alebo od zloženia platby v hotovosti k rukám Poskytovateľa vo výške a spôsobom podľa platnej Tarify, ako aj uplynutím predplatného obdobia, ak Zákazník najneskôr do 00:00 hod. posledného dňa predplatného obdobia nezaplatí predplatné za zvolený druh Služby, a to uplynutím predplatného obdobia v rozsahu dotknutého druhu Služby.

15. Zákazník je oprávnený využívať Službu na dvoch Set-Top Boxoch a na piatich ďalších registrovaných zariadeniach (smartfón/tablet) prostredníctvom aplikácie ANTIK TV pre mobilné zariadenia, pričom je mu umožnené sledovať program, ktorý je predmetom retransmisie na 2 zariadeniach súčasne. Zákazník si ďalšie zariadenie zaregistruje prostredníctvom zákazníckej zóny alebo spôsobom prihlásenia sa do mobilnej aplikácie s rovnakými prihlasovacími údajmi, čo spôsobí automatickú registráciu v zákazníckej zóne. Zákazník je oprávnený nainštalovať si do svojho zariadenia aplikáciu ANTIK TV pre mobilné zariadenia nevyhnutnú pre poskytovanie Služby, a to prostredníctvom operačného systému Android alebo iOS, podľa toho aký operačný systém má Zákazník na zariadení. Takéto zariadenie je Zákazník oprávnený si počas trvania tejto Zmluvy meniť spôsobom uvedeným v Zmluve.

16. Služba je poskytovaná v rámci troch režimov. Prvý režim poskytovania Služby spočíva v tom, že Zákazník si zakúpi zariadenie uvedené v Zmluve, pričom ak predmetné zariadenie nezaregistruje prostredníctvom zákazníckej zóny <http://moj.antik.sk> (ďalej len „Zákaznícka zóna“), Zákazník bude mať prístup len ku kanálu, ktorý ho informuje o potrebe registrácie. Druhý režim poskytovania Služby spočíva v registrácii na Zákazníckej zóne, kedy Zákazník získa bezplatný Vstupný balík. Tretí režim poskytovania Služby spočíva v tom, že Zákazník si v rámci Zákazníckej zóny alebo prostredníctvom [www.antik.sk](http://www.antik.sk) zakúpi televízne balíky na predplatené obdobie za cenu vo výške, ktorá je stanovená v aktuálnej platnej tarife Poskytovateľa.

### III. ŠPECIFIKÁCIA SLUŽBY

1. Služba je poskytovaná Zákazníkom - fyzickým osobám a aj podnikateľom s tým, že sú oprávnení Službu využívať iba pre svoje účely a v žiadnom prípade Službu nesmú dať k dispozícii tretím osobám, prípadne Službu prezentovať na verejnom priestranstve alebo inak verejne.

2. Poskytovanie Služby je na dvoch Set-Top Boxoch a na piatich ďalších registrovaných zariadeniach (smartfón/tablet), pričom Zákazníkovi je umožnené sledovať program, ktorý je predmetom retransmisie na 2 zariadeniach súčasne.

3. Služba je Zákazníkovi poskytovaná na základe Zmluvy v rozsahu druhov služieb, poskytovaných podľa platnej Tarify bezodplatne a z platených druhov služieb sú Zákazníkovi poskytované len tie druhy služieb, ktoré si Zákazník zvolil pri uzatváraní Zmluvy, ako aj neskôr prostredníctvom zaplataenia predplatného za zvolený druh služby vo výške a spôsobom podľa platnej Tarify a len počas predplateného obdobia. Poskytovanie bezodplatných druhov služieb môže Poskytovateľ podmieňovať potvrdením záujmu zo strany Zákazníka o poskytnutie jednotlivých bezodplatných druhov služieb prostredníctvom registrácie alebo iným spôsobom podľa platnej Tarify.

**1.Práva a povinnosti Zákazníka**

1.1.Zákazník má právo na poskytovanie Služby v rozsahu druhov služieb podľa čl. IV. VZP na území Slovenskej republiky a Európskej Únie za predpokladu splnenia všetkých podmienok stanovených VZP a Tarifou.

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

1.3.Zákazník je oprávnený nepredĺžiť predplatené obdobie pre zvolené služby nezaplatením ďalšieho predplatného bez akéhokoľvek zmluvnej sankcie.

1.4.Zákazník je povinný zabezpečiť utajenie zákazníckeho kľúča, hesiel a iných kódov a neposkytovať ich tretej osobe, v prípade podozrenia z možnosti jeho zneužitia, požiada Zákazník o zmenu kódov Poskytovateľa písomne (listinne, faxom, alebo e-mailom na adresu: antik@antik.sk). Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú zneužitím kódov neoprávnenou osobou.

