

## Všeobecné zmluvné podmienky zriadenia a poskytovania VEREJNEJ TELEFÓNNEJ SLUŽBY Antik linka

vydané podľa § 273 zák.č.513/1991 Zb. obchodný zákonník a v súlade so zák.č 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách /ďalej len Zákon/

### I. ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

1. Tieto VZP vydané ANTIKOM Telecom s.r.o. so sídlom v Košiciach, Čárskeho 10, 040 01, IČO:36191400, zap. v obch. registri Okresného súdu Košice I v odd. Sro vo vl.č.10988/V /ďalej len „ANTI“/ upravujú záväzne právne vzťahy medzi ANTIKOM ako poskytovateľom a zákazníkom ako druhou zmluvnou stranou Zmluvy o zriadení a poskytovaní VEREJNEJ TELEFÓNNEJ SLUŽBY Antik Linka /ďalej len „zmluva“/ a sú jej neoddeliteľnou súčasťou rovnako ako Tarifa.

2. Verejná telefónna služba Antik linka je verejne dostupná elektronická komunikačná služba na uskutočnenie a príjem miestnych, národných a medzinárodných volaní a na prístup k tiesňovým volaniam prostredníctvom jedného alebo viacerých čísel národného alebo medzinárodného číslovacieho plánu /ďalej len „VTS ALI“/.

3. Tarifa je cenník za poskytovanie služby vydaný ANTIKOM, ktorý obsahuje ceny služby, programov, iných plnení a poplatkov spojených so zriadením a užívaním služby, ich splatnosť a charakteristiku služby. V Tarife je zároveň definovaná minimálna charakteristika pripojenia do siete INTERNET, ktoré je predpokladom funkčnosti služby. V prípade, ak pripojenie zákazníka nespĺňa uvedenú charakteristiku, ANTIK nenesie žiadnu zodpovednosť za poruchy poskytovanej služby.

4. Poruchou pre účely zmluvy a VZP sa rozumie stav, ktorý znemožňuje užívanie služby v dohodnutom rozsahu a na obnovenie ktorých je potrebné vykonať technický zásah alebo prevádzkové opatrenie zo strany ANTIKU. 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 užívateľovi zabraňuje využívanie služby výpadok alebo obmedzenie funkčnosti siete INTERNET, nejde o poruchu a zákazník nemá právo z uvedeného dôvodu službu reklamovať a ANTIK povinnosť takúto vybaviť inak, než oznámením, že nejde o poruchu služby v zmysle týchto VZP. Poruchu funkčnosti Internetu ohlasuje zákazník u svojho poskytovateľa Internetu. Ak zákazníkovi bráni vo využívaní služby porucha pripojenia do siete Antik Internet bez jeho zavinenia, bude táto okolnosť po nahlásení kompenzovaná podľa bodu VI. 10 VZP

### II. ZMLUVA, JEJ UZATVORENIE A ZMENY

1. Zákazníkom môže byť i osoba, ktorá nevyužíva pripojenie do siete INTERNET prostredníctvom ANTIKU. Využívanie služby nie je podmienené súčasným využívaním žiadnej inej služby

poskytovanej ANTIKOM. Zákazník je povinný predložiť ANTIKU svoje identifikačné doklady potrebné pre vyhotovenie zmluvy /OP, originál výpisu z OR, ŽR/. Všetky tieto doklady je ANTIK oprávnený kopírovať a ich kópie archívovať a v odôvodnených prípadoch je ANTIK oprávnený podmieniť poskytnutie konkrétneho programu užívania služby i predložením iných dokladov, najmä takých, ktoré preukazujú schopnosť budúceho zákazníka plniť svoje zmluvné povinnosti. ANTIK je oprávnený odmietnuť uzatvorenie zmluvy a zriadenie služby v prípade, ak poskytovanie služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov, v prípade, ak záujemca o službu nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu preto, že je dlžníkom poskytovateľa alebo iného poskytovateľa alebo iný poskytovateľ už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu alebo v prípade, ak záujemca nesúhlasí s podmienkami zmluvy, pričom za prejav nesúhlasu s podmienkami zmluvy sa považuje aj nezloženie zábezpeky záujemcom podľa bodu 4. písm. j) VZP a nepredloženie dokladov požadovaných ANTIKOM.

2. Zákazník podpisom zmluvy potvrdzuje, že pred jej uzavretím mal možnosť oboznámiť sa s podmienkami, právami a povinnosťami, ktoré sa uzatvorením zmluvy zaväzuje plniť, keďže zmluva s prílohami v nej uvedenými mu bola vopred predložená a bolo mu umožnené jej podrobné preštudovanie.

3. Službu zriadi ANTIK do 3 dní od nadobudnutia účinnosti zmluvy, pričom zákazníka bude o tom informovať elektronickou poštou alebo telefonicky. Zákazník je povinný bezodkladne preveriť funkčnosť služby a v prípade akejkoľvek poruchy poskytovanej služby, nedostupnosti služby, technického problému alebo nespokojnosti s fungovaním služby, je zákazník povinný písomne najneskôr do 5 dní odo dňa účinnosti zmluvy, písomne alebo faxom takúto skutočnosť oznámiť ANTIKU. V prípade, ak takéto oznámenie nebude ANTIKU doručené ani do 0,00 hod. 5. dňa nasledujúceho po dni účinnosti zmluvy, považuje sa služba vrátane prípadného technického zariadenia za odskúšanú, plne funkčnú a spĺňajúcu požiadavky zákazníka počnajú dňom účinnosti zmluvy. V prípade, ak bude ANTIKU v uvedenej lehote doručené písomné oznámenie zákazníka o tom, že služba nie je funkčná alebo je vadná, ANTIK zabezpečí bezodkladne preverenie funkčnosti služby a odstránenie poruchy. V prípade ak ANTIK pri takomto preverení zistí, že služba je funkčná, nezbavuje to zákazníka povinnosti uhradiť ANTIKU odplatu za používanie služby za obdobie od uzatvorenia zmluvy do takéhoto zistenia.

