

## VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY vydané podľa ust. § 44 zák. č. 531/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách a § 273 zák. č. 159/1991 Zb. Obch. zák. v plat. znení

### Článok I.

#### Základné ustanovenia

1.1 **STITCH and COMP, s. r. o.** so sídlom Lúky 318, 020 53 Lúky, IČO: 36657948, zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom v Trenčíne, oddiel: Sro, vložka č. 16932/R (ďalej len „**Poskytovateľ**“) je v súlade so zákonom č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „**Zákon**“).  
1.2 Tieto **všeobecné podmienky** (ďalej len „**Podmienky**“) spolu s Cennikom vymedzujú obsah zmluvného vzťahu medzi Poskytovateľom a užívateľom, ktorý je založený uzavretím príslušnej Zmluvy o pripojení (ďalej len „**Zmluva**“);  
1.3 Podpisom **Zmluvy** vzniká právny vzťah medzi Poskytovateľom a Účastníkom, na základe ktorého sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať dohodnuté služby a Účastník sa zaväzuje za tieto platiť dohodnutú odmenu a to všetko podľa podmienok dohodnutých v Zmluve, Podmienkach a v Cenniku;  
1.4 Odkazy kdekoľvek v zmluve na Poskytovateľa alebo Účastníka sa budú vzťahovať aj na ich vlastných zamestnancov, zástupcov, a nástupcov (či už zo zákona alebo inak) a povolených nadobúdateľov.

### Článok II.

#### Vymedzenie základných pojmov

Pre účely Podmienok a Zmluvy sa definujú uvedené pojmy nasledovne:  
„**Poskytovateľ**“ je spoločnosť **STITCH and COMP, s.r.o.** ako poskytovateľ elektronických komunikačných sietí a služieb Účastníkov na základe Zmluvy o pripojení.  
„**Záujemca**“ je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá požiadala Poskytovateľa o uzavretie Zmluvy o pripojení.  
„**Účastník**“ je fyzická alebo právnická osoba (ďalej len „Účastník“), ktorá uzavrela Zmluvu o pripojení s Poskytovateľom, čím akceptovala tieto Podmienky a Cennik;  
„**Internet**“ je medzinárodná, verejná, informačná a dátová telekomunikačná sieť.  
„**Sieť STITCH and COMP**“ je sústava všetkých funkčne prepojených telekomunikačných, rádiových, káblových a iných elektronických zariadení prevádzkovaných a používaných Poskytovateľom pri poskytovaní komunikačných služieb a sietí.  
„**Zmluva o pripojení**“ (ďalej len „Zmluva“) je dokument o pripojení spolu s dodatkami a osobitnými dohodami, na základe ktorých sa Poskytovateľ zaväzuje pripojiť Účastníka do siete **STITCH and COMP** a poskytovať Účastníkovi dohodnuté komunikačné služby a Účastník sa zaväzuje platiť Poskytovateľovi cenu za využívanie služieb.  
„**Elektronická komunikačná sieť**“ (ďalej len „sieť“) je funkčne prepojená sústava prenosových systémov a v prípade potreby prepájajúcich a smerovacích zariadení, ako aj iných prostriedkov, ktoré umožňujú prenos signálu po vedení rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami, vrátane družicových sietí, pevných sietí s prepájaním okruhu a s prepájaním paketov vrátane internetu bez ohľadu na druh prenášaných informácií;  
„**Koncové zariadenie**“ je telekomunikačné zariadenie alebo jeho technická časť, ktoré umožňuje komunikáciu a je určené na priame alebo nepriame pripojenie na koncové body sietí;  
„**Rozhranie**“ je:

- koncový bod siete, ktorý je fyzickým bodom, v ktorom sa Účastníkovi poskytuje pripojenie k sieti a v prípade sietí zahŕňajúcich spájanie alebo smerovanie je tento bod určený špecifickou sieťovou adresou,
- rozhranie v priestore, ktoré vymedzuje rádiovú spájajúcu cestu medzi rádiovými zariadeniami a jeho technické špecifikácie,
- rozhranie na prepojenie sietí alebo pripojenie osobitných sietí a jeho technické špecifikácie.

„**Cennik**“ je tarifa Poskytovateľa, ktorá obsahuje úpravu cien jednotlivých poskytovaných Služieb, bezplatné služby a podmienok, podľa ktorých sa tieto uplatňujú. Ceny za jednotlivú Službu uvedenú v Cenniku sú pre Účastníka záväzné pokiaľ nie je v Zmluve dohodnuté inak;  
„**Službu**“ sa rozumie zariadenie, poskytnutie, pripojenie, správa siete **STITCH and COMP** a prenos vo forme videa, zvuku a elektronických dát na báze pripojenia prostredníctvom:

- širokopásmového pripojenia akým je bezdrôtové pripojenie do Siete **STITCH and COMP** a do siete internet za úhradu, v kvalite, rozsahu a v súlade s Podmienkami, Zmluvou a Cennikom, ktoré poskytuje Poskytovateľ Účastníkovi;
- prenajatého okruhu;

„**Telekomunikačné zariadenie**“ je technické zariadenie na vysielanie, prenos, smerovanie, príjem, prepojenie alebo spracovanie signálov a informácií vo forme videa, zvuku alebo dát prostredníctvom vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami, ako aj prídružené prostriedky a ktoré vytvára alebo je technologickou súčasťou Siete **STITCH and COMP**, alebo pomocou ktorého Poskytovateľ poskytuje Služby;

