

Všeobecné podmienky pre poskytovanie služby ANTIK SAT spoločnosti **ANTIK Telecom s.r.o.** so sídlom Čárskeho 10, 040 01 Košice, zap. v obch. reg. Okresného súdu Košice I, odd. Sro, vl. č. 10988/V, IČO: 36 191 400 vydané podľa § 273 zák.č.513/1991 Zb. Obchodný zákonník /Obch. Z./ a v súlade so zákonom č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách /ZEK/ a v súlade s § 17 ods.1 písm. e./ zák.č.308/2000 Z. z. o vysielaní a retransmisii /ZVR/, (Ďalej len „poskytovateľ“ alebo „ANTIK“) prevádzkovateľom: **KOMNET, s.r.o.; KOMNET plus, s.r.o.; KOMNET.st, s.r.o.; KOMNET.sa, s.r.o.** (Ďalej len „prevádzkovateľ“ alebo „KOMNET“)

I. ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

1. Tieto VZP vydané KOMNET so sídlom v Dolnom Ohaji 112, 941 43, upravujú záväzne právne vzťahy medzi ANTIKOM ako poskytovateľom, KOMNETom ako prevádzkovateľom a účastníkom v zmluve o poskytovaní služby ANTIK SAT /ďalej len „zmluva“/
2. **Služba ANTIK SAT** /ďalej len „služba“/ je televízna satelitná služba poskytovaná ANTIKOM slúžiaca na uskutočnenie príjmu pôvodného televízneho vysielania programovej služby vysielateľa prostredníctvom využívania zariadení potrebných pre poskytovanie tejto služby definovaných v týchto VZP. Poskytovanie služby je obmedzené na územie Slovenskej republiky. Služba **ANTIK SAT** sa poskytuje účastníkom odplatne vo zvolenej špecifikácii /ďalej len „druh služby“/, ktorej charakteristika vyplýva z Tarify. K službe môžu byť poskytované doplnkové služby, ak si ich zákazník objedná a zaplatí cenu za danú doplnkovú službu.
3. **Tarifa** je cenník za poskytovanie služby ANTIK SAT vydaný KOMNETom, 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 SAT.
5. **Zmluvou** sa rozumie zmluva o poskytovaní služby **ANTIK SAT** uzatvorená medzi poskytovateľom, prevádzkovateľom a účastníkom predmetom ktorej je povinnosť poskytovateľa poskytovať zákazníkovi službu za podmienok určených vo VZP a na druhej strane záväzok účastníka platiť poskytovateľovi za 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.
9. **Miesto pripojenia služby** je adresa miesta, kde bude zákazník službu na území Slovenskej republiky používať.
10. **Zmluvné strany** je spoločné označenie pre účastníka, resp. zákazníka a poskytovateľa a prevádzkovateľa.
11. **Cena alebo predplatné** je cena za službu poskytovanú KOMNETom podľa zmluvy a účastník sa zaväzuje zaplatiť ju. Výška a splatnosť ceny je stanovená v Tarife- cenníku.
12. **Zúčtovacie obdobie** je totožné s predplateným obdobím; u druhov služieb poskytovaných bezplatne alebo na základe vystavenej faktúry je zúčtovacím obdobím jeden kalendárny mesiac.
13. **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.
14. **TV archív** je doplnková služba, ktorá umožňuje zákazníkovi sledovať ním označené v budúcnosti vysielané relácie na ANTIKOM stanovených televíznych kanáloch, ktoré bude chcieť sledovať v inom ako reálnom čase a to až do doby a za podmienok stanovených v aktuálnej Tarife.
15. **Zariadenia nevyhnutné pre poskytovanie služby ANTIK SAT** sú satelitná parabola, LNB konvertor, sat. konzola, koaxiálny kábel, F-konektory, komplet balenie satelitného Set-top boxu alebo CA modul, dekódovacia karta.
16. **Mimoriadná faktúra** je faktúra vystavená Vernému zákazníkovi za účelom uhradenia celkovej výšky Aktivačného poplatku, ktorej splatnosť je uvedená v platnej Tarife pre poskytovanie služby Antik SAT.