1.5.Zákazník je povinný používať Službu iba spôsobom a v rozsahu podľa Zmluvy, VZP a Tarify.

1.6.Zákazník najmä nesmie používať Službu spôsobmi, ktoré sú protizákonné, v rozpore s dobrými mravmi alebo pri ktorých porušenie Zmluvy by malo za následok zníženú kvalitu užívania Služby pre ostatných účastníkov. V prípade zistenia porušenia tejto povinnosti a neodstránenia závažného stavu ani na výzvu Poskytovateľa v primeranej lehote, môže Poskytovateľ od Zmluvy odstúpiť, prípadne prerušiť dodávku Služby na čas, kým nedôjde k odstráneniu závažného stavu Zákazníkom.

1.7.Zákazník nesmie užívať Službu inak, než výhradne pre svoju potrebu a nie je oprávnený k akémukoľvek inému využitiu Služby bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa. Zákazník nesmie zdieľať Službu s inými subjektmi, resp. túto umožniť využívať iným než jemu blízkym osobám, nesmie umožniť iným osobám bezplatné alebo komerčné užívanie Služby tretej osobe. Porušenie tejto povinnosti môže byť dôvodom pre odstúpenie od Zmluvy alebo pre prerušenie poskytovania Služby.

1.8.Odstúpiť od Zmluvy alebo prerušiť poskytovanie Služby je Poskytovateľ oprávnený i vtedy, ak Zákazník zasiahol do siete alebo zariadení Poskytovateľa, či v prípade, ak pripojil ku koncovému bodu siete viac ako jeden televízny prijímač bez písomného súhlasu Poskytovateľa.

1.9.Zákazník nesmie odoberať služby v inom rozsahu, než vo zvolenom rozsahu služieb, za ktoré zaplatil predplatné, pokiaľ ide o platený druh služby a nesmie umožniť nikomu vykonať neoprávnené zásahy do siete alebo zariadenia, ktoré by mu umožnili využívanie Služby nad tento rozsah. Aj porušenie tejto povinnosti Zákazníkom môže byť dôvodom pre odstúpenie od Zmluvy alebo prerušenie poskytovania Služby Poskytovateľom.

**2.Práva a povinnosti Poskytovateľa**

2.1.Poskytovateľ je oprávnený zaviesť dodatočné spôsoby ochrany siete, pokiaľ je to potrebné z dôvodu ochrany Zákazníkov alebo siete.

2.2.Poskytovateľ je povinný, pokiaľ možno vopred a včas oznámiť Zákazníkovi vhodným spôsobom dočasné prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby.

2.3.Poskytovateľ je oprávnený uskutočniť také zmeny v sieti, ktoré nemajú za následok trvalé podstatné zníženie kvality Služby.

2.4.Poskytovateľ si vyhradzuje právo meniť vo svojej programovej ponuke ponúkané televízne a rozhlasové programy, ako aj trvale alebo prechodne meniť ich celkový počet. Tieto zmeny nie je povinný osobitne oznamovať Zákazníkovi.

**V. PREDPLATNÉ A INÉ POPLATKY**

1.Výška predplatného pre jednotlivé druhy služieb v závislosti od dĺžky predplateného obdobia je stanovená v aktuálne platnej Tarife Poskytovateľa. Ceny uverejnené v Tarife sú platné do dňa nadobudnutia účinnosti zmeny Tarify, resp. novej Tarify vydanéj Poskytovateľom.

2.Zákazník je povinný uhradiť všetky platby predplatného spôsobmi a vo výške stanovenými v aktuálne platnej Tarife. Poskytovateľ nezodpovedá Zákazníkovi za neposkytnutie alebo oneskorené poskytnutie predplatnej Služby v prípade neidentifikovania platby predplatného z dôvodu nedodržania spôsobu úhrady predplatného Zákazníkom, predovšetkým z dôvodu nesprávne uvedeného alebo nečitateľného zákazníckeho kľúča, prípadne iného identifikátora zákazníka Služby.

3.Predplatné je zaplatené okamihom pripísania a identifikácie platby predplatného na bankovom účte Poskytovateľa alebo zložením platby v hotovosti k rukám Poskytovateľa.

4.Zákazník nemá nárok na vrátenie zaplateného predplatného z dôvodu nevyužívania Služby.