„**Identifikačné údaje**“ Účastníka (ďalej len „identifikačné údaje“) sú u fyzickej osoby meno, priezvisko, titul, číslo občianskeho preukazu, rodné číslo, dátum narodenia, adresa trvalého bydliska, u právnickej osoby názov, sídlo, identifikačné číslo, identifikačné číslo pre DPH ak je platcom DPH, zodpovedná osoba;

„**Osobné údaje**“ sú údaje definované podľa zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov;

„**Doplnkové služby**“ sú služby súvisiace s využívaním elektronickej pošty a poskytovaním priestoru na serveroch patriacich spoločnosti **STITCH and COMP**;

„**Preberací protokol**“ je písomný dokument, na základe ktorého Účastník podpisom potvrdí začatie poskytovania služieb a dňom podpisu začína plniť prvý deň poskytovania služieb. Tento dokument taktiež presne identifikuje telekomunikačné, rádiové, káblové a iné elektronické zariadenia Poskytovateľa, prost. ktorých poskytuje komunikačné služby.

„**Zriadenie pripojenia**“ predstavuje súhrn úkonov, ktorých vykonanie zabezpečuje Poskytovateľ alebo iný dodávateľ podľa výberu Účastníka, a po vykonaní ktorých je možné pripojiť Účastníka do siete **STITCH and COMP**. Zriadenie pripojenia zahŕňa nastavenie technických parametrov siete **STITCH and COMP** a v prípade, že je to potrebné aj zriadenie a prenájom prístupového okruhu a inštaláciu potrebných technických a iných zariadení.

„**Reaktívny poplatok**“ je poplatok, ktorý zaplatí Účastník za aktiváciu deaktivovaných služieb.

„**Zriaďovací poplatok**“ je poplatok, ktorý zaplatí Účastník za zriadenie pripojenia a/alebo vykonané práce, ktoré sú nevyhnutné na aktiváciu služby a sú dohodnuté v Zmluve.

„**Agregácia**“ je zdieľanie určitého celkového prenosového pásma väčším počtom užívateľov. Popisuje skutočnosť, že jedna kapacita je daná k dispozícii viacerým užívateľom.

„**Dočasné prerušenie poskytovania služieb**“ je úkon Poskytovateľa, ktorý dočasne znemožní Účastníkovi využívanie komunikačných služieb.  
„**Porucha**“ je taký stav služby, keď Účastník nemôže využívať službu, resp. kedy služba nedosahuje dohodnutú úroveň parametrov. Poruchou nie je akékoľvek prerušenie dodávky el. energie na strane Účastníka.

„**Servis**“ je súhrn úkonov a činností poskytovaných Poskytovateľom za účelom odstránenia poruchy. Za servis sa považuje aj diaľkové odstránenie poruchy z riadiaceho centra Poskytovateľa alebo iným zásahom bez priameho alebo osobného kontaktu s Účastníkom.

„**Doba zásahu**“ je doba nevyhnutná pre začatie odstraňovania poruchy. Doba zásahu zahŕňa prípravnú fázu odstraňovania poruchy, v ktorej prebieha tiež lokalizovanie a diagnostikovanie vzniknutej poruchy.

### Článok III.

#### Popis služieb

3.1 „**Internetové služby**“ zabezpečujú nepretržitý prístup do siete internet. Podporovaná škála prenosových rýchlostí je 32kpbs až n x 1024kpbs. Pripojenie Účastníka do internetu je realizované pripojením do siete **STITCH and COMP**, odkiaľ je prevádzka smerovaná do verejnej internetovej siete. Prenosové médium pre pripojenie Účastníka je zabezpečené mikrovlnným spojom Point-to-Point, Point-to-Multipoint, optickou alebo metalickou trasou, alebo pevným prenájatým digitálnym okruhom s rozhraním na koncovom bode Ethernet. Službu je možné doplniť o telekomunikačné zariadenie (smerovač, firewall), ktoré zabezpečuje oddelenie LAN a WAN komunikácie. K službám Poskytovateľ zabezpečuje doplnkové služby – mailhosting, webhosting a iné podľa platného Cennika.

3.2 „**VPN**“ je permanentné prepojenie dvoch a viac LAN sietí Účastníka do jednej virtuálnej siete v prostredí chrbticej siete **STITCH and COMP** komunikačným protokolom IP (Internet Protokol). Prenosové kapacity prístupu do VPN sú definované 64 kpbs až n x 1024 kpbs. Prenosové médium pre pripojenie Účastníka je zabezpečené mikrovlnným spojom Point-to-Point, Point-to-Multipoint, optickou alebo metalickou trasou, alebo pevným prenájatým digitálnym okruhom s rozhraním na koncovom bode Ethernet. Službu je možné kombinovať s inými službami, ako napr. Videokonferencie, internet, Hlasové služby. Poplatky za službu nie sú závislé od objemu prenesených dát.

3.3 „**Hlasové služby**“ sú poskytované v rámci platnej legislatívy a zákonov SR. Terminácia hovorov je smerovanie Účastníckej hlasovej prevádzky k alternatívnym hlasovým operátorom s príslušným oneskorením. Prenos hlasovej prevádzky zabezpečuje IP protokol (VoIP).