II. UZATVORENIE ZMLUVY A JEJ ZMENY

1. Všeobecné ustanovenia

- 1.1. Touto zmluvou sa zaväzuje poskytovateľ prostredníctvom prevádzkovateľa poskytovať zákazníkovi v prípojnóm mieste odplatne 24 hodín denne službu ANTIK SAT počas trvania tejto zmluvy za podmienok upravených v tejto zmluve so špecifikáciou služby uvedenej v tejto zmluve a zákazník sa zaväzuje platiť mu za to odplatu v zmysle dohodnutej ceny v tejto zmluve, pričom práva a povinnosti zmluvných strán sú upravené v tejto zmluve a vo VZP, Cenníku, Reklamačnom poriadku, ktoré sú zverejnené na webovej stránke www.komnet.sk, ustanovení zák.č.308/2000 Z. z. o vysielaní a retransmisii a Obchodnom zákonníku, ktorými sa zmluvný vzťah podľa dohody zmluvných strán riadi /ďalej len ANTIK SAT“/.
- 1.2. Služba ANTIK SAT je poskytovaná zákaznikom - fyzickým osobám ako aj podnikateľom s tým, že sú oprávnení službu využívať iba pre vlastnú potrebu a v žiadnom prípade službu nesmú dať k dispozícii tretím osobám, prípadne službu prezentovať na verejnom priestranstve alebo inak verejne.
- 1.3. Služba ANTIK SAT je zákazníkovi poskytovaná na základe zmluvy v rozsahu druhov služieb poskytovaných podľa platnej Tarify, ktoré si zákazník zvolil pri uzatváraní zmluvy ako aj neskôr.
- 1.4. Účastník je povinný predložiť na požiadanie KOMNETu svoje identifikačné doklady potrebné pre vyhotovenie zmluvy /OP, originál výpisu z OR, ŽR/, to platí aj v prípade uzatvorenia zmluvy na diaľku, pokiaľ KOMNET má pochybnosti o pravdivosti, úplnosti či presnosti údajov uvedených zákaznikom vo vyplnenom formulári zmluvy alebo o totožnosti zákazníka. Všetky tieto doklady je KOMNET oprávnený kopírovať a ich kópie archivovať a v odôvodnených prípadoch je KOMNET oprávnený podmieniť poskytnutie konkrétneho druhu služby i predložením iných dokladov, najmä takých, ktoré preukazujú schopnosť budúceho účastníka plniť svoje zmluvné povinnosti.
- 1.5. KOMNET je oprávnený odmietnuť uzatvorenie zmluvy a zriadenie služby iba v prípade stanovenom zákonom alebo týmito VZP, prípadne Tarifou. Odmietnutie uzatvorenia zmluvy KOMNETom môže však byť vždy odôvodnené tým, že poskytovanie služby v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo tým, že záujemca o uzatvorenie zmluvy nedáva záruku, že si bude riadne plniť povinnosti zo zmluvného vzťahu pre neho vyplývajúce, najmä preto, že má akýkoľvek dlh po lehote splatnosti voči poskytovateľovi alebo v prípade, že uzatvorení zmluvy by bolo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, či dobrými mravmi ako aj v prípade, ak záujemca nesúhlasí s obsahom VZP, alebo Tarify a konečne i v

případe, ak záujemca o uzatvorenie zmluvy neudelí poskytovateľovi súhlas na spracovanie jeho osobných údajov alebo nepredloží poskytovateľovi doklady, ktoré môže poskytovateľ vyžadovať podľa týchto VZP a pri uzatvorení zmluvy na diaľku aj v prípade, ak záujemcom zaslaný formulár neobsahuje všetky povinné údaje alebo ak tieto údaje sú nečitateľné alebo ak KOMNET má pochybnosti o pravdivosti údajov uvedených záujemcom.

1.6. 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 KOMNETom, zmena zmluvy zmenou druhov služieb zákazníkom prostredníctvom zaplatenia predplatného za daný druh služby alebo naopak jeho nezaplatenia.

1.7. KOMNET 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. So všetkými takýmito zmenami VZP alebo Tarify je povinný KOMNET zákazníka oboznámiť minimálne 30 dní vopred a to uverejnením zmeny na internetovej stránke KOMNETu. Nesúhlas zákazníka s podstatnou zmenou zmluvných podmienok je dôvodom pre okamžité odstúpenie od zmluvy zo strany účastníka, pričom účastník 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 tejto lehote nevyužil, považuje sa jeho nekonanie za súhlas so zmenou obsahu zmluvného vzťahu.