4. Zmluvu o pripojení možno meniť len dohodou zmluvných strán formou písomných dodatkov, okrem prípadov kde je podľa všeobecných podmienok stanovený iný spôsob - jednostranná zmena VZP, Tarify ANTIKOM. Ak dôjde k jednostrannej zmene VZP alebo Tarify ANTIKOM, dodatok k zmluve o pripojení sa považuje za uzatvorený dňom nadobudnutia účinnosti zmeny VZP alebo Tarify, ktorý je v zmenených VZP alebo Tarife uvedený.

5. ANTIK je oprávnený okrem jednostrannej zmeny VZP a Tarify jednostranne upraviť, zmeniť alebo zrušiť aj daný typ služby /programu/, ktorá je špecifikovaná v Tarife. So všetkými takýmito zmenami VZP alebo Tarify je povinný ANTIK zákazníka oboznámiť minimálne 30 dní vopred a to uverejnením zmeny na internetovej stránke ANTIKU. Nesúhlas zákazníka s podstatnou zmenou VZP alebo Tarify je dôvodom pre okamžité odstúpenie od zmluvy, pričom zákazník môže právo na odstúpenie od zmluvy využiť v lehote jedného mesiaca od oznámenia takejto zmeny, to neplatí, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného predpisu alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie. Ak zákazník túto možnosť v lehote na odstúpenie od zmluvy nevyužil, považuje sa jeho konanie za súhlas so zmenou obsahu zmluvného vzťahu.

6. ANTIK je oprávnený akúkoľvek korešpondenciu zasielať účastníkovi aj iba elektronickou poštou na zákazníkom uvedenú mailovú adresu, a to vrátane faktúr a mimoriadnych faktúr s tým, že za deň doručenia takejto korešpondencie zákazníkovi sa považuje deň jej odoslania ANTIKOM. Na základe písomnej žiadosti zákazníka mu ANTIK odovzdá bezodkladne písomné vyhotovenie každej takto zasielanej listiny obsahujúcej i podpis oprávnenej osoby.

### III. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

Okrem práv a povinností vyplývajúcich zo všeobecne záväzných predpisov majú zmluvné strany tieto práva a povinnosti:

1. Práva zákazníka:

- a) na uzatvorenie zmluvy za podmienok stanovených týmito VZP,
- b) na poskytovanie služby za podmienok uvedených v zmluve VZP a Tarife,
- c) na urýchlené odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré vznikli na zariadeniach ANTIKU a na odstránenie ktorých je povinný ANTIK podľa týchto VZP,
- d) na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby za podmienok podľa týchto VZP a Tarify,
- e) obdržať zrozumiteľné a určité vyúčtovanie služieb,
- f) písomne reklamovať kvalitu poskytnutej služby a vyúčtovanie,
- g) písomne požiadať o neuverejnenie údajov o sebe v telefónnom zozname vydávanom poskytovateľom alebo v iných telefónnych zoznamoch vydávaných poskytovateľmi univerzálnej služby a určiť, ktoré osobné údaje v rozsahu telefónne číslo, meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu, majú byť uverejnené, ak ide o zákazníka, ktorý je fyzickou osobou,
- h) využiť bezplatne službu CLIR a/alebo CLIP - zobrazenie čísla volajúceho, ak tento nepožiadaval o utajenie zobrazenia identifikácie /CLIR/,
- i) výberové zablokovanie volaní za podmienky, že o to zákazník písomne požiada,
- j) nepretržitý prístup na všetky čísla tiesňových volaní /158, 155,

150/ vrátane jednotného európskeho čísla tiesňového volania /112/,

k) v prípade osôb so zdravotným postihnutím si bezplatne aktivovať a využívať doplnkové služby určené pre osoby so zdravotným postihnutím, a to predovšetkým kontrolu spotreby cez webové rozhranie, kontrolu spotreby hlasom a funkciu tónovej voľby prostredníctvom koncového zariadenia podporujúceho túto funkciu, ktoré si zákazník môže zakúpiť alebo prenajať od poskytovateľa

2. Zákazník má právo na prenositeľnosť čísla za podmienok a postupom podľa týchto VZP.

3. Povinnosti zákazníka:

a) riadne uhrádzať všetky sumy účtované podľa zmluvy, VZP a Tarify,

b) bezodkladne písomne oznamovať ANTIKu zmenu svojich identifikačných údajov, najmä zmenu bydliska /sídla/, priezviska /obchodného mena/. Zákazník berie na vedomie, že zmenou jeho bydliska, alebo sídla nedochádza k zániku tejto zmluvy,

c) bezodkladne vrátiť všetky telekomunikačné zariadenia, ktoré mu boli poskytnuté na využívanie služby pri ukončení zmluvy, ak sa tieto nestali vlastníctvom zákazníka

d) uhradiť ANTIKu všetky náklady spojené s telekomunikačným zariadením alebo zmenou služby, ktoré boli vynaložené v dôsledku toho, že zákazník nesplnil podmienky stanovené pre prevádzkovanie zariadení

e) zabezpečiť utajenie všetkých autorizačných a bezpečnostných údajov, ktoré mu boli pridelené ANTIKom (najmä heslá, prístupové údaje a pod.) a chrániť ich pred stratou, odcudzením alebo sprístupnením tretím osobám s tým, že zákazník je zodpovedný za všetky úkony a činnosti uskutočnené použitím týchto údajov a je povinný zaplatiť ANTIKu cenu za služby poskytnuté na základe týchto úkonov alebo činnosti, ako aj nahradiť ANTIKu akúkoľvek škodu vzniknutú na základe takýchto úkonov alebo činnosti, pričom ANTIK nenesie zodpovednosť za akúkoľvek škodu spôsobenú zneužitím týchto údajov,

f) poskytnúť súčinnosť pri montáži telekomunikačného zariadenia ako aj v prípade potreby vykonania opravy, úpravy alebo modernizácie zariadení potrebných pre poskytovanie služby,

g) nepoužívať službu spôsobom, ktorý znemožňuje ANTIKu kontrolu jej používania alebo spôsobom, ktorý môže ohroziť mravnosť, v hrubom rozpore s pravidlami slušného správania, nepoužívať službu na propagáciu hnutí a myšlienok popierajúcich základné ľudské práva, na obťažujúcu alebo zlomyseľnú komunikáciu,