3.4 Súčastosť poskytovanej Služby nie je zabudovaná ochrana pred potenciálnymi hrozbami voči Účastníkovi (napr. nevyžiadaná prevádzka, vírus, SPAM a iné), ktoré vyplývajú z charakteru siete, najmä jej otvorenosti voči ostatným užívateľom prístupu do siete internet.

### Článok IV.

#### Používané vybavenie a zariadenia služby

4.1 Kompletne vybavenie a doplnkové Zariadenia sú vo vlastníctve Účastníka s výnimkou tých, ktoré sú vo vlastníctve Poskytovateľa. Počas trvania zmluvy nemôže Účastník meniť konfiguračné nastavenia Zariadenia a Poskytovateľ si vyhradzuje právo zabezpečiť Zariadenie heslom. Pre zabezpečenie dohodnutej kvality poskytovaných služieb môže Poskytovateľ zariadenie meniť, dopĺňovať i upravovať a k takýmto úkonom je oprávnený žiadať od Účastníka zodpovedajúcu súčnosť. Účastník si môže zakúpiť požadované zariadenie aj u tretej osoby, musí však byť kompatibilné so sieťou **STITCH and COMP** a splňať požiadavky technických predpisov pre použitie v Slovenskej Republike a vyhovuje príslušným technickým normám platných na území Slovenskej Republiky. O vhodnosti takéhoto zariadenia sa musí Účastník informovať u Poskytovateľa pred aktiváciou služby.

4.2 Zariadenie bude pripojené k prístroju, ktorý je určený pre príjem služby, prostredníctvom ktorého bude služba využívaná.

4.3 Účastník nesmie premiestňovať, resp. umožniť premiestnenie Zariadenia z adresy inštalácie, rovnako tak nesmie s ním manipulovať v priestore adresy inštalácie. Účastník nie je oprávnený zasahovať do zariadení, ak tak urobí, zodpovedá za poškodenie.

4.4 Účastník je oprávnený požiadať o prevedenie servisných úkonov, resp. doplnkových služieb spojených s používaním služby, ktoré nesúvisia s odstraňovaním väd či porúch zariadenia (napr. premiestnenie zariadenia v rámci priestoru inštalácie a pod.).

### Článok V.

#### Ceny a platobné podmienky, kvalita a úroveň poskytovanej služby, obmedzenia služby

5.1 Ceny služieb sú dohodnuté v súlade s platným zákonom o cenách a sú uvedené a účtované podľa platného Cennika, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.

5.2 Poskytovateľ má právo na zmenu štruktúry a výšky cien za Služby. Poskytovateľ je povinný písomne informovať Účastníka o zvýšení cien minimálne 30 dní pred dňom účinnosti ich zvýšenia.

5.3 Fakturácia v – účtovacím období Účastníka je u internetových služieb a VPN prebiehajúci kalendárny mesiac a u Hlasových služieb uplynulý kalendárny mesiac, ak nebolo dohodnuté inak. Iné obdobie ako jeden kalendárny mesiac musí byť špecifikované v Zmluve alebo v Cenniku.

5.4 Ceny za poskytované služby sa začínajú účtovať odo dňa aktivácie služby Účastníkovi.

5.5 Cenu služieb vyúčtuje Poskytovateľ Účastníkovi faktúrou. Faktúra je splatná do dátumu splatnosti uvedeného na faktúre.

5.6 Účastník je povinný uhrádzať svoje záväzky vyplývajúce zo zmluvného vzťahu založeného Zmluvou riadne a včas. Za včasnú úhradu sa považuje úhrada pripísaná na účet Poskytovateľa najneskôr v deň splatnosti faktúry. V prípade nepripísania platenej sumy v prospech účtu Poskytovateľa je Účastník s platbou v omeškani.

5.7 V prípade omeškania Účastníka so zaplatením za poskytované služby má Poskytovateľ právo dočasne prerušiť poskytovanie Služby a to až do doby uhradenia. Za obdobie prerušenia poskytovania Služby z vyššie uvedených dôvodov nezaniká nárok Poskytovateľa na plnú výšku odmeny za poskytovanie Služby dohodnutú v Zmluve;

5.8 V prípade omeškania so zaplatením odmeny je Účastník povinný zaplatiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý kalendárny deň omeškania až do zaplatenia;

5.9 Účastník sa zaväzuje zaplatiť poplatok 5,- EUR bez DPH za každú upomienku zaslanú Účastníkovi v prípade jeho omeškania s platbou odmeny;

5.10 V prípade ak má Účastník preplatok v cene za poskytovanie Služby môže Poskytovateľ preplatok započítať na úhradu za ďalšie fakturačné obdobia.

5.11 Úroveň a kvalita služby, jej rýchlosť, časová dostupnosť, a ostatné parametre, sú garantované na Rozhraní. Poskytovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvalitu alebo nedosiahnutie parametrov služby, zapríčinené Koncovým zariadením, vedením od Rozhrania ku Koncovému zariadeniu, alebo nastavením Koncového zariadenia.

5.12 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za Koncové zariadenie, ani za dáta, prenášané prostredníctvom siete Poskytovateľa alebo siete Internet.

5.13 Poskytovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvalitu alebo nedosiahnutie parametrov služby, ktoré nastalo v dôsledku vyššej moci, živelných pohromy, alebo z rozhodnutia štátnej moci.

5.14 Ak je pripojenie realizované na rádiovom rozhraní vo frekvenčnom pásme dostupnom pre využívanie na základe Všeobecného povolenia (tzv. voľné alebo nelicencované pásmo), Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné zníženie kvality alebo dostupnosti služby v dôsledku škodlivého rušenia v príslušnom frekvenčnom pásme; práva Účastníka týmto nie sú dotknuté.