1.8. ANTIK je okrem toho oprávnený kedykoľvek meniť vo svojej programovej ponuke ponúkané televízne a rozhlasové programy, ponúkané televízne programy, ktoré ANTIK archivuje, ako aj trvalo alebo prechodne meniť ich celkový počet. Tieto zmeny nie je povinný osobitne oznamovať zákazníkovi a nepovažujú sa za podstatnú zmenu zmluvy.

1.9. 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 najneskôr do 5 dní odo dňa aktivácie služby, písomne, faxom alebo zaslaním e-mailu takúto skutočnosť oznámiť KOMNETu. V prípade, ak takéto oznámenie nebude KOMNETu doručené ani do 24:00 hod. 5. dňa nasledujúceho po dni zriadenia služby, považuje sa služba za odskúšanú, plne funkčnú a spĺňajúcu požiadavky účastníka počínajúc dňom zriadenia služby. V prípade, ak bude KOMNETu v uvedenej lehote doručené písomné oznámenie účastníka o tom, že služba nie je funkčná alebo je vadná, KOMNET zabezpečí bezodkladné preverenie funkčnosti služby a odstránenie vady. V prípade, ak KOMNET pri takomto preverení zistí, že služba je funkčná, účastník nemá nárok na vrátenie predplatného.

1.10. Poskytovanie služby ANTIK SAT umožňuje sledovať program, ktorý je predmetom retransmisie na ľubovoľnom počte TV prijímačov. V prípade požiadavky zákazníka na poskytovanie služby ANTIK SAT na viacerých televíznych prijímačoch je služba spoplatňovaná podľa aktuálnej Tarify, za pripojenie druhého a každého ďalšieho TV prijímača v domácnosti.

1.11. Zákazníkovi sa poskytuje bezplatná doplnková služba TV archív, pre ktorej fungovanie sa vyžaduje pripojenie zákazníka k elektronickej komunikačnej sieti akéhokoľvek prevádzkovateľa pripojenia k sieti Internet, pričom toto pripojenie musí zodpovedať rýchlosti pripojenia minimálne 2Mbit/s a zo strany prevádzkovateľa pripojenia niet obmedzení, ktoré by bránili alebo blokovali prenos dát potrebných pre poskytovanie tejto doplnkovej služby .

1.12. KOMNET prevádzkuje službu ANTIK SAT na základe zmluvy uzatvorenej s novým zákazníkom za splnenia nasledovných podmienok: a./ zakúpenie zariadení zákazníkom na vlastné náklady prostredníctvom predajcu KOMNETu alebo priamo od poskytovateľa a zabezpečenie funkčnosti zariadení po celú dobu trvania zmluvy; b./ samoinštalácia zariadení.

1.13. V prípade omeškania zákazníka s platením akejkolvek platby vyplývajúcej preň zo zmluvy, VZP a Tarify je KOMNET oprávnený požadovať od zákazníka okrem nezaplatenej čiastky i úrok z omeškania vo výške podľa § 3 nariadenia vlády č. 87/1995 Z.z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Občianskeho zákonníka. Tým nie je dotknuté právo na uplatnenie zmluvnej pokuty. Úroky z omeškania a zmluvná pokuta sú spravidla súčasťou nasledujúceho vyúčtovania.

1.14. Pokiaľ inštaláciu a montáž zapožičaných zariadení zákazníkovi zabezpečuje prevádzkovateľ alebo jeho zmluvný partner, je zákazník povinný uhradiť inštaláčny poplatok podľa tarify.

1.15. Zariadenia potrebné pre poskytovanie tejto služby zostávajú v prípade nájmu zákazníka vo vlastníctve prevádzkovateľa a ten je oprávnený s nimi nakladať podľa svojho uváženia, najmä ich meniť, dopĺňať, premiestňovať, upravovať alebo kontrolovať. Zákazník nie je oprávnený do týchto zariadení žiadnym spôsobom zasahovať.

1.16. Zákazník nesmie zariadenia poskytovateľa určené na poskytovanie služby ANTIK SAT zapožičané zákazníkovi poškodzovať, je povinný ich chrániť, vykonať opatrenia na ich ochranu v rozsahu v akom je to možné od užívateľa spravodlivo žiadať. Zákazník nesmie pripojiť k zariadeniam poskytovateľa žiadne ďalšie zariadenie, ktoré nebolo schválené poskytovateľom. Zákazník nesmie zariadenia poskytovateľa alebo niektoré z nich odovzdať tretej osobe na základe zmluvy alebo hoci aj bez zmluvného vzťahu a nesmie ich založiť alebo inak zaťažiť. Zádružné právo na zariadenia zákazník nie je oprávnený uplatniť.