5.Zmluvné strany sa dohodli, že Zákazník nemá nárok na vrátenie zaplateného predplatného v prípade, ak dôjde k zániku Zmluvy odstúpením od Zmluvy zo strany Poskytovateľa z dôvodu porušenia zmluvných povinností Zákazníka ako ani v prípade, ak Zákazník vypovedá Zmluvu a výpovedná doba uplynie pred uplynutím predplatenej doby.

6.Iné poplatky ako predplatné je Zákazník povinný uhradiť Poskytovateľovi na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom, a to vo výške a so splatnosťou poplatku podľa aktuálne platnej Tarify alebo v hotovosti v súlade s platnou Tarifou.

7.Zákazník týmto v zmysle § 75 ods. 6 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty udeľuje Poskytovateľovi výslovný súhlas na to, aby mu Poskytovateľ predkladal faktúry vyhotovené podľa VZP alebo Tarify v elektronickej forme (ďalej aj „Elektronická faktúra“). Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že Elektronická faktúra je plnohodnotnou náhradou faktúry v papierovej forme, že Elektronická faktúra bude Zákazníkovi predkladaná len v elektronickej forme a faktúra vyhotovená písomne mu zasielaná nebude, pokiaľ Poskytovateľ nestanoví inak. Elektronická faktúra je v zmysle § 75 ods. 6 zákona o dani z pridanej hodnoty č. 222/2004 Z. z. daňovým dokladom.

Poskytovateľ sa zaväzuje Elektronickú faktúru doručovať Zákazníkovi formou elektronickej pošty, a to na jeho e-mailovú adresu, ktorú uviedol Poskytovateľovi pri registrácii prostredníctvom zákaznickej zóny. Zákazník je povinný počas celej doby zasielania Elektronickej faktúry mať zabezpečený prístup k tejto e-mailovej adrese. Elektronická faktúra sa považuje za doručenú a jej obsah za oznámený Zákazníkovi dňom, kedy Poskytovateľ odošle Elektronickú faktúru Zákazníkovi prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu Zákazníka. Zákazník je povinný vopred písomne (listinne, faxom alebo e-mailom na adresu: [antik@antik.sk](mailto:antik@antik.sk)) oznámiť Poskytovateľovi akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie Elektronickej faktúry podľa týchto podmienok, najmä zmenu e-mailovej adresy, ktorú uviedol pri registrácii v Zákaznickej zóne. Vzhľadom na skutočnosť, že Elektronická faktúra obsahuje údaje tvoriace predmet telekomunikačného tajomstva v zmysle ustanovení zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronickej komunikácii v znení neskorších predpisov, Zákazník je povinný toto telekomunikačné tajomstvo zachovávať a chrániť pred neoprávneným sprístupnením. Poskytovateľ nezodpovedá za porušenie telekomunikačného tajomstva následkom úniku údajov z e-mailovej adresy Zákazníka alebo z aplikácie používanej Zákazníkom.

8. Poskytovateľ je oprávnený písomnou zmluvou postúpiť aj bez súhlasu Zákazníka 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 povinný odovzdať postupníkovi aj dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na základe ktorého vznikla postúpená pohľadávka.

9. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zániku Zmluvy sú rôzne jednorazové platby špecifikované v Tarife nevratné.

## VI. PRERUŠENIE POSKYTOVANIA SLUŽBY

1. Dočasné prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby je možné vykonať jednostranne na základe rozhodnutia Poskytovateľa v prípade, ak Zákazník porušuje povinnosti uvedené v týchto VZP.

2. Jednostranne je Poskytovateľ oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby a doplnkových služieb Zákazníkovi, ak tento podstatne porušuje zmluvné podmienky a zmluvné povinnosti podľa Zmluvy, Dohody o splácaní aktivačného poplatku, VZP, alebo Tarify, a to na obdobie až do úplného splnenia všetkých povinností Zákazníkom, alebo do úplného odstránenia závadného stavu (ďalej tiež „**Sankčné prerušenie poskytovania služieb**“). Takýmito prípadmi sú najmä:

- a) zneužívanie Služby Zákazníkom,
- b) dlh Zákazníka po lehote splatnosti za poskytovanie Služby, vrátane nezaplatenia jednorazových poplatkov, a akýchkoľvek poplatkov, ktoré je Zákazník oprávnený uhrádzať prostredníctvom splátok,
- c) využívanie Služby Zákazníkom na iné ako súkromné účely,
- d) podstatné porušenie iných zmluvných podmienok zo strany Zákazníka.

V prípade Sankčného prerušenia poskytovania Služieb zo strany Poskytovateľa uvedeného v písm. b) tohto článku VZP je Poskytovateľ oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby iba po predchádzajúcom náležitom písomnom (listinne alebo e-mailom) upozornení a po mámom uplynutí 14 dňovej lehoty určenej na zaplatenie.