h) používať službu iba pre svoju potrebu, neumožniť jej využitie odplatne, či bezodplatne tretím osobám, najmä neumožniť tretím osobám pripojenie k prípojke zákazníka, resp. prostredníctvom účtu zákazníka a nepoužívať službu spôsobom, ktorý je spôsobilý narušiť alebo preťažiť sieť, najmä na hromadné generovanie hlasovej komunikácie, na účely telemarketingu, automatického

nadväzovania spojení, nepretržitého alebo prevažujúceho presmerovania spojení, rozosielanie faxov alebo iného nadmerného zaťaženia siete t.j. zabezpečiť si na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka vecí, ktoré nie sú vo vlastníctve zákazníka, ktorých užívanie je nevyhnutné pre zriadenie a využitie služby,

k) strpieť počas krízovej situácie a mimoriadnej situácie vyhlásenej podľa osobitných predpisov obmedzenie poskytovania služby

l) používať iba také koncové zariadenia, ktorých technická spôsobilosť bola schválená príslušným orgánom štátnej správy, spĺňajú podmienky stanovené všeobecne záväznými právnymi predpismi a ktoré sú doporučené ANTIKom,

m) neumožniť užívanie služby tretej osobe a na zamedzenie takéhoto porušenia zmluvy vykonať všetky opatrenia, ktoré možno od užívateľa spravodlivo žiadať,

n) nepripojiť k službe súčasne viac zariadení ako je pridelený počet čísel,

o) nezriaďiť pobočkovú telefónnu ústredňu bez písomného súhlasu poskytovateľa,

p) predložiť ANTIKu pred uzatvorením zmluvy na jeho požiadanie doklady a dokumenty podľa čl. II. bod 1 VZP,

q) pred vykonaním inštalačných prác ANTIKom v mieste pripojenia správne označiť ANTIKu vedenia rozvodov elektriny, plynu, vody a pod. s tým, že zákazník nesie zodpovednosť za všetky škody vzniknuté v dôsledku nesprávneho označenia týchto rozvodov,

r) zložiť na základe žiadosti poskytovateľa na jeho účet zábezpeku a zábezpeku doplniť vo výške a za podmienok uvedených v bode 4. písm. j) tohto článku VZP,

s) požiadať ANTIK písomne o zmenu pridelených autorizačných a bezpečnostných údajov bezodkladne po zistení ich straty, odcudzenia, zneužitia alebo podozrenia takéhoto zneužitia, alebo vyzradenia tretej osobe a zaplatiť ANTIKu poplatok za zmenu autorizačných a bezpečnostných údajov podľa Tarify.

4. Práva poskytovateľa:

a) obdržať riadne a včas úhradu za poskytnutú službu a ďalšie poplatky podľa Tarify,

b) evidovať a spracúvať osobné údaje zákazníka spôsobom podľa zmluvy a VZP,

c) na náhradu škody spôsobenej zákazníkom na sieti alebo telekomunikačnom zariadení ANTIK,

d) obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby a to aj bez predošlého upozornenia, avšak iba na nevyhnutný čas z dôvodu vykonávania opráv, úprav, servisu alebo údržby siete, alebo z iných závažných prevádzkových alebo technických dôvodov ako aj v prípade, ak zákazník zneužíva službu, alebo umožní jej zneužívanie, a to až do odstránenia jej zneužívania, ako aj v prípade ak zákazník nezaplatí vyúčtovanú cenu v lehote splatnosti, avšak v tomto prípade iba po predchádzajúcom upozornení a uplynutí dodatočnej 7 - dňovej lehoty, a to až do doby úplného zaplatenia dlhu zákazníka alebo zániku zmluvy,

e) požadovať za obnovenie služby po jej oprávnenom prerušení poplatok podľa Tarify,

f) informovať zákazníka o produktoch a službách, k čomu zákazník uzavretím zmluvy udeľuje svoj súhlas, ktorý však môže kedykoľvek písomne odvolať,

g.) chrániť sieť spôsobom podľa vlastného uváženia a v prípade zlomyseľného, či obťažujúceho volania, šírenia poplačnej správy alebo výhražných informácií, obsah prenášaných informácií zaznamenávať a uchovávať a obmedziť poskytovanie služby z dôvodu narušenia bezpečnosti alebo integrity siete alebo z dôvodu jej ohrozenia alebo poškodenia,

h) ANTIK je oprávnený v prípade neuhradenia mimoriadnej faktúry vystavenej za podmienok stanovených v Tarife v lehote jej splatnosti po márnom uplynutí dodatočnej trojdňovej lehoty a predchádzajúcom upozornení okamžite zablokovať zákazníkoví vykonávanie hovorov zo siete ANTIK a prijímanie hovorov do siete ANTIK. Počas trvania blokovania zákazníka je zachované právo zákazníka na nepretržitý prístup k všetkým tiesňovým číslam,

i) 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,

j) požadovať pred alebo po uzatvorení zmluvy od zákazníka zloženie zábezpeky na účet ANTIKu až do výšky 10 - násobku pravidelného mesačného poplatku za službu, najmenej však 150 EUR v lehote do 15 dní odo dňa doručenia žiadosti ANTIKu o poskytnutie zábezpeky zákazníkovi v prípade, ak sú u zákazníka dôvodné pochybnosti o jeho schopnosti riadne a včas plniť záväzky vyplývajúce zo zmluvy, použiť finančné prostriedky z tejto záruky na úhradu svojich pohľadávok zo zmluvy voči zákazníkovi v prípade, ak sa zákazník dostane do omeškania s úhradou svojich záväzkov voči poskytovateľovi o viac ako 45 dní po lehote splatnosti a po použití čo i len časti týchto finančných prostriedkov požadovať od zákazníka doplnenie zábezpeky na pôvodnú výšku v lehote do 15 dní odo dňa doručenia žiadosti ANTIKu o doplnenie zábezpeky zákazníkovi.