1.17. Zákazník je povinný poskytovateľovi v jeho sídle vrátiť všetky zariadenia odovzdané mu pre účely poskytovania služby ANTIK SAT v bezchybnom a funkčnom stave v lehote do 14 pracovných dní odo dňa keď nastane niektorá z týchto skutočností :

- a/ zanikne zmluvný vzťah, ktorého obsahom je poskytovanie služby,
- b/ sú splnené podmienky pre prerušenie poskytovania služby zo strany poskytovateľa,
- c/ v prípade presťahovania sa na miesto, kde poskytovateľ nie je schopný poskytnúť službu v dostačujúcej kvalite,
- d/ ak zariadenia už nie sú potrebné pre využívanie služby a poskytovateľ vyzve zákazníka z tohto dôvodu na jeho vrátenie.

1.18. V prípade ak zákazník nevráti zariadenia alebo niektoré z nich spôsobom a v lehote podľa bodu 3.4. sa zmluvné strany dohodli, že zákazník je povinný zaplatiť poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške podľa Tarify.

III. ĎALŠIE PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

1. Práva a povinnosti zákazníka

1.1. Zákazník má právo na poskytovanie služby v rozsahu druhov služieb, ktoré si zvolil, na území Slovenskej republiky 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 KOMNET, spôsobom a za podmienok uvedených v týchto VZP.
- 1.3.** Zákazník je povinný používať službu iba spôsobom a v rozsahu podľa zmluvy, VZP a Tarify.
- 1.4.** Zákazník najmä nesmie používať službu spôsobmi, ktoré sú protizákonné, v rozpore s dobrými mravmi alebo pri ktorých porušenie zmluvy by malo za následok zníženie kvality užívania služby pre ostatných užívateľov. V prípade zistenia porušenia tejto povinnosti a neodstránenia závadného stavu ani na výzvu poskytovateľa v primeranej lehote, môže poskytovateľ od zmluvy odstúpiť prípadne prerušiť dodávku služby na čas, kým nedôjde k odstráneniu závadného stavu zákazníkom.
- 1.5.** 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 s poskytovateľom alebo pre prerušenie poskytovania služby.
- 1.6.** Odstúpiť od zmluvy alebo prerušiť poskytovanie služby je poskytovateľ oprávnený i vtedy, ak zákazník zasiahol do zariadení, tieto sa pokúšal meniť, upravovať.
- 1.7.** Zákazník nesmie odoberať služby, v inom rozsahu, než vo zvolenom rozsahu služieb, za ktoré zaplatil predplatné, alebo ktoré si objednal a nesmie umožniť nikomu vykonať neoprávnené zásahy do 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 prevádzkovateľom.

2.Práva a povinnosti poskytovateľa/prevádzkovateľa

- 2.1.** je oprávnený zaviesť dodatočné spôsoby ochrany poskytovania služby ANTIK SAT, pokiaľ je to potrebné z dôvodu ochrany zákazníkov.
- 2.2.** je povinný, pokiaľ možno vopred a včas oznámiť zákazníkovi vhodným spôsobom obmedzenie alebo prerušenie poskytovania služby.
- 2.3.** je oprávnený uskutočniť také zmeny v zariadeniach, ktoré nemajú za následok trvale podstatné zníženie kvality služby.
- 2.4.** si vyhradzuje právo meniť vo svojej programovej ponuke ponúkané televízne a rozhlasové programy a ponúkané televízne programy, ktoré ANTIK umožňuje zákazníkovi archívovať, ako aj trvale alebo prechodne meniť ich celkový počet. Tieto zmeny nie je povinný osobitne oznamovať zákazníkovi.