### Článok VI.

#### Práva a povinnosti zmluvných strán

**Poskytovateľ je povinný:**

- uzavrieť zmluvu o pripojení (Zmluvu) s každým záujemcom, ak nie je dôvod na jej odmietnutie v zmysle Zákona
- v lehote jedenkrát do mesiaca predkladať Účastníkovi prehľadné, zrozumiteľné a pravdivé vyúčtovanie poskytovanej Služby, o zompred informovať Účastníka o každom plánovanom výpadku Služby oznámením na www.stitchandcomp.sk,
- viest' evidenciu identifikačných a iných osobných údajov všetkých Účastníkov Siete **STITCH and COMP** v zmysle (§ 55 ods. 1 písm. b) Zákona,
- poskytovať Účastníkovi služby špecifikované a dohodnuté v Zmluve v maximálne novej kvalite, v rozsahu a spôsobom uvedeným v Zmluve,
- zabezpečiť časovú dostupnosť poskytovanej Služby podľa ustanovení Zmluvy.

**Poskytovateľ má právo:**

- na zapltenie ceny za poskytnutú Službu podľa Cennika, ak jej vyúčtovanie doručí Účastníkovi najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa zúčtovacieho obdobia; to neplatí pri vyúčtovaní predplatených služieb,
- na náhradu škody spôsobenej na sieti **STITCH and COMP** a na telekomunikačnom zariadení, preukázateľne spôsobenú Účastníkom,
- odmietnuť uzavretie zmluvy o pripojení, ak:

- a/ jej poskytovanie na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné,
- b/ záujemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, Podmienky najmä preto, že je dlžníkom Poskytovateľa alebo inej osoby, alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu,
- c/ záujemca nesúhlasí s Podmienkami,

- dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby z dôvodu:
  - jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie,
  - nezaplatenia splatnej ceny za Službu v lehote upravenej v Podmienkach, a to až do jej zapltenia alebo do zániku Zmluvy,
  - porušenia podmienok dohodnutých v Zmluve, Podmienkach, Cenniku zo strany Účastníka,
  - z dôvodov uvedených v Zmluve,

e) odstrániť, prípadne zamedziť šírenie informácií, ktorých šírenie je v rozpore s právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy a Podmienok.

**Účastník je povinný:**

- používať Službu v súlade so Zákonom, Zmluvou, Podmienkami a Cennikom,
- platiť cenu za poskytnuté Služby podľa Zmluvy, Podmienok a Cennika a ak to povaha služby umožňuje, až na základe predloženia dokladu o vyúčtovaní,
- používať iba Telekomunikačné zariadenia schválené Telekomunikačným úradom SR a spĺňajúce požiadavky Poskytovateľa,
- oznamovať po celý čas platnosti Zmluvy písomne Poskytovateľovi:
  - zmenu kontaktných osôb, zodpovedného zástupcu, a to najneskôr do 7 dní od takejto zmeny a taktiež je povinný priložiť doklad preukazujúci takúto zmenu,
  - zmenu identifikačných údajov ako aj osobných údajov, ako aj iné údaje týkajúce sa uzavretia Zmluvy a taktiež je povinný priložiť doklad preukazujúci takúto zmenu,

e) Účastník sa zaväzuje platiť všetky peňažné záväzky včas a v dohodnutej výške v súlade s podmienkami Zmluvy a týchto Podmienok,  
 f) zálohovať si svoje údaje vo svojich informačných systémoch počas údržby, servisu a iných zásahov do siete ako aj do siete STITCH AND COMP uskutočnených na základe Zmluvy alebo v súvislosti s ňou. Ak pre nedodržanie tejto povinnosti vznikne Účastníkovi akákoľvek škoda v dôsledku činnosti Poskytovateľa, nie je Poskytovateľ za takúto škodu zodpovedný a nie je povinný ju užívateľovi nahradiť,  
 g) poskytovať Poskytovateľovi všetku súčinnosť, ktorá bude potrebná na plnenie povinnosti Poskytovateľa, umožniť, resp. zabezpečiť mu prístup do potrebných priestorov a zabezpečiť potrebné podmienky k umiestneniu, inštalácii, údržbe a opravu Telekomunikačných zariadení. Účastník sa zaväzuje nezneužívať žiadnu zo Služieb na:  
 a) podporu, vytvorenie priestoru alebo na zapojenie sa do akékoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity vrátane, avšak bez obmedzenia sa na prenos obscénnej alebo urážlivej komunikácie, rozširovanie počítačových vírusov, neoprávnený zásah do materiálov podliehajúcich autorským právam alebo do vlastníckych materiálov, alebo publikovanie ohováračských materiálov,  
 b) narušenie bezpečnosti systému alebo siete pokusom o získanie neoprávneného prístupu k dátam, systémom alebo sieťam, alebo ich použitím, vrátane akéhokoľvek pokusu o preskúšanie, prevenciu alebo otestovanie zraniteľnosti systému alebo siete, alebo o porušení bezpečnostných opatrení, alebo opatrení na kontrolu prístupových práv bez výslovného povolenia vlastníka systému alebo siete,  
 c) svojvoľné pokusy o preťaženie Sieť STITCH AND COMP,  
 d) posielanie nevyžiadanej elektronickej pošty („spamming“), zverejňovanie spamu na komunikačných adresách newsgroups, porušujúce tak pravidlá taku to komunikačnej skupiny newsgroup,  
 e) šírenie počítačových vírusov a iných nebezpečných aplikácií; Účastník nesie zodpovednosť za zabezpečenie koncového zariadenia pred počítačovými vírusmi a inými nebezpečnými aplikáciami tak, aby nedošlo k ich šíreniu napr. prostredníctvom elektronickej pošty alebo akýmkoľvek iným spôsobom do Sieť STITCH AND COMP a siete internet.  
 f) Ak nie je v Zmluve stanovené inak, Účastník je oprávnený využívať službu iba pre vlastnú potrebu a pre potrebu blízkych osôb a nie je oprávnený ju bezodplatne alebo za odplatu poskytnúť inej osobe, ani prostredníctvom nej poskytovať elektronickú komunikačnú službu inej osobe. Porušenie tohto ustanovenia je považované za zneužitie služby.  
 e) zariadenie riadne upratovať, chrániť, pred poškodením a zmiernením a bez zbytočného odkladu ohlásiť poskytovateľovi vady na ňom vzniknuté Ak poskytovateľ preukáže, že vady spôsobil, resp. zapríčinil zákazník, je povinný ich odstrániť na vlastné náklady resp. nahradiť poskytovateľovi náklady spojené s ich odstránením.