V prípade Sankčného prerušenia poskytovania služieb zo strany Poskytovateľa uvedeného v písm. a), c) a d) tohto článku VZP je Poskytovateľ oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby iba po predchádzajúcom náležitom písomnom (listinne alebo e-mailom) upozornení.

V prípade Sankčného prerušenia poskytovania služieb Zákazník nemá nárok na vrátenie zaplateného predplatného, ani na predĺženie predplatného obdobia o dobu prerušenia poskytovania Služieb.

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

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

V týchto prípadoch pokiaľ je to možné, Poskytovateľ o dočasnom prerušení alebo obmedzení obdobne informuje Zákazníka vopred. V prípade prerušenia poskytovania Služby z dôvodu podľa písm. b), má Zákazník nárok na vrátenie alikvotnej časti zaplateného predplatného na základe písomnej žiadosti uplatnenej u Poskytovateľa spôsobom a v lehote podľa čl. XII. bodu 5. VZP.

## VII. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY SET-TOP BOXU

1. Poskytovateľ ako výrobca Set-Top Boxu poskytuje na Zákazníkom zakúpený Set-Top Box záruku v trvaní 24 mesiacov odo dňa zakúpenia Set-Top Boxu.

2. Uvedenie Set-Top Boxu do prevádzky a jeho nastavenie nepatrí do povinností Poskytovateľa v rámci poskytnutej záruky. Zákazník je povinný zabezpečiť odbornú inštaláciu Set-Top Boxu v súlade s návodom, Poskytovateľ nezodpovedá za vady Set-Top Boxu spôsobené jeho nesprávnou inštaláciou Zákazníkom alebo treťou osobou.

3. Počas trvania záruky sa Poskytovateľ zaväzuje na základe reklamácie Zákazníka postupom uvedeným v bode 4. tohto článku VZP bezplatne odstrániť vady Set-Top Boxu za predpokladu, že vada Set-Top Boxu nebola spôsobená Zákazníkom. Za vady Set-Top Boxu spôsobené Zákazníkom Poskytovateľ nezodpovedá.

4. Za vadu Set-Top Boxu spôsobenú Zákazníkom sa považuje vždy situácia, keď je Set-Top Box mechanicky akokoľvek poškodený, je z neho zrejme, že Zákazník doň zasahoval, pripájal k nemu zariadenia iné než schválené Poskytovateľom alebo ak ho poškodil nedodržaním bezpečnostných predpisov:

- pripájaním prístroja do elektrických zásuviek, ktoré nespĺňajú technické parametre,
- umiestnením prístroja na mäkký, prípadne šmykľavý povrch,
- umiestnením iných predmetov na prístroj alebo v jeho tesnej blízkosti,

- zakrytím vetracích otvorov,
- vystavením prístroja priamemu pôsobeniu slnečných lúčov, prípadne iných zdrojov tepla,
- umiestnením prístroja do blízkosti iných elektrických zariadení,
- vystavením zariadenia pôsobeniu magnetického poľa,
- neochránením prístroja pred prachom, vlhkosťou a chemikáliami,
- používaním prístroja vo vlhkých miestnostiach,
- používaním neschválených batérií do diaľkového ovládača.

5.Zákazník uplatňuje reklamáciu vady Set-Top Boxu u predajcu, u ktorého bol Set-Top Box zakúpený, postupom podľa záručných a reklamačných podmienok tohto predajcu. Pokiaľ bol Set-Top Box zakúpený priamo u Poskytovateľa, Zákazník uplatňuje reklamáciu vady Set-Top Boxu priamo u Poskytovateľa postupom podľa čl. XIII. bod 4. VZP.

6.Spôsob odstránenia vady Set-Top Boxu je výlučne na voľbe Poskytovateľa.

7.Na záručný servis ostaných zariadení zakúpených v súvislosti s poskytovaním Služby od Poskytovateľa sa vzťahujú ustanovenia VZP upravujúce zodpovednosť za vady Set-Top Boxu a postupu pri ich reklamácii.

## VIII. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY SLUŽBY

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

2.Vadami služby nie sú vady Set-Top Boxu, ktorý je vo vlastníctve Zákazníka. Nefunkčnosť služby spôsobená vadou Set-Top Boxu, ktorá nebola spôsobená Zákazníkom (čl. VIII. bod 4. VZP) a ktorá bola uplatnená v rámci záručnej doby v súlade s Reklamačným poriadkom je Zákazníkovi peňažne kompenzovaná postupom podľa čl. XIII. bod 5. VZP. Poskytovateľ nezodpovedá a neposkytuje Zákazníkovi žiadnu peňažnú kompenzáciu za nefunkčnosť Služby spôsobenú vadou Set-Top Boxu vzniknutou po uplynutí záručnej doby; v takomto prípade je Zákazník povinný zabezpečiť bezodkladné odstránenie vady, resp. zakúpiť si nový Set-Top Box.