IV. ODPLATA ZA POSKYTOVANIE SLUŽBY ANTIK SAT A INÉ POPLATKY

- 1.** Výška odplaty pre jednotlivé druhy služieb je stanovená v aktuálne platnej Tarife poskytovateľa. Ceny uverejnené v Tarife sú platné do dňa nadobudnutia účinnosti zmeny Tarify, resp. novej Tarify vydané poskytovateľom.
- 2.** Zákazníkovi budú vyúčtované všetky poskytované služby spravidla jednou faktúrou v členení jednotlivých poskytovaných služieb. Faktúra bude obsahovať časť pre mesačný paušál, časť pre poplatok za službu ANTIK SAT, prípadne ďalšie poplatky a je splatná podľa daňového dokladu. Dĺžka účtovacieho obdobia je jeden mesiac. Mesačné platby je zákazník povinný uhrádzať bezhotovostne na účet poskytovateľa uvedené v zmluve alebo v hotovosti na zákazníkovi oddelení v sídle poskytovateľa. Pri každej platbe je zákazník povinný uviesť aj variabilný symbol. Faktúra sa považuje za doručenu piaty deň po jej odoslaní. Odoslaním sa rozumie elektronické zaslanie faktúry na e-mailovú adresu zákazníka, ktorá je uvedená v zmluve.
- 3.** Zákazník nemá nárok na vrátenie zaplatenej odplaty z dôvodu nevyužívania služby.
- 4.** Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zániku zmluvy sú odplata za inštaláciu a aktiváciu služby, za zariadenie a iné jednorazové platby nevratné.
- 5.** Zmluvné strany sa dohodli, že účastník nemá nárok na vrátenie zaplatenej odplaty ani v prípade, ak dôjde k zániku zmluvy odstúpením od zmluvy zo strany KOMNETu z dôvodu porušenia zmluvných povinností účastníka ako ani v prípade, ak zákazník vypovedá zmluvu a výpovedná doba uplynie pred uplynutím predplatenej doby.
- 6.** Iné poplatky je povinný účastník poskytovateľovi uhradiť 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 prevádzkovateľovi 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 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 účastníkovi formou elektronickej pošty, a to na jeho e-mailovú adresu, ktorú uviedol poskytovateľovi vo formulári návrhu na uzatvorenie zmluvy. Zákazník je povinný počas celej doby zasielania elektronickej faktúry mať zabezpečený prístup k tejto e-mailovej adrese. Elektronická faktúra sa považuje za doručenu 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 oznámiť poskytovateľovi akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie elektronickej faktúry podľa týchto podmienok, najmä zmenu e-mailovej adresy. Vzhľadom na skutočnosť že elektronická faktúra obsahuje údaje tvoriace predmet telekomunikačného tajomstva v zmysle ustanovení zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronickej komunikácii v znení neskorších predpisov, zákazník je povinný toto telekomunikačné tajomstvo zachovávať a chrániť pred neoprávneným sprístupnením. Poskytovateľ nezodpovedá za porušenie telekomunikačného tajomstva následkom úniku údajov z e-mailovej adresy zákazníka alebo z aplikácie používanej zákazníkom.

8. Prevádzkovateľ je oprávnený postúpiť svoju pohľadávku voči zákazníkovi so splnením svojho peňažného záväzku inej osobe, ak je zákazník napriek písomnej výzve prevádzkovateľa nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní s úhradou tohto svojho peňažného záväzku; pri postúpení pohľadávky je prevádzkovateľ oprávnený odovzdať postupníkovi aj dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na základe ktorého vznikla postúpená pohľadávka.

V. PRERUŠENIE POSKYTOVANIA SLUŽBY

- 1.** Prerušenie poskytovania služby je možné vykonať jednostranne na základe rozhodnutia prevádzkovateľa v prípade, ak zákazník porušuje povinnosti uvedené v týchto VZP.
- 2.** Jednostranne je prevádzkovateľ oprávnený prerušiť poskytovanie služby a doplnkových služieb zákazníkovi, ak tento porušuje povinnosti podľa zmluvy,

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 je najmä:

- a./ zneužívanie služby zákazníkom,
- b./ dlh zákazníka po lehote splatnosti za poskytovanie služby, vrátane nezaplatenia jednorazových poplatkov,
- c./ využívanie služby zákazníkom na iné ako súkromné účely
- d./ zásah zákazníka do zariadení vo vlastníctve prevádzkovateľa.

V prípade sankčného prerušenia poskytovania služieb účastník nemá nárok na vrátenie zaplateného predplatného ani na predĺženie predplateného obdobia o dobu prerušenia poskytovania služieb.

3. Jednostranne prerušiť poskytovanej služby je oprávnený prevádzkovateľ 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 živelných pohromy a iných nepredvídateľných udalostí.