5. Povinnosti poskytovateľa:

a) poskytovať zákazníkovi službu v dojednanom mieste, rozsahu a kvalite,

b) bezodkladne odstrániť poruchy, na odstránenie ktorých je povinný podľa týchto VZP,

c) oznámiť zákazníkovi jeden mesiac vopred podstatnú zmenu VZP vopred s poučením, že má právo odstúpiť od zmluvy, a to písomne, elektronickou poštou na e-mail zákazníka uvedený v zmluve, formou SMS správ alebo telefonicky,

d) predkladať zákazníkovi pravidelne riadne vyúčtovanie poskytnutej služby, ak z dojednaní strán, týchto VZP alebo Tarify

nevyplýva, že to v danom prípade nie je potrebné,  
e) vydať a rozširovať v čase a spôsobom podľa vlastného uváženia zoznam zákazníkov v ktorom uvedie údaje o zákazníkovi, za pravdivosť ktorých zodpovedá zákazník,

f) poskytovať servisné služby a to servisné služby s výjazdom za podmienok obsiahnutých v Tarife alebo bez výjazdu, pričom servisnými službami sa rozumie najmä v prípade výpadku telefónnej ústredne alebo web rozhrania, zabezpečenie spojenia po

nahlásení poruchy, konfigurácia IP telefónu a iný servis v mieste pripojenia, konfigurácia alebo oprava telefónu servisom firmy,

g.) zabezpečiť zákazníkovi nepretržitý prístup na všetky čísla tiesňových volaní 150 - hasičská a záchranná služba, 155 - zdravotnícka záchranná služba, 158 - polícia, vrátane jednotného európskeho čísla tiesňového volania /112/,

m) vrátiť zákazníkovi zostatok nevyčerpanej zábezpeky poskytnutej zákaznikom podľa bodu 3. písm. r) tohto článku VZP najneskôr do 30 dní odo dňa zániku zmluvy.

6. V prípade, ak vznikne na základe osobitnej písomnej dohody medzi poskytovateľom a zákazníkom právo zriadiť pobočkovú telefónnu ústredňu /PBX/, je zákazník povinný zamedziť, aby PBX umožňovala prepojenie verejnej elektronickej komunikačnej siete iného podniku s VTS ANTIK /napr. GSM brána/ za účelom prepojenia týchto sietí alebo za účelom ukončovania prevádzky elektronickej komunikácie smerovanej z inej elektronickej komunikačnej siete /verejnej alebo neverejnej/ vo VTS ANTIK, ibaže takéto právo vznikne zákazníkovi na základe osobitnej písomnej dohody s poskytovateľom. Zákazník je oprávnený prevádzkovať GSM bránu na PBX iba za podmienky, že priame volania do mobilnej siete je možné uskutočniť len z vymedzeného počtu pobočkových staníc tejto PBX, ktoré si zmluvné strany dohodli v zmluve o pripojení a volania z mobilnej telefónnej stanice prostredníctvom GSM brány a spojovacieho a prepojovacieho zariadenia PBX sa môže uskutočňovať iba v rámci pobočkových staníc pripojených k tejto PBX. Porušenie niektorej z týchto povinností odôvodňuje odstúpenie od Zmluvy poskytovateľom, prípadne dočasné obmedzenie využívania služby zákazníkom v rozsahu podľa rozhodnutia poskytovateľa.

7. Zákazník týmto v zmysle § 71 ods. 1 zákona č 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty udeľuje ANTIKu výslovný súhlas na to, aby mu ANTIK predkladal vyúčtovania služby poskytované na základe zmluvy faktúrou vyhotovenou v elektronickej forme (ďalej aj „elektronická faktúra“). Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že elektronická faktúra je plnohodnotnou náhradou faktúry v papierovej forme, že faktúra bude zákazníkovi predkladaná len v elektronickej forme a faktúra vyhotovená písomne mu zasielaná nebude, pokiaľ poskytovateľ nestanoví inak. Elektronická faktúra je v zmysle § 71 ods. 1 zákona o dani z pridanej hodnoty č 222/2004 Z.z. daňovým dokladom. ANTIK sa zaväzuje elektronicкую faktúru doručovať zákazníkovi formou elektronickej pošty, a to na jeho e-

mailovú adresu, ktorú uviedol ANTIKu 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 doručenú a jej obsah za oznámený zákazníkovi dňom, kedy poskytovateľ odošle elektronicкую faktúru zákazníkovi prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu zákazníka. V prípade, ak zákazníkovi nebude doručená elektronicкая 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 ANTIKu, v opačnom prípade sa faktúra považuje za doručenú dňom jej odoslania na e-mailovú adresu zákazníka. Ak zákazník v tejto lehote oznámi ANTIKu, že elektronicкая 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 ANTIKu akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie elektronickej faktúr podľa týchto podmienok, najmä zmenu e-mailovej adresy. Vzhľadom na skutočnosť, že elektronicкая faktúra obsahuje údaje tvoriace predmet telekomunikačného tajomstva v zmysle ustanovení Zákona, zákazník je povinný toto telekomunikačné tajomstvo zachovávať a chrániť pred neoprávneným sprístupnením. ANTIK nezodpovedá za porušenie telekomunikačného tajomstva následkom úniku údajov z e-mailovej adresy zákazníka alebo z aplikácie používanej zákaznikom.

#### IV. REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Zákazník má právo reklamovať kvalitu služby a správnosť vyúčtovania úhrady spôsobom upraveným v zákone a týchto VZP  
2. Reklamáciu musí zákazník podať písomne /poštou alebo faxom/ alebo písať a podpísať osobne u poskytovateľa, a to bezodkladne /najneskôr do 30 dní/ po zistení, že služba nie je poskytovaná v dojednanej kvalite, príp. nie je poskytovaná vôbec, resp. v lehote 30 dní odo dňa odoslania vyúčtovania ceny. Márnym uplynutím týchto lehôt alebo nedodržaním písomnej formy ako aj v prípade, ak reklamácia nie je vlastnoručne zákaznikom podpísaná, právo na reklamáciu zaniká.

3. V reklamácií je zákazník povinný uviesť svoje identifikačné údaje zo zmluvy o pripojení, číslo zmluvy a stručne a určito popísať čoho sa reklamácia týka a čo zákazník žiada.

4. Zákazník má právo na vrátenie pomernej časti ceny za obdobie odo dňa doručenia reklamácie ANTIKu, ak neposkytovanie služby zaviniel ANTIK a právo uplatnil zákazník riadne a včas, inak jeho práva z chybného plnenia zanikajú.