3.Poskytovateľ nezodpovedá za akékoľvek vady funkčnosti alebo kvality Služby, ktoré sú spôsobené tým, že Zákazníkom používané pripojenie k sieti internet nespĺňa minimálne požiadavky na charakteristiku pripojenia do siete internet ani za vady, ku ktorým došlo v dôsledku výpadkov pripojenia k sieti internet. Nároky plynúce z väd pripojenia k sieti internet uplatňuje Zákazník výlučne u poskytovateľa pripojenia k sieti Internet.

4.Poskytovateľ rovnako nezodpovedá za poruchy Služby spôsobené dočasným výpadkom elektrickej energie alebo zásahom vyššej moci (živelná pohroma, iná nepredvídateľná okolnosť) ani za poruchy, ktoré spôsobil Zákazník porušením svojich povinností podľa Zmluvy alebo ktoré vznikli v dôsledku zneužitia poskytovanej Služby Zákazníkom, alebo ktoré vznikli z dôvodu nesprávnej inštalácie Set-Top boxu Zákazníkom alebo treťou osobou.

5. Zákazník je povinný oznámiť Poskytovateľovi každú poruchu ihneď po jej zistení a poskytnúť súčinnosť pri jej odstraňovaní. Poruchu oznamuje Zákazník písomne (listinne, faxom alebo e-mailom na adrese: [antik@antik.sk](mailto:antik@antik.sk)) alebo osobne v sídle Poskytovateľa. Poskytovateľ nie je povinný pristúpiť k odstráneniu poruchy nahlásenej iba telefonicky, spravidla sa tak však bude snažiť postupovať. Poskytovateľ za poruchu nezodpovedá, ak preukáže, že za daných okolností vykonal všetky predpokladateľné úkony v záujme predídania alebo odstránenia jej vzniku alebo trvania.

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

7.Ak porucha vznikla v sieti Poskytovateľa a Zákazník za ňu nie je zodpovedný, Poskytovateľ poruchu odstráni bezplatne. V prípade, ak je za poruchu zodpovedný Zákazník, Poskytovateľ poruchu odstráni odplatne podľa charakteru a povahy poruchy. Ak nie je porucha odstránená pre prekážku na strane Zákazníka, Poskytovateľ sa nemôže dostať do omeškania s povinnosťou poruchu odstrániť.

## IX. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

1.Poskytovateľ je zodpovedný za súlad Služby so Zmluvou a technickou špecifikáciou služby uvedenou v Tarife. Za škodu v tejto súvislosti zodpovedá jedine v prípade, ak bola spôsobená úmyselným porušením povinností zo strany Poskytovateľa. Poskytovateľ za škodu nezodpovedá ak preukáže, že vykonal všetky potrebné úkony v záujme odvrátenia škody.

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

- použitia zariadenia, ktoré nedodal Zákazníkovi Poskytovateľ,
- nesprávneho používania zariadenia Poskytovateľa,
- nedostatočnej súčinnosti Zákazníka pri odstraňovaní poruchy, najmä nenahlásenie, neumožnenie prístupu k zariadeniu.

3.Zákazník je zodpovedný za škodu, ktorú spôsobil porušením svojich povinností podľa Zmluvy, najmä za škodu vzniknutú poškodením siete, zariadenia Poskytovateľa alebo nedostatočnou súčinnosťou pri odstraňovaní porúch, zneužitím poskytovanej Služby, ako aj za

škodu vzniknutú v dôsledku uvedenia nepravdivých, neúplných alebo nepresných údajov do formuláru návrhu na uzatvorenie Zmluvy.

## X. MINIMÁLNE POŽIADAVKY NA CHARAKTERISTIKU PRIPOJENIA DO SIETE INTERNET A ZARIADENIA

1. Minimálne požiadavky na charakteristiku pripojenia do siete internet, ktoré musí pripojenie Zákazníka k sieti internet spĺňať, aby bola služba funkčná, sú:

- rýchlosť pripojenia minimálne 5Mbit/s,
- pripojenie k internetovej sieti prostredníctvom routra (smerovača internetových dát s funkcionalitou DHCP), ktorý Zákazníkovi zabezpečí buď poskytovateľ internetových služieb alebo si ho Zákazník zabezpečí sám,
- neexistencia akýchkoľvek obmedzení pripojenia k sieti internet, ktoré bránia pripojeniu Set-Top Boxu k sieti alebo blokujú prenos dát potrebných pre poskytovanie Služby.