**Účastník má právo na:**

a) uzavretie zmluvy s Poskytovateľom, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa § 42 odseku 1 písm. c) Zákona,  
 b) poskytnutie Služby v rozsahu dohodnutom v Zmluve a za cenu podľa Cenníka,  
 c) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní Služby, ktoré nezavinil,  
 d) zaslanie vyúčtovania, ktoré obsahuje podrobné údaje o jednotlivých Službách, ak o to Účastník požiada,  
 e) uplatniť si reklamáciu voči kvalite poskytovaných služieb. Účastník je povinný podať reklamáciu písomne v lehote najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa vzniku nekvality služby

**Článok VII.**

**Porušenie zmluvných povinností a zodpovednosť za škodu**

7.1 Porušenie povinností Účastníka sa považuje za podstatné porušenie zmluvných povinností, v dôsledku čoho je Poskytovateľ oprávnený od zmluvy odstúpiť. Odstúpením od zmluvy zanikajú všetky práva a povinnosti zmluvných strán. Účastník odstúpenia nastávajú dňom doručenia prejavu vôle druhej strane, ak nie je uvedené inak. Odstúpenie od zmluvy sa však nedotýka nároku na náhradu škody vzniknutej porušením zmluvy, ani zmluvných ustanovení, ktoré podľa prejavu vôle strán majú trvať aj po ukončení zmluvy.  
 7.2 V prípade omeškania Účastníka s platením úhrad vyplývajúcich zo zmluvy a Podmienok je Poskytovateľ pripojenia oprávnený odstúpiť od zmluvy ak Účastník nezaplatí cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti.  
 7.3 Účastník zodpovedá Poskytovateľovi prípadne tretím osobám za škodu spôsobenú porušením svojich povinností ustanovených v týchto Podmienkach a je povinný nahradiť Poskytovateľovi vzniknutú škodu a ušlý zisk, najmä za škodu spôsobenú používaním Poskytovateľom neschválených súčiastok alebo zariadení.  
 7.4 Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikla porušením jeho povinností vyplývajúcich zo zmluvy a z Podmienok. Náhradu škody, na ktorú má Účastník v zmysle tohto bodu nárok, poskytne Poskytovateľ vo forme služieb, ak s tým Účastník súhlasí, inak v peňažnej forme.  
 7.5 Za akékoľvek priame, nepriame, mimoriadne, následné alebo náhodné škody, ktoré Účastník spôsobil sebe, Poskytovateľovi alebo tretím osobám nesprávnym využívaním siete STITCH AND COMP, alebo nedostatočnou ochranou pripojky pred udalosťami, ktoré takúto škodu môžu spôsobiť, zodpovedá Účastník. Všetky škody je Účastník povinný v čo najkratšej dobe, najneskôr však do 24 hodín od zistenia ich rozsahu, na vlastné náklady odstrániť alebo uhradiť náklady na ich odstránenie.

**Článok VIII.**

**Reklamačný poriadok**

8.1 Účastník je oprávnený podať reklamáciu Poskytovateľovi na:  
 a) správnu výšku odmeny za Službu dohodnutú a poskytovanú podľa Zmluvy, Podmienok a Cenníka, ak sa Účastník domnieva, že výška odmeny vo faktúre za túto Službu bola vystavená nesprávne, b) kvalitu Služby poskytovanú Poskytovateľom, ak sa Účastník domnieva, že táto nebola poskytnutá v súlade so Zmluvou a Podmienkami,

c) neposkytnutie dostupnosti Služby v rozsahu dohodnutom v Zmluve.