V týchto prípadoch, pokiaľ je to možné, prevádzkovateľ o prerušení obdobne informuje zákazníka vopred. V prípade prerušenia poskytovania služby z dôvodu podľa písm. b./ zákazník má nárok na vrátenie alikvotnej časti zaplateného predplatného na základe písomnej žiadosti uplatnenej u poskytovateľa spôsobom a v lehote podľa čl. XI. bodu 4. VZP.

4. V prípade jednostranného pozastavenia služby poskytovateľom, je zákazník informovaný o takomto postupe poskytovateľa e-mailom mu zaslaným poskytovateľom na e-mailovú adresu zákazníka uvedenú v zmluve najneskôr do 3 dní odo dňa prerušenia poskytovania služby.

VI. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY ZARIADENIA

1. Poskytovateľ poskytuje zákazníkovi na zakúpené zariadenia záruku v trvaní 24 mesiacov odo dňa ich zakúpenia.

2. Uvedenie zariadení do prevádzky u nového zákazníka a jeho nastavenie nepatrí do povinností prevádzkovateľa v rámci poskytnutej záruky. Účastník je povinný zabezpečiť odbornú inštaláciu zariadení v súlade s návodom, prevádzkovateľ nezodpovedá za vady zariadenia spôsobené jeho nesprávnou inštaláciou zákazníkom alebo treťou osobou.

3. Počas trvania záruky sa prevádzkovateľ zaväzuje na základe reklamácie účastníka postupom uvedeným v bode 4. Tohto článku bezplatne odstrániť vady zariadenia, za predpokladu, že vada zariadenia nebola spôsobená zákazníkom. Za vady zariadenia spôsobené zákazníkom prevádzkovateľ nezodpovedá.

4. Za vadu zariadenia spôsobenú účastníkom sa považuje vždy situácia, keď je na Set-Top Boxe poškodená deštrukčná nálepka, Set-Top Box/CA modul/dekódovacia karta alebo iná časť týchto zariadení je mechanicky akokoľvek poškodená, je zrejmé, že zákazník do zariadenia zasahoval, pripájal k nemu iné zariadenia než schválené prevádzkovateľom alebo ak ich poškodil nedodržaním bezpečnostných predpisov:

- pripájaním prístroja do elektrických zásuviek, ktoré nespĺňajú technické parametre,
- umiestnením prístroja na mäkký, prípadne šmyklavý povrch,
- umiestnením iných predmetov na prístroj alebo v jeho tesnej blízkosti,
- zakrytím vetracích otvorov,
- 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. Účastník uplatňuje reklamáciu vady zariadenia u predajcu, u ktorého bolo zariadenie zakúpené, postupom podľa záručných a reklamačných podmienok tohto predajcu. Pokiaľ bolo zariadenie zakúpené priamo u prevádzkovateľa, účastník uplatňuje reklamáciu vady zariadenia priamo u prevádzkovateľa postupom podľa ust. čl. XI. VZP. Prevádzkovateľ nezodpovedá a neposkytuje zákazníkovi žiadnu peňažnú kompenzáciu za nefunkčnosť služby spôsobenú vadou zariadenia vzniknutou po uplynutí záručnej doby; v takomto prípade je zákazník povinný zabezpečiť bezodkladné odstránenie vady, resp. zakúpiť si nové zariadenie.

6. Spôsob odstránenia vady zariadenia je výlučne na voľbe KOMNETu.

VII. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY SLUŽBY

1. Prevádzkovateľ 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 prevádzkovateľa.

2. Vadami služby nie sú vady zariadenia, ktoré je vo vlastníctve zákazníka.

3. Prevádzkovateľ nezodpovedá za poruchy služby spôsobené dočasným výpadkom elektrickej energie alebo zásahom vyššej moci (živelná pohroma, iná nepredvídateľná okolnosť) ani za poruchy, ktoré spôsobil účastník porušením svojich povinností podľa zmluvy alebo ktoré vznikli v dôsledku zneužitia poskytovanej služby zákazníkom alebo ktoré vznikli z dôvodu nesprávnej inštalácie zariadení zákazníkom alebo treťou osobou.