2. Minimálne požiadavky na charakteristiku zariadenia, ktoré musí každé zariadenie spĺňať na to, aby Služba prostredníctvom aplikácie ANTIK TV pre mobilné zariadenia bola plne funkčná, sú: Operačný Systém iOS alebo Android.

Operačný systém	Zariadenie	Podporovaná verzia OS
iOS	Tablet	Min. iOS 8 a vyššie
iOS	Smartfón	Min. iOS 8 a vyššie
Android	Tablet	Min. 5.0 a vyššie
Android	Smartfón	Min. 5.0 a vyššie

## XI. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

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

### ZÁSADY OCHRANY OSOBNÝCH ÚDAJOV

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

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

EVIDENCIA KLIENTOV TELEVÍZIE	
Účel spracúvania osobných údajov	Účelom spracúvania osobných údajov v predmetnom IS je poskytovanie televíznych služieb pod hlavičkou spoločnosti Antik Telecom bez ohľadu na spôsob distribúcie či koncové zariadenie dotknutej osobe v prípojnom bode podľa príslušnej Zmluvy o zriadení a poskytovaní televíznej služby a za podmienok upravených v týchto zmluvách so špecifikáciou na služby uvedené v týchto zmluvách a Tarifách a Všeobecných zmluvných podmienok k nim prislúchajúcich.
Názov informačného systému	IS Evidencia klientov televízie
Právny základ	Právny základ spracúvania osobných údajov v predmetnom IS predstavuje Zmluva o zriadení a poskytovaní služby uzatvorená podľa § 44 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a § 269 ods. 2 Zákona č. 513/199 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení a Zákona č. 308/200 Z.z. o vysielaní a retransmisii.
Kategórie príjemcov	Orgány verejnej správy a iné osoby v rámci poskytovanej súčinnosti, Rada pre vysielanie a retransmisii, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, Audítorské spoločnosti.

Cezhraničný prenos os. údajov	Neuskutočňuje sa
Lehoty na vymazanie os. údajov	5 rokov po ukončení spolupráce, pokiaľ neprebíha súdne či administratívne konanie, v ktorom je potrebné použiť dôkazy obsahujúce osobné záznamy
Informácia o existencii automatizovaného rozhodovania vrátane profilovania	Neuskutočňuje sa
Kategórie dotknutých osôb	- zmluvná strana (zákazník/klient).

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

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

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

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

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

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

V prípade akýchkoľvek otázok súvisiacich s ochranou Vašich osobných údajov vrátane uplatnenia Vašich práv v zmysle Nariadenia a Zákona o ochrane osobných údajov Vás prosíme, aby ste kontaktovali nás:

- e-mailovou žiadosťou zaslanou na adresu: [gdpr@antik.sk](mailto:gdpr@antik.sk),
- telefonicky na čísle: 055 / 30 12345, alebo
- 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), tf. kontakt: +421911111551.



## XII. REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Zákazník má právo u Poskytovateľa reklamovať vady Služby, správnosť priradenia úhrady predplatného, správnosť vyúčtovania iného poplatku a vady Set-Top Boxu, ktorý bol zakúpený priamo u Poskytovateľa, spôsobom upraveným v zákone a týchto VZP.

2. Zákazník je povinný podať písomnú (listinne, faxom alebo e-mailom na adresu: [antik@antik.sk](mailto:antik@antik.sk)) alebo spísať a podpísať osobne u Poskytovateľa, reklamáciu kvality Služby v lehote 30 dní od zistenia nedostatku / závady v kvalite Služby alebo v lehote 30 dní odo dňa doručenia reklamovanej faktúry. Márnym uplynutím uvedenej lehoty alebo nedodržaním písomnej formy, ako aj v prípade, ak listinná reklamácia nie je vlastnoručne Zákazníkom podpísaná, právo na reklamáciu zaniká.

3. V reklamácii je Zákazník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, ktoré uviedol pri registrácii prostredníctvom Zákazníckej zóny, zákaznícky kľúč a stručne a určito popísať čoho sa reklamácia týka a čo Zákazník žiada.