8.2 Reklamáciu je Účastník povinný doručiť písomne Poskytovateľovi v lehote do 30 dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie. Reklamácie, ktoré nebudú písomne alebo budú doručené po tejto lehote, nebudú Poskytovateľom akceptované;  
 8.3 V písomnej reklamácií Účastník uvedie identifikačné údaje, spolu s číslom Zmluvy, ktorej sa reklamácia týka a jasný a zrozumiteľný popis predmetu a dôvodu reklamácie;  
 8.4 Poskytovateľ rozhodne o reklamácií do 30 dní od jej doručenia na adresu Poskytovateľa. Rozhodnutie bude obsahovať stanovisko Poskytovateľ k reklamácií, spolu s odôvodnením a prípadným popisom ďalšieho riešenia. Poskytovateľ sa zaväzuje doručiť Účastníkovi písomné rozhodnutie do 14 dní od jeho vyhotovenia;  
 8.5 Poskytovateľ si vyhradzuje právo neuznať nárok na reklamáciu, ak zníženie kvality poskytovanej Služby bolo zapríčinené porušením ustanovení týchto Podmienok zo strany Účastníka;  
 8.6 Podanie reklamácie na preskúmanie správnosti výšky úhrady za poskytovanie Služby nemá pre Účastníka odkladný účinok na zaplatenie odmeny Poskytovateľa v súlade so Zmluvou, Podmienkami a Cenníkom a Účastník je povinný uhradiť faktúru za reklamované obdobie v lehote splatnosti;

**Článok IX.**

**Odstraňovanie porúch**

9.1 Poskytovateľ nesie zodpovednosť za akúkoľvek poruchu, bez ohľadu na jej trvanie, charakter, závažnosť, len ak porucha bola spôsobená zavineným porušením Poskytovateľa zo Zmluvy. Poskytovateľ zodpovedá za vady poskytovanej telekomunikačnej služby po Rozhraní;  
 9.2 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za rozsah a bezpečnosť údajov prenášaných Účastníkom v rámci siete internet;  
 9.3 Poruchy Účastník nahlasuje telefonicky, sms alebo elektronicky Poskytovateľovi na dohodnutú tel. linku, alebo e-mail adresu. Pri ohlasovaní poruchy je Účastník povinný uviesť identifikačné údaje, číslo Zmluvy a jasný a zrozumiteľný popis poruchy. Poskytovateľ potvrdí elektronicky Účastníkovi prijatie ohlásenia poruchy;  
 9.4 V prípade, ak nastane porucha, za ktorej vznik je zodpovedný Poskytovateľ, je Poskytovateľ povinný začať pracovať na odstraňovaní poruchy najneskôr do 12 hodín od nahľadania poruchy Účastníkom a odstrániť takúto poruchu v lehote do 48 hodín od začatia prác, pokiaľ odstránenie poruchy spočíva v jeho personálnych a technických kapacitách. Uvedené časové limity na odstraňovanie porúch platia v prípade pracovných dní, ak nie je v Zmluve dohodnuté inak;  
 9.5 V prípade, že za vznik poruchy je zodpovedný Poskytovateľ, uskutočňuje sa odstránenie poruchy bezplatne na náklady Poskytovateľa.

**Článok X.**

**Oznamovanie**

10.1 Všetky písomné dokumenty, ktoré si budú Poskytovateľ a Účastník doručovať na základe Zmluvy, Podmienok alebo Zákona sú zmluvné strany povinné doručiť osobne, alebo doporučené prostredníctvom pošty na adresu zmluvnej strany uvedenu v Zmluve alebo na poštovú adresu spoločnosti STITCH AND COMP uvedenú na www.stitchandcomp.sk;  
 10.2 Písomnosti sa považujú za doručené okamihom doručenia písomnosti druhej zmluvnej strane;  
 10.3 Osoby oprávnené prebrať písomné dokumenty zmluvnej strany sú členovia štatutárnych orgánov, alebo osoby splnomocnené štatutárnymi orgánmi na preberanie písomných dokumentov;  
 10.4 V prípade informovania Účastníka o technickom stave poskytovania Služieb, alebo o plánovanom prerušení poskytovania Služieb podľa Zmluvy môže Poskytovateľ použiť aj elektronickú poštu a zaslať takúto informáciu na e-mailovú adresu, ktorú uviedol Účastník v Zmluve.

**Článok XI.**

**Súhlas Účastníka so spracúvaním osobných údajov**

11.1 Ochrana osobných údajov sa vzťahuje na Účastníkov a užívateľov, ktorí sú fyzickými osobami. Práva a povinnosti Poskytovateľa súvisiace s ochranou osobných údajov, ktoré nie sú upravené v zákone, sa spravujú osobitným predpisom (Zákon č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov).  
 11.2 Poskytovateľ je povinný prijať zodpovedajúce technické a organizačné opatrenia na ochranu bezpečnosti svojich služieb. Prijaté opatrenia musia zabezpečiť takú úroveň bezpečnosti služieb, ktorá je primeraná existujúcemu riziku s ohľadom na stav techniky a náklady na ich realizáciu.  
 11.3 Poskytovateľ môže na účely uzavretia a plnenia Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, jej zmeny, ukončenia alebo prenesenia čísla, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a vypracovania zoznamu Účastníkov získavať a spracúvať údaje Účastníkov, ktorými sú telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov a  
 a) meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť,  
 b) obchodné meno, meno podnikníka a identifikačné číslo fyzickej osoby - podnikateľa alebo  
 c) obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby.  
 11.4 Poskytovateľ týmto informuje Účastníka o tom, aké osobné údaje sa získavajú a spracúvajú, na základe akého právneho dôvodu, na aký účel a ako dlho sa budú spracúvať. Táto informácia sa poskytuje najneskôr pri uzavretí Zmluvy o poskytovaní verejných služieb.  
 11.5 Podniky poskytujúce Verejnú sieť alebo služby sú oprávnené na ochranu svojich práv a oprávnených záujmov vzájomne si poskytovať nevyhnutné údaje podľa § 56 ods. 3 zákona, ak sa týkajú ich dlžníkov alebo osôb, o ktorých zistili, že odcudzili alebo poškodili Telekomunikačné zariadenia, alebo zneužili Telekomunikačné zariadenia alebo služby, a to na účel posúdenia podľa § 43 ods. 1 písm. c) druhého bodu zákona a účinného ochrany podnikov pred takými osobami, ak zákon neustanovuje inak.  
 11.6 Poskytovateľ zlikviduje osobné údaje bezodkladne po skončení zmluvných vzťahov. Výnimky sú prípustné len na uskutočnenie