4. Zákazník je povinný oznámiť prevádzkovateľovi každú poruchu ihneď po jej zistení a poskytnúť súčinnosť pri jej odstraňovaní. Poruchu oznamuje zákazník telefonicky na tel. číslo: 0918 532 362, písomne prostredníctvom odoslania e-mailu prevádzkovateľovi na adresu info@komnet.sk alebo osobne v sídle prevádzkovateľa. Prevádzkovateľ nie je povinný pristúpiť k odstráneniu poruchy nahlásenej iba telefonicky, spravidla sa tak však bude snažiť postupovať. Prevádzkovateľ za poruchu nezodpovedá, ak preukáže, že za daných okolností vykonal všetky predpokladateľné úkony v záujme predídania alebo odstránenia jej vzniku alebo trvania.

5. V prípade, že nastane porucha, za ktorej vznik je zodpovedný prevádzkovateľ je prevádzkovateľ 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 prevádzkovateľ primeranú lehotu podľa povahy danej poruchy.

6. Ak vznikla porucha a užívateľ za ňu nie je zodpovedný, prevádzkovateľ poruchu odstráni bezplatne, v prípade, že za poruchu je zodpovedný zákazník, poskytovateľ poruchu odstráni odplatne za úhradu podľa Tarify. Ak nie je porucha odstránená pre prekážku na strane zákazníka, prevádzkovateľ sa nemôže dostať do omeškania s povinnosťou poruchu odstrániť.

7. Reklamácia zákazníka sa môže vzťahovať len na poruchu služby v mieste poskytovania služby uvedenom v zmluve.

VIII. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

1. Prevádzkovateľ je zodpovedný za súlad služby so zmluvou a technickou špecifikáciou služby uvedenou v Tarife, za škodu v tejto súvislosti zodpovedá len v prípade, že bola spôsobená úmyselným porušením povinností prevádzkovateľ. Prevádzkovateľ za škodu nezodpovedá, ak preukáže, že vykonal všetky potrebné úkony v záujme odvrátenia škody.

2. Prevádzkovateľ 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 prevádzkovateľom do 48 hod. od jej nahlásenia alebo ak mala vzniknúť počas prerušenia poskytovania služby za podmienok podľa týchto VZP a ani za škody vzniknuté v dôsledku:

- použitia zariadenia, ktoré nedodal zákazníkovi prevádzkovateľ alebo ním poverený predajca
- 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 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.

IX. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

1. KOMNET okrem údajov uvedených vo formulári návrhu zmluvy je oprávnený za rovnakých podmienok zhromažďovať a spracúvať o účastníkovi aj údaje o telefónnom čísle účastníka.

2. Účastník berie na vedomie a súhlasí so zaznamenávaním obsahu telefonických hovorov medzi ním a KOMNETom ako aj obsahu jeho osobných rokovaní na zákazníckom mieste KOMNETu vrátane snímania a zaznamenávania jeho podoby.

3. Osobné údaje účastníka, záznamy jeho prejavov, hlasu a podoby je KOMNET oprávnený použiť v súdnom konaní vedenom proti účastníkovi ako dôkaz.

XI. REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Účastník má právo u prevádzkovateľa reklamovať vady služby, správnosť priradenia úhrady predplatného alebo správnosť vyúčtovania iného poplatku a vady zariadenia, ktorý bol zakúpený priamo u prevádzkovateľa, spôsobom upraveným v zákone a týchto VZP.

2. Reklamáciu väd služby a väd priradenia úhrady predplatného alebo vyúčtovania úhrad a poplatkov musí účastník podať písomne /poštou alebo e-mailom/ alebo spísať a podpísať osobne u prevádzkovateľa a to bezodkladne /najneskôr 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 účastníkom podpísaná, právo na reklamáciu zaniká.

3. V reklamácii je účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje z formuláru návrhu zmluvy, stručne a určito popísať čoho sa reklamácia týka a čo účastník žiada.

4. V prípade, ak účastník nie z vlastnej viny nemohol službu využívať z dôvodu jej nefunkčnosti v dôsledku väd služby alebo zariadenia, za ktoré zodpovedá KOMNET, účastník má právo na vrátenie pomernej časti odplaty resp. predplatného za obdobie odo dňa doručenia reklamácie KOMNETu zákazníkovi, resp. jej postúpenia predajcom do okamihu obnovenia poskytovania služby, resp. vrátenia zariadenia po odstránení vady zákazníkovi alebo predajcovi podľa toho, čo nastalo skôr, a to za každý celý deň, kedy v tomto období účastník nemohol službu využívať. Nárok na zľavu je účastník povinný uplatniť u prevádzkovateľa písomne formou odôvodnenej žiadosti najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby.