4. Reklamáciu väd Set-Top Boxu zakúpeného priamo u Poskytovateľa, Zákazník uplatňuje zaslaním písomného (listinne, faxom alebo e-mailom na adresu: [antik@antik.sk](mailto:antik@antik.sk)) oznámenia, v ktorom musia byť uvedené identifikačné údaje zo Zmluvy, sériové číslo Set-Top Boxu, dátum zakúpenia set-Top Boxu a popis vady za súčasného zaslania dokladu o zakúpení Set-Top Boxu a samotného Set-Top Boxu v originálnom balení na adresu sídla Poskytovateľa.

5. V prípade, ak Zákazník nie z vlastnej viny nemohol Službu využívať z dôvodu jej nefunkčnosti v dôsledku väd Služby alebo Set-Top Boxu, za ktoré zodpovedá Poskytovateľ, Zákazník má právo na vrátenie pomernej časti predplatného za obdobie odo dňa doručenia reklamácie Poskytovateľovi Zákazníkom, resp. jej postúpenia predajcom do okamihu obnovenia poskytovania Služby, resp. vrátenia Set-Top Boxu po odstránení vady Zákazníkom alebo predajcom podľa toho, čo nastalo skôr, a to za každý celý deň, kedy v tomto období Zákazník nemohol Službu využívať. Nárok na zľavu je Zákazník povinný uplatniť u Poskytovateľa písomne (listinne, faxom alebo e-mailom na adresu: [antik@antik.sk](mailto:antik@antik.sk)) formou odôvodnenej žiadosti najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby.

6. Poskytovateľ je povinný na trvalom nosiči (napr. papier alebo e-mail) oznámiť Zákazníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote 30 dní od doručenia reklamácie, ak tento Reklamačný poriadok neustanovuje inak. V zložitejších prípadoch môže Poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní, o čom je povinný informovať Zákazníka na trvalom nosiči (napr. papier alebo e-mail) spolu s uvedením dôvodov, a to pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty. V prípade nesplnenia tejto povinnosti sa považuje reklamácia za uznanú.

7. Reklamácia vo veci správnosti výšky úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie účtovanej úhrady alebo poplatku.

8. Ak reklamácia bude posúdená ako nedôvodná, Poskytovateľ má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady tak, akoby k reklamacii nedošlo.

9. Alternatívne riešenie sporov (podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov).

9.1 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 č.10, 040 01 Košice, alebo môže byť aj elektronicky na adresu [antik@antik.sk](mailto:antik@antik.sk).

9.2 Ak Poskytovateľ na žiadosť Spotrebiteľa podľa bodu 9.1. tohto článku VZP odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej doručenia, má Spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu orgánu alternatívneho riešenia 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>).

## XIII. DORUČOVANIE

1. Všetky písomnosti zasielané Poskytovateľom Zákazníkovi podľa Zmluvy, VZP alebo Tarify sa doručujú na adresu na doručovanie, pokiaľ ju Zákazník vo formulári návrhu Zmluvy uviedol, v ostatných prípadoch na adresu trvalého pobytu/sídla/miesta podnikania Zákazníka. Písomnosti zasielané Zákazníkom Poskytovateľovi podľa Zmluvy, VZP alebo Tarify sa doručujú na adresu sídla Poskytovateľa na Čárskeho č.10, 040 01 Košice.

2. Zákazník je povinný zmenu adresy trvalého pobytu/sídla/miesta podnikania alebo adresy na doručovanie bezodkladne písomne (listinne, faxom alebo e-mailom na adresu: [antik@antik.sk](mailto:antik@antik.sk)) oznámiť Poskytovateľovi. Poskytovateľ nezodpovedá za nedoručenie zásielky Zákazníkovi z dôvodu porušenia tejto povinnosti Zákazníka.

3. Pokiaľ sa zásielka zasielaná Zákazníkovi na jeho poslednú známu adresu pre doručovanie, resp. na adresu trvalého pobytu/sídla/miesta podnikania Zákazníka vráti Poskytovateľovi ako nedoručená z dôvodu neprevzatia zásielky Zákazníkom v odbernej lehote alebo z dôvodu, že adresát je neznámy, považuje sa zásielka za doručení Zákazníkovi, a to dňom vrátenia sa tejto zásielky Poskytovateľovi.

## XIV. TRVANIE A ZÁNÍK ZMLUVY

1. Zmluva je uzatvorená na dobu neurčitú.

2. Zmluva zaniká písomnou dohodou Zmluvných strán, písomnou výpoveďou, písomným odstúpením od Zmluvy, a to za podmienok podľa VZP. Písomná výpoveď alebo písomné odstúpenie od Zmluvy musia byť riadne podpísané a doručené druhej Zmluvnej strane, inak sú neplatné. V prípade právneho úkonu urobeného elektronickými prostriedkami, je písomná forma zachovaná iba v tom prípade, ak právny úkon umožňuje zachytenie obsahu právneho úkonu a určenie osoby, ktorá právny úkon urobila a ktorý je súčasne podpísaný zaručeným elektronickým podpisom.