5. ANTIK je povinný reklamáciu bez zbytočného odkladu prešetriť a výsledok oznámiť zákazníkovi písomne alebo osobne do 30 dní odo dňa doručenia reklamácie. V zložitejších prípadoch môže

poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní, o čom je povinný zákazníka spolu s uvedením dôvodov informovať. V prípade nesplnenia tejto povinnosti sa považuje reklamácia za uznanú.

6. Reklamácia vo veci správnosti výšky úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie ceny za poskytnuté služby, ibaže cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. V takom prípade ANTIK povolí písomne zákazníkovi odklad zaplatenia časti ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožní zákazníkovi zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby do 90 dní od splatnosti, ak o to zákazník písomne požiada. Ak zmluva s zákazníkom bola uzatvorená v období kratšom ako 6 mesiacov pred doručením takejto reklamácie, vychádza sa z priemeru účtovaných súm za obdobie trvania zmluvy. Právo na odklad nevzniká v prípade reklamácie vyúčtovania za prvé dva mesiace používania služby.

7. Ak reklamácia bude posúdená ako nedôvodná ANTIK má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady tak, akoby k reklamáci nedošlo.

8. Ak na základe uskutočneného šetrenia ANTIK uzná reklamáciu, ako opodstatnenú, započíta preplatok na úhradu za najbližšie fakturačné obdobie a ak to nie je možné po písomnom oznámení zákazníka o požadovanom spôsobe vrátenia preplatku, tento zákazníkovi bezodkladne vráti.

9. Ak účastník nie z vlastnej viny nemohol službu užívať, má nárok na primeranú zľavu v hodnote alikvotnej čiastky z mesačného užívateľského poplatku za každý celý deň, kedy účastník službu nemohol užívať. Nárok na zľavu je účastník povinný uplatniť u poskytovateľa písomne formou odôvodnenej žiadosti najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby.

10. Ak zákazník nebude spokojný s vybavením reklamácie, môže požiadať Telekomunikačný úrad SR o mimosúdne riešenie sporu alebo sa obrátiť na súd.

11. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu podľa predchádzajúceho bodu obsahuje meno, priezvisko a elektronicкую alebo poštovú adresu zákazníka, názov a sídlo poskytovateľa, predmet sporu, odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie a návrh riešenia sporu. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží zákazník bezodkladne, najneskôr do 45 dní odo dňa doručenia vybavenia reklamácie. Zákazník a ANTIK môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenia a predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Telekomunikačný úrad SR predložený spor rieši nestranné s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch do 90 dní od podania úplného návrhu. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.

12. Nároky z vád telefónnych prístrojov, iných koncových zariadení pre službu alebo doplnkových zariadení, zakúpených účastníkom priamo od ANTIKU a používaných pri poskytovaní služby uplatňuje účastník spôsobom a za podmienok podľa osobitného Reklamačného poriadku obchodnej spoločnosti ANTIK Telecom, s.r.o., ktorý sa vzťahuje na reklamácie zariadení vo vlastníctve účastníkov, zakúpených od ANTIKU.

Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb:

<https://www.teleoff.gov.sk/urad-pre-regulaciu-elektronickych-komunikacii-a-postovych-sluzieb/>

Slovenská obchodná inšpekcia:

[https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteckych-sporov.soi](https://www soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteckych-sporov.soi)

## V. TRVANIE A ZÁNIK ZMLUVY

1. Zmluva je uzatvorená na dobu neurčitú, ak v nej nie je dohodnuté, že sa uzaviera na dobu určitú. V prípade, ak je dojednaná zmluva s dobou viazanosti, môže byť ukončená až po uplynutí doby viazanosti, v prípade porušenia tejto povinnosti zo strany zákazníka, je tento povinný zaplatiť ANTIKU zmluvnú pokutu vo výške stanovenej v Tarife. V prípade ak ukončí zmluvu pred uplynutím viazanosti Antik z dôvodu porušenia povinností zákazníkom je zákazník povinný zaplatiť zmluvnú pokutu v rovnakej výške ako by zaplatil ak by predčasne ukončil zmluvu zákazníka.

2. Pokiaľ bola zmluva o pripojení uzavretá na dobu určitú, platí, že uplynutím tejto doby zmluva zaniká, ak zákazník najneskôr 14 dní pred uplynutím tejto doby nepožiadá písomne ANTIK o zmenu zmluvy na dobu neurčitú.

3. 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, 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

4. V prípade smrti fyzickej osoby zákazníka, na jeho miesto vstupujú jeho dedičia. ANTIK je oprávnený počnajúc dňom, keď zistil smrť zákazníka prerušiť poskytovanie služby, a to až do dňa právoplatnosti skončenia dedičského konania po zákazníkovi a obnoviť pripojenie až po úplnej úhrade všetkých nedoplatkov ku dňu obnovenia pripojenia.

5. Zákazník môže vypovedať zmluvu uzavretú na dobu neurčitú ako aj zmluvu o pripojení z ktorej lehota viazanosti už uplynula, 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 ANTIKU. ANTIK môže vypovedať zmluvu, ak ďalej nemôže poskytovať službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby v 3 mesačnej výpovednej lehote. Ak ANTIK 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 blízkej služby s jej zvýhodneným zriadením.

6. Zákazník môže odstúpiť od zmluvy:

- ak mu ANTIK oznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a zákazník tieto zmeny neakceptuje; v takomto prípade musí byť oznámenie o odstúpení od zmluvy doručené ANTIKU v lehote jedného mesiaca odo dňa oznámenia podstatnej zmeny zmluvných podmienok a v prípade, ak mu ANTIK podstatnú zmenu zmluvných podmienok neoznámil, zákazník je oprávnený od zmluvy odstúpiť v lehote jedného mesiaca odkedy sa zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov od dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok,

- v lehote jedného mesiaca od doručenia oznámenia o opakovanej uznanej reklamácii, ak ANTIK ani po opakovanej uznanej reklamácii neposkytuje službu alebo ju neposkytuje v dohodnutej kvalite, ak porušenie povinnosti poskytovateľa pretrváva,

- ak ANTIK neoznámí zákazníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote uvedenej v reklamačnom poriadku, pričom zákazník je oprávnený odstúpiť od zmluvy v lehote jedného mesiaca od uplynutia tejto lehoty.