vyúčtovania úhrad alebo ich vkladu, evidencie a vymáhania pohľadávok Poskytovateľa za poskytnutú službu, na vybavenie podaní užívateľov alebo na splnenie iných povinností uložených zákonom a na uplatnenie práv.

11.7. Pri zvýšených nárokoch na dôveryhodnosť resp. ochranu prenášaných dát je vecou zákazníka vykonávať na svojej strane príslušné opatrenia

**Článok XII. Mlčanlivosť**

12.1 Poskytovateľ a Účastník sa dohodli, že počas trvania Zmluvy, ako aj po jej ukončení budú uchovávať v tajnosti všetky informácie týkajúce sa Zmluvy a jej ustanovení, nebudú tieto poskytovať tretím osobám;  
 12.2 Poskytovateľ a Účastník sa dohodli, že počas trvania Zmluvy, ako aj po jej ukončení má Účastník právo Zmluvu kopírovať, zverejniť, iným spôsobom rozširovať, alebo poskytovať tretím osobám iba s písomným súhlasom Poskytovateľa.

**Článok XIII.**

**Zmeny Zmluvy, Podmienok a Cenníku**

13.1 Poskytovateľ si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť, alebo doplniť Podmienky, Cenník ako aj cenu za Službu dohodnutú s Účastníkom v Zmluve;  
 13.2 V prípade zmeny, alebo doplnenia Podmienok, alebo zmeny ceny za Službu dohodnutej s Účastníkom v Zmluve je Poskytovateľ povinný ohlásiť túto zmenu alebo doplnenie Užívateľovi najneskôr 30 dní vopred;  
 13.3 Účastník má v dôsledku takejto zmeny, alebo doplnenia Podmienok, alebo zmeny ceny za Službu dohodnutú s Účastníkom v Zmluve právo odstúpiť od Zmluvy. Účastník doručí písomné odstúpenie od Zmluvy Poskytovateľovi a to najneskôr do dňa nadobudnutia platnosti a účinnosti takýchto zmien;  
 13.4 Odstúpenie nadobudne účinnosť dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti zmien alebo doplnenia Podmienok alebo zmeny ceny za Službu dohodnutú s Účastníkom v Zmluve;  
 13.5 Podmienky platia po celú dobu platnosti zmluvného vzťahu založeného Zmluvou medzi Poskytovateľom a Účastníkom a aj po jeho skončení, až do doby konečného vyrovnania všetkých nárokov a záväzkov z neho vyplývajúcich.

**Článok XIV.**

**Zánik zmluvy**

14.1 Zmluva sa uzaviera na dobu neurčitú, ak v Zmluve nie je uvedené inak a nadobúda platnosť dňom podpisu zástupcami oboch zmluvných strán. Prípadná zmlúvna väzanosť sa dohodne v Zmluve.  
 14.2 Zmluva obsahuje podmienky, spôsob, rozsah pripojenia do siete STITCH AND COMP, ako aj špecifikáciu a vymedzenie poskytovanej Služby, miesto jej poskytovania a dohodnuté ceny za Službu. Doba trvania Zmluvy ako aj poskytovania Služby a cena, môže byť v Zmluve dohodnutá inak ako je uvedené v Podmienkach;  
 14.3 Účastník je povinný pred podpisom Zmluvy uviesť Poskytovateľovi všetky požadované identifikačné údaje a predložiť doklady, ktorými tieto údaje preukazuje nevyhnutne k identifikácii Účastníka. Za Účastníka môže vystupovať a podpisovať iba oprávnená osoba;  
 14.4 Zmluva zaniká:  
 a) uplynutím času, na ktorý bola uzavretá, b) dohodou účastníkov zmluvy, c) odstúpením od zmluvy, d) výpoveďou, e) ak tak ustanovuje osobitný predpis.  
 14.5 Účastník môže bez sankcií od Zmluvy odstúpiť ak mu Poskytovateľ:  
 a) oznámí zmenu Podmienok najmenej 30 dní vopred a Účastník tieto zmeny neakceptuje, b) opakovane ani po reklamácií neposkytuje Služby v rozsahu a spôsobom podľa Zmluvy alebo ju poskytuje s podstatnými vadami, c) opakovane neodstráni reklamovanú závalu Služby v dohodnutom čase.  
 14.6 Poskytovateľ môže od Zmluvy odstúpiť ak Účastník:  
 a) opakovane neoprávnené zasahuje do telekomunikačného zariadenia alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neďalbnivosti,  
 b) nezaplatil odmenu za poskytnutú Službu ani do 45 dní po dni splatnosti,  
 c) pripojí na Sieť STITCH AND COMP zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky zákonných predpisov platných v Slovenskej republike týkajúcich sa týchto zariadení, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými Podmienkami a ani na výzvu Poskytovateľa zariadenie neodpojí,  
 d) opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi kontrolu jej používania,  
 e) opakovane porušuje ustanovenia a podmienky Zmluvy a Podmienok.