5. KOMNET je povinný reklamáciu bez zbytočného odkladu prešetriť a výsledok oznámiť účastníkovi 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 účtovanej úhrady alebo poplatku.

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

XII. DORUČOVANIE

1. Všetky písomnosti zasielané KOMNETom zákazníkovi podľa zmluvy, VZP alebo Tarify sa doručujú na adresu pre doručovanie, pokiaľ ju zákazník vo

formulári návrhu zmluvy uviedol, v ostatných prípadoch na adresu trvalého pobytu/sídla zákazníka. Písomnosti zasielané zákazníkom KOMNETu podľa zmluvy, VZP alebo Tarify sa doručujú na adresu sídla KOMNETu na Dolný Ohaj 112, 94143 Dolný Ohaj.

2. Zákazník je povinný zmenu adresy trvalého pobytu/sídla alebo adresy na doručovanie bezodkladne písomne oznámiť KOMNETu, KOMNET 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 zákazníka, vráti KOMNETu ako nedoručená z dôvodu neprevzatia zásielky zákazníkom v odbernej lehote alebo z dôvodu, že adresát je neznámy, považuje sa zásielka za doručenie zákazníkovi a to dňom vrátenia sa tejto zásielky KOMNETu.

XIII. TRVANIE A ZÁNİK 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 účastníka, na jeho miesto vstupujú jeho dedičia. ANTIK je oprávnený počnúc dňom, keď zistil smrť účastníka prerušiť poskytovanie služby a to až do dňa právoplatnosti skončenia dedičského konania po účastníkovi a obnoviť pripojenie až po úplnej úhrade všetkých nedoplatkov ku dňu obnovenia pripojenia.

4. Účastník môže vypovedať zmluvu z akéhokoľvek dôvodu alebo bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je jeden kalendárny mesiac, pričom táto začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená KOMNETu. KOMNET môže vypovedať zmluvu, ak ďalej nemôže poskytovať službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby v 1 mesačnej výpovednej lehote. Ak KOMNET 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 bližšej služby.

5. Účastník môže odstúpiť od zmluvy:

- ak mu KOMNET 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 KOMNETu v lehote jedného mesiaca odo dňa oznámenia podstatnej zmeny zmluvných podmienok a v prípade, ak mu KOMNET 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 reklamácií, ak KOMNET ani po opakovanej uznanej reklamácií neposkytuje službu alebo ju neposkytuje v dohodnutej kvalite, ak porušenie povinnosti poskytovateľa pretrváva,
- ak KOMNET neoznámí zákazníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote uvedenej v reklamačnom poriadku, pričom účastník je oprávnený odstúpiť od zmluvy lehote jedného mesiaca od uplynutia tejto lehoty.

6. KOMNET je oprávnený od zmluvy odstúpiť, ak účastník:

- opakovane neoprávnené zasiahne do zariadenia alebo takýto zásah umožní tretej osobe,
- nezaplatí cenu za poskytnutú službu 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 KOMNETu 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,
- ak účastník vstúpil do likvidácie, alebo na jeho majetok bol vyhlásený konkurz alebo zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku alebo bolo povolené jeho vyrovnanie,
- ak poruší opakovane niektoré ustanovenie zmluvy, VZP alebo Tarify,
- v prípade ak KOMNET nemôže službu prevádzkovať 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 ak nie je uvedené inak.

8. V prípade, ak účastník požiadava o zrušenie služby výpoveďou, je mu služba zrušená k poslednému dňu mesiaca, v ktorom uplynie výpovedná lehota.

XIV. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Právom SR sa spravujú právne vzťahy medzi ANTIKOM, KOMNETom a účastníkom aj vtedy, ak účastník 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 o pripojení budú prednostne riešiť mimosúdnou cestou - rokovaním, najmä postupom upraveným v reklamačnom poriadku. Zákazník je oprávnený predložiť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb spor

s poskytovateľom/prevádzkovateľom, ak po reklamačnom konaní nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia, za účelom mimosúdneho riešenia sporu.

3. Zmluvné strany sa výslovne dohodli na vylúčení použitia ust. § 356 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník o zmaření 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 všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa: 1.5.2017

V Dolnom Ohajji, dňa 1.5.2017
KOMNET
Marek Hatala - konateľ

V Košiciach, dňa 1.5.2017
ANTIK Telecom s.r.o.
Ing. Igor Kolla – konateľ