7. ANTIK je oprávnený od zmluvy odstúpiť, ak:

- zákazník opakovane neoprávnenne zasiahne do zariadenia siete, alebo takýto zásah umožní tretej osobe,

- nezaplatí cenu za poskytnutú službu alebo iný poplatok podľa Tarify, vrátane zloženia alebo doplnenia zábezpeky ani do 45 dní po dni splatnosti,

- pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa takéto zariadenie v rozpore so zákonnými alebo zmluvnými podmienkami a ani na výzvu ANTIKU toto neodpojí,

- opakovane použije službu spôsobom, ktorý znemožňuje kontrolu jej používania alebo opakovane porušuje podmienky zmluvy,

- uviedol v zmluve údaje, ktoré sa dodatočne ukážu ako nepravdivé,

- službu alebo jej časť opakovane zneužíva na porušovanie zákona,

- zákazník vstúpil do likvidácie, alebo na jeho majetok bol vyhlásený konkurz, alebo zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku alebo bolo povolené jeho vyrovnanie,

- zákazník požiadaval o dočasné prerušenie poskytovania služby a deň pred uplynutím lehoty trvania odpojenia nepožiadá písomne o obnovenie služby,

- ak ANTIK nemôže službu poskytovať v dohodnutom rozsahu alebo kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho

poskytovania služby,

- ak opakovane poruší niektoré ustanovenie zmluvy alebo VZP.

8. Právne účinky odstúpenia nastanú dňom nasledujúcim po dni doručenia odstúpenia od zmluvy druhej zmluvnej strane s účinkami k tomuto dňu.

9. V prípade, ak zákazník požiadá o zrušenie služby výpoveďou, je mu služba zrušená k poslednému dňu mesiaca, v ktorom uplynie výpovedná lehota.

## VI. CENA ZA SLUŽBY A JEJ SPLATNOSŤ

1. Cena za služby ako aj podmienky, za akých sa cena uplatňuje, za akých možno meniť jej výšku, obsahuje Tarifa. Ceny sú uvedené v € s DPH.

2. Na vyúčtovanie služby je rozhodujúci odpočet poskytnutých služieb zákazníkovi podľa evidencie v informačnom systéme ANTIKU.

3. ANTIK má právo na zmenu štruktúry a výšky cien uvedených v Tarife, ktoré realizuje zmenou Tarify. K zmene dochádza zverejnením Tarify na internetovej stránke ANTIKU alebo zaslaním novej Tarify zákazníkovi e-mailom.

4. Služba je spravidla zákazníkovi vyúčtovaná mesačne pozadu za predchádzajúce fakturačné obdobie, ak Tarifa neurčuje inak.

5. Záväzok zákazníka uhradiť plnenie ANTIKU sa považuje za splnený pripísaním platby na účet ANTIKU za súčasného uvedenia úplných a správnych identifikačných znakov /najmä variabilný symbol/.

6. Vyúčtovanie služby sa zákazníkovi doručuje v elektronickej forme do ním určenej kontaktnej e-mailovej schránky.

7. V prípade, že zákazník neobdrží vyúčtovanie ani do 3 dní po uplynutí zúčtovacieho obdobia, je povinný túto skutočnosť najneskôr do 24 hodín písomne oznámiť ANTIKU, inak sa považuje vyúčtovanie za riadne doručené.

8. V prípade omeškania zákazníka s platením úhrad vyplývajúcich preň zo zmluvy a VZP je ANTIK oprávnený požadovať od zákazníka okrem nezaplatenej čiastky i úrok z omeškania v prípade zákazníka – nepodnikateľa vo výške 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. a v prípade zákazníka – podnikateľa vo výške 0,05 % z nezaplatenej čiastky za každý deň omeškania. Tým nie je dotknuté právo na uplatnenie zmluvnej pokuty. Úroky z omeškania a zmluvná pokuta sú spravidla súčasťou nasledujúceho vyúčtovania.

9. Ak dôjde k vzniku preplatku zákazníka na cene za služby, ANTIK ho započíta na úhradu v najbližšom vyúčtovaní.

10. V prípade neposkytovania služby zavinenej ANTIKOM má zákazník právo na extra voľné minúty do pevných sietí SR v množstve jedna minúta za jednu hodinu výpadku služby, za predpokladu, že si zákazník toto právo uplatní telefonicky. Tým mu zaniká právo na vrátenie pomernej časti ceny za neposkytovanie služby. Právo na vrátenie pomernej časti ceny za službu uplatňuje

zákazník písomne najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby, inak toto právo zaniká. Začiatkom prerušenia služby sa rozumie moment ohlásenia a overenia poruchy.

## VII. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

1. Zodpovednosť za škodu zákazníkov zmluvy sa riadi ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov o náhrade škody, podmienkach jej vzniku ako aj rozsahu.
2. ANTIK zodpovedá zákazníkovi za škodu, ktorú mu spôsobil porušením zákonných alebo zmluvných povinností za predpokladu, že porušenie týchto povinností sám zaviniel.
3. ANTIK nezodpovedá zákazníkovi za škodu spôsobenú prevádzkou telekomunikačných rozvodov a telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú v jeho vlastníctve, spôsobenú živelnou pohromou, úderom blesku, neuskutočnením volania ako dôsledok poruchy, opravy, údržby reštrukturalizácie, rozšírenia alebo prekročenia kapacity verejnej siete ako ani za škodu, ktorá vznikla v dôsledku udalostí ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť za škodu v zmysle právnych predpisov, či obsahom prepravovaných správ, nevhodným nastavením služby alebo koncového zariadenia zákazníkom, prípadne ako dôsledok využívania služby poskytovanej v sieti ANTIK tretími osobami.
4. Zákazník zodpovedá ANTIKu za škodu, ktorú mu spôsobí porušením zákonných alebo zmluvných povinností, najmä za škodu, ktorú spôsobí neoprávneným využívaním služby, neoprávneným zasahovaním do poskytovania služby alebo telekomunikačného zariadenia, alebo zneužívaním služby a tiež umožnením vykonania takéhoto zásahu tretej osobe, prípadne nevykonaním opatrení na vylúčenie takejto možnosti, či porušením povinnosti používať iba také telekomunikačné zariadenia, ktoré spĺňajú požiadavky podľa osobitných predpisov a boli ANTIKom odporučené na pripojenie do siete.