14.7 Účastník môže vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Pred uplynutím minimálnej doby trvania Zmluvy je Účastník povinný zaplatiť sankciu za predčasnú vypovedanie Zmluvy vo výške uvedenej v Zmluve, resp. v Cenníku;  
 14.8 Poskytovateľ môže vypovedať Zmluvu, ak ďalej nemôže poskytovať Službu v Zmluve a Podmienkach dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania Služby. Ak Poskytovateľ vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie Sieť STITCH AND COMP, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby podľa uzavretej Zmluvy, je povinný s výpoveďou doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo bližšej Služby s jej zvýhodneným zariadením;  
 14.9 Výpovedná lehota je 1 - mesačná a začína plynúť prvým dňom nasledujúceho fakturačného obdobia po doručení výpovede druhej zmluvnej strane a končí posledným kalendárnym dňom v mesiaci, pokiaľ v Zmluve nie je dohodnuté inak;  
 14.10 Zánik Zmluvy nemá vplyv na povinnosť Účastníka uhradiť akékoľvek záväzky, ktoré mu vznikli voči STITCH AND COMP v súvislosti so Zmluvou;  
 14.11 Poskytovateľ má právo na úhradu ceny za poskytovanie Služby podľa Zmluvy a Podmienok, bez ohľadu na to či Účastník skutočne využíval Službu.

14.12 Pokiaľ sa Účastník rozhodne po ukončení zmluvy, resp. deaktivácii Služby opäť využívať Služby Poskytovateľa, je Poskytovateľ oprávnený účtovať Účastníkovi poplatky spojené s opätovným zapojením resp. zriadením Služby podľa aktuálneho Cenníka.

#### **Článok XV.**

##### **Riešenie sporov**

15.1 Poskytovateľ a Účastník sa dohodli, že prípadné spory, ktoré vyplývajú zo Zmluvy, Podmienok a Cenníka budú riešiť vzájomnými rokovacími, aby tak predišli prípadným súdnym sporom;

15.2 Účastníci Zmluvy sa dohodli, že v prípade, že Zmluva alebo Podmienky neupravujú zmluvné vzťahy, riadia sa tieto ustanoveniami Obchodného zákonníka v platnom znení a ostatnými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. V prípade vzniku vzájomného sporu bude na prejednanie a rozhodnutie prípadných sporov, ktoré vzniknú v súvislosti so Zmluvou, Podmienkami a Cenníkom miestne príslušným súdom Okresný súd Trenčín a v prípade, že spor bude patriť do výlučnej vecnej pôsobnosti krajského súdu, Krajský súd v Trenčíne. Týmto dojednaním nie sú dotknuté príslušné ustanovenia právnych predpisov o vecnej príslušnosti súdov a o výlučnej miestnej príslušnosti súdov.

15.3 Ak Účastník, ktorý je spotrebiteľom, nesúhlasí s výsledkom reklamácie Verejnej služby alebo so spôsobom jej vybavenia, môže po reklamačnom konaní predložiť spor s Poskytovateľom orgánom alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov.

15.4 Účastník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak poskytovateľ na žiadosť podľa odseku 1 odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

15.5 Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie môže účastník využiť formulár, ktorého vzor je dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.

#### **Článok XVI.**

##### **Ďalšie dojednania**

16.1 Účastník vyhlasuje, že si je vedomý toho, že inštalácia, používanie, kontrola, údržba, opravy a odstránenie zariadenia môžu viesť k výpadku Služby alebo môže potenciálne spôsobiť škodu na jeho počítači. Účastníkovi sa preto doporučuje pred uskutočnením akýchkoľvek činností súvisiacich so zariadením previesť zálohu všetkých existujúcich súborov na počítači na iné zálohovacie médium. Účastník si je vedomý toho, že výhradnú zodpovednosť za prevedenie zálohovania nesie on sám.

16.2 Účastník si je vedomý, že Zmluvu a Podmienky podpisuje v mene všetkých osôb, ktoré budú prostredníctvom jeho zariadení službu využívať. Účastník je výhradne zodpovedný za to, že všetky tieto osoby boli oboznámené s obsahom Zmluvy a Podmienok a že ich ustanovenia dodržiavajú. Účastník si je vedomý, že je zodpovedný a ručí za akékoľvek porušenie podmienok Zmluvy a to i vtedy, ak k porušeniu dôjde v dôsledku užívania Služby inou osobou, ktorej Účastník umožnil prístup na miesto adresy pripojenia.

16.3 Pri zvýšených nárokoch na dôvernosť resp. ochranu prenášaných dát je vecou Účastníka vykonávať na svojej strane príslušné opatrenia.

16.4 Poskytovateľ, je oprávnený získavať a spracúvať osobné údaje Užívateľov, ktorými sú okrem osobných údajov podľa čl. XI. ods. 11.2 aj rodné číslo, dátum narodenia, číslo identifikačného preukazu alebo iného dokladu totožnosti a štátna príslušnosť, len na účel:

- a) uzavretia a plnenia Zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia,
- b) fakturácie vyúčtovania úhrady a evidencie pohľadávok,
- c) vypracovania zoznamu Účastníkov,
- d) spolupráce a