3. V prípade smrti fyzickej osoby Zákazníka na jeho miesto vstupujú jeho dedičia. Poskytovateľ je oprávnený počínajúc dňom, kedy sa dozvedel o úmrtí Zákazníka, prerušiť poskytovanie Služby, a to až do dňa právoplatnosti skončenia dedičského konania po Zákazníkovi a obnoviť pripojenie až po úplnej úhrade všetkých nedoplatkov ku dňu obnovenia pripojenia.

4. Zákazník môže vypovedať Zmluvu z akéhokoľvek dôvodu alebo bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota sú tri kalendárne mesiace, pričom táto začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Poskytovateľovi, pričom výpovedná doba nemôže uplynúť skôr, ako uplynie obdobie na ktorú bola Služba predplatená. Poskytovateľ môže vypovedať Zmluvu, ak ďalej nemôže poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služby z dôvodu, že Zákazník využíva Službu Vstupný balík minimálne 2 roky bez toho, aby došlo k zmene balíka v 3 mesačnej výpovednej lehote. Ak Poskytovateľ vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie Služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby, je povinný s výpoveďou doručiť Zákazníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo bližšej služby s jej zvýhodneným zriadením.

5. Zákazník je oprávnený odstúpiť od Zmluvy bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady:

- ak mu Poskytovateľ oznámi zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a Zákazník tieto zmeny neakceptuje; to neplatí ak ide o zmeny Zmluvy, ktoré sú výhradne v prospech Zákazníka; sú výlučne administratívneho charakteru; nemajú negatívny vplyv na Zákazníka; alebo vyplývajú zo zákona č. 40/1964 Zb. – Občiansky zákonník; a to v lehote jedného mesiaca odo dňa oznámenia zmeny zmluvných podmienok,
- ak mu Poskytovateľ zmenu zmluvných podmienok neoznámil najmenej jeden mesiac vopred alebo ho neinformoval najmenej jeden mesiac vopred o jeho práve odstúpiť od Zmluvy, ak tieto zmeny neakceptuje, a to v lehote jedného mesiaca odkedy sa o tejto zmene dozvedel, najneskôr však do troch mesiacov od účinnosti zmeny zmluvných podmienok,
- ak Poskytovateľ ani po opakovane uznanej reklamacii neposkytuje Službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v ustanovenej kvalite, a to v lehote do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Zákazníka, ak porušenie povinnosti Poskytovateľa stále pretrváva, alebo
- ak Poskytovateľ neoznámí Zákazníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote uvedenej v reklamačnom poriadku, a to v lehote do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku reklamácie.

6. Poskytovateľ je oprávnený od Zmluvy odstúpiť, ak Zákazník:

- opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia verejnej siete, alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti
- nezaplatil cenu za poskytnutú Službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
- pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky podľa osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Poskytovateľa zariadenie neodpojí,
- opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje kontrolu jej používania Poskytovateľom,
- opakovane porušuje podmienky Zmluvy, alebo ak podstatne poruší podmienky Zmluvy, pričom podstatným porušením podmienok Zmluvy je zneužitie Služby spočívajúce v umožnení využívania Služby v rozpore s jej určením alebo prekonanie alebo pokus o prekonanie prostriedkov slúžiacich na kontrolu prijímania Služby oprávnenými subjektmi,
- uviedol v Zmluve údaje, ktoré sa dodatočne ukážu ako nepravdivé,
- Službu alebo jej časť opakovane zneužíva na porušovanie zákona,
- vstúpil do likvidácie, alebo na jeho majetok bol vyhlásený konkurz alebo zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku alebo bolo povolené jeho vyrovnanie,
- ak opakovane poruší niektoré ustanovenie Zmluvy, VZP alebo Tarify,
- v prípade, ak Poskytovateľ nemôže Službu poskytovať v dohodnutom rozsahu alebo kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služby.

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

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

## XV. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

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

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

3. V prípade, ak Zákazníkom je osoba odlišná od spotrebiteľa, Zmluvné strany sa výslovne dohodli na vylúčení použitia § 365 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník o zmarení účelu Zmluvy, ktorý sa na zmluvný vzťah medzi Zmluvnými stranami nebude aplikovať.

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

Tieto VZP nadobúdajú účinnosť dňa: 01.06.2022

V Košiciach, dňa 27.04.2022



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