## VIII. 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:

Vid' Príloha č. 1

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 neuzavretie zmluvného vzťahu.

V prípade akýchkoľvek otázok súvisiacich s ochranou Vašich osobných údajov vrátane uplatnenia Vašich práv v zmysle Nariadenia a zákona o ochrane osobných údajov Vás prosíme, aby ste kontaktovali nás alebo sa obrátili na našu externú zodpovednú osobu: G & Partners, s.r.o., Mudroňova č. 29, 040 01 Košice, emailová adresa: info@ochranaosobnychudajov.eu

## IX. PRENOSITEĽNOSŤ ČÍSLA

1. Zákazník má právo na ponechanie si svojho telefónneho čísla nezávisle od podniku poskytujúceho verejnú telefónnu službu v rozsahu a za podmienok stanovených právnymi predpismi.

2. Prenositeľnosť telefónnych čísel zabezpečuje ANTIK v spolupráci

so zvoleným poskytovateľom verejnej telefónnej služby ku ktorému zákazník prechádza ako k prijímajúcemu podniku.

3. Požiadavku na prenesenie telefónneho čísla prideleného ANTIKOM uplatňuje zákazník vždy u prijímajúceho podniku na základe žiadosti o prenesenie čísla.

4. Pokiaľ užívateľ iného poskytovateľa požaduje preniesť svoje číslo k ANTIKU, uplatní požiadavku na prenesenie svojho telefónneho čísla písomne v ANTIKU s uvedením všetkých potrebných údajov vrátane súhlasu užívateľa na spracovanie osobných údajov účastníka na účel prenesenia čísla. ANTIK následne bezodkladne zašle žiadosť o prenesenie čísla k odovzdávajúcemu podniku a zákazník sa zaväzuje poskytnúť potrebnú súčinnosť v procese prenášania čísla, najmä sa zaväzuje v požadovanom čase zaslať vyjadrenie k opätovnému potvrdeniu žiadosti o prenesenie čísla, podpísať zmluvu o pripojení s ANTIKOM a uhradiť poplatky súvisiace s prenesením čísla stanovené v Tarife.

5. ANTIK v prípade, že je odovzdávajúcim podnikom zašle zákazníkovi do dvoch pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti od prijímajúceho podniku potvrdenie o prijatí žiadosti o prenesenie čísla, alebo mu v tej istej lehote oznámi odmietnutie prenesenia čísla. Odmietnuť môže požiadavku na prenesenie čísla ANTIK, ak telefónne číslo o ktorého prenesenie zákazník požiadal, nebolo zákazníkovi pridelené na užívanie; pre požadované telefónne číslo sa už začal proces prenesenia na základe skoršej žiadosti prijímajúceho podniku, alebo v prípade ak zákazník neudelil ANTIKU a prijímajúcemu podniku výslovný súhlas na spracovanie svojich osobných údajov na účely prenesenia čísla, alebo ak sú tu iné dôvody oprávňujúce ANTIK ako odovzdávajúci podnik odmietnuť prenesenie čísla v súlade s platnými právnymi predpismi.

6. Zákazník, ktorý prechádza od ANTIKU k inému poskytovateľovi musí s prenesením svojho telefónneho čísla súčasne ukončiť svoj zmluvný vzťah s ANTIKOM týkajúci sa prenášaného čísla. Riadne podaná žiadosť zákazníka o prenesenie čísla, doručená prostredníctvom prijímajúceho podniku ANTIKU, za predpokladu, že nedošlo k jej odmietnutiu podľa bodu 5, sa považuje za žiadosť zákazníka o ukončenie zmluvy dohodou, avšak len v časti upravujúcej poskytovanie služby VTS v rozsahu, ktorý sa vzťahuje na prenášané číslo. Pokiaľ na základe tej istej zmluvy sú zákazníkovi poskytované viaceré samostatné služby alebo zriadená a poskytovaná VTS pre viaceré čísla, podaním žiadosti o prenesenie čísla nie je dotknuté poskytovanie ostatných služieb ani služby VTS pre čísla, na ktoré sa žiadosť o prenesenie čísla nevzťahuje a ukončenie zmluvy sa na zmluvu v tomto rozsahu nevzťahuje.

7. Platnosť žiadosti o prenesenie čísla ako žiadosti o ukončenie zmluvy zaniká, ak zákazník zruší žiadosť o prenesenie čísla, podanú u prijímajúceho podniku alebo ak zákazník odstúpi od zmluvy o prenose čísla, uzatvorenej s prijímajúcim podnikom alebo ak dôjde k ukončeniu zmluvy o prenose čísla z iných zákonných dôvodov

pred dokončením procesu prenesenia čísla podľa bodu 8.

8. Deň prenesenia čísla ANTIKOM sa považuje za deň dokončenia procesu prenesenia čísla a zároveň za deň akceptácie žiadosti zákazníka o ukončenie zmluvy a za deň ukončenia platnosti a účinnosti zmluvy v rozsahu podľa bodu 6, pokiaľ sa zákazník s ANTIKOM nedohodol inak.

9. V prípade, ak takto zákazník postupuje pred uplynutím doby viazanosti, považuje sa jeho konanie za predčasné ukončenie zmluvy a je povinný zaplatiť ANTIKU poplatok za predčasné ukončenie zmluvy /odstupné/ v zmysle Tarify.

10. Zákazník je povinný za prenesenie čísla zaplatiť ANTIKU poplatok za prenesenie čísla vo výške uvedenej podľa platnej Tarify so splatnosťou pri podaní žiadosti o prenesenie čísla zákaznikom. Ďalšie podrobnosti prenesenia čísla sú upravené v Tarife.

## **X. OSOBITNÉ USTANOVENIA – PROGRAM Volám Kredit**

1. Ustanoveniami tohto článku sa riadi zriadenie a poskytovanie verejnej telekomunikačnej služby zákazníkovi, ktorý sa rozhodol využívať program Volám Kredit. Práva a povinnosti poskytovateľa a zákazníka, ktorý sa rozhodol využívať program Volám Kredit sa v takom prípade riadia „Zmluvou o verejnej telefónnej službe“ /ďalej v tomto článku iba „zmluva“/, týmto článkom týchto VZP, ostatnými článkami týchto VZP s výnimkou ustanovení upravujúcich úhrady za zriadenie a používanie iných programov uvedených v Tarife a prípadne iných ustanovení VZP, ktoré sú v rozpore s touto osobitnou úpravou programu Volám Kredit a Tarifou.

2. Verejnú telefónnu službu s programom Volám Kredit je povinný zriadiť poskytovateľ zákazníkovi do 3 dní od nadobudnutia účinnosti zmluvy. V prípade, ak zákazník neoznámí písomne do 7 dní od nadobudnutia účinnosti zmluvy poskytovateľovi, že služba nebola zriadená riadne, považuje sa služba za plne funkčnú a zriadenú v súlade so zmluvou, VZP a Tarifou. Súčasne s uzatvorením zmluvy obdrží zákazník štandardné geografické telefónne číslo, ktoré je uvedené v zmluve a potrebné prístupové heslo.

3. Zákazník nie je povinný počas trvania zmluvy uhrádzať poskytovateľovi žiadne pravidelné stále platby, podmienkou funkčnosti služby je však zakúpenie kreditu pre volanie. Hovorné je stanovené sadzbou hovorného v Tarife. V prípade nedostatku kreditu zákazníka nie je možné hovor uskutočniť, zákazník je však oprávnený prijímať hovory počas celej doby trvania tejto zmluvy.

4. Verejnú telefónnu službu s programom Volám Kredit je oprávnený zákazník využívať iba v mieste pripojenia uvedenom v zmluve.

5. Zmluva zaniká okrem prípadov upravených vo VZP, Tarife a všeobecne-záväzných právnych predpisov aj v prípade, ak nie je zákazník oprávnený ani prijímať volania a poskytovateľ je oprávnený mu prijímanie hovorov zablokovať.

## **XI. ĎALŠIE DOJEDNANIA**

1. Všetky písomnosti zákazníka, týkajúce sa zmluvy doručuje zákazník na aktuálnu adresu sídla ANTIKU alebo adresy pobočiek ANTIKU, ktoré sú zverejnené na internetovej stránke ANTIK.

2. Všetky písomnosti ANTIKU, týkajúce sa zmluvy doručuje ANTIK na adresu trvalého pobytu zákazníka, resp. adresu na doručovanie zákazníka uvedenú v zmluve, pokiaľ zákazník neoznámil ANTIKU jej zmenu, inak na poslednú oznámenú adresu trvalého pobytu, resp. adresu na doručovanie zákazníkom ANTIKU. V prípade, ak zákazník odmietne zásielku prevziať alebo v prípade, ak sa zásielka vráti ANTIKU ako nevyzdvihnutá v odbernej lehote alebo s vyznačením doručovateľa „adresát neznámy“, považuje sa zásielka za doručenú dňom jej vrátenia ANTIKU.

3. Zmluvné strany sa výslovne dohodli na vylúčení použitia ust. § 365 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník o zmarení účelu zmluvy, ktorý sa na zmluvný vzťah medzi zmluvnými stranami nebude aplikovať.

## **XII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

1. Právom SR sa spravujú právne vzťahy medzi ANTIKOM a zákazníkom aj vtedy, ak zákazník nie je občanom Slovenskej republiky alebo nemá na jej území pobyt alebo sídlo, s tým že právomoc na rozhodovanie sporov patrí slovenským súdom.

2. Zmluvné strany súhlasia, že všetky prípadné spory vzniknuté zo zmluvy o pripojení budú prednostne riešiť mimosúdnou cestou - rokováním, najmä postupom upraveným v reklamačnom poriadku. V rámci mimosúdneho riešenia sporu je zákazník oprávnený predložiť Telekomunikačnému úradu Slovenskej republiky spor týkajúci sa správnosti úhrady a kvality služby, o ktorom prebehlo reklamačné konanie a zákazník nie je s výsledkom jeho prešetrenia spokojný.

3. V prípade, ak by sa dostalo niektoré ustanovenie zmluvy o pripojení a všeobecných podmienok alebo Tarify do vzájomného rozporu, platí nasledovné poradie záväznosti:

1. Zmluva o pripojení,
  2. Tarifa,
  3. VZP,
  4. ďalšie listiny.
4. Tieto všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 1.5.2020.

V Košiciach, dňa 1.4.2020

ANTI K Telecom s.r.o. Ing. Igor Kolla – konateľ

**Príloha č. 1**

<b>EVIDENCIA KLIENTOV „VOIP“</b>	
Účel spracúvania osobných údajov	Účelom spracúvania osobných údajov v predmetnom IS je naplnenie predmetu zmluvy, ktorým je zriadenie prístupu k verejnej telefónnej sieti Antik dotknutej osobe (zmluvnej strane – zákazníkovi) v prípojnom mieste, sprístupnenie súvisiacich služieb dotknutej osoby a ich poskytovanie počas trvania Zmluvy o zriadení a poskytovaní VEREJNEJ TELEFÓNNEJ SLUŽBY a za podmienok upravených v uvedenej zmluve so špecifikáciou na služby uvedené v tejto zmluve a TARIFE pre poskytovanie Verejnej telefónnej služby Antik Linka a za podmienok podľa Všeobecných zmluvných podmienok VTS, ktoré tvoria prílohu Zmluvy
Názov informačného systému	IS Evidencia klientov „VOIP“
Právny základ	Právny základ spracúvania osobných údajov v predmetnom IS predstavuje Zmluva o zriadení a poskytovaní VEREJNEJ TELEFÓNNEJ 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.
Kategórie príjemcov	Orgány verejnej správy a iné osoby v rámci poskytovanej súčinnosti, Ministerstvo vnútra SR, Slovenská informačná služba
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 zákazníka
Informácia o existencii automatizovaného rozhodovania vrátane profilovania	Neuskutočňuje sa
Kategórie dotknutých osôb	zmluvná strana (zákazník/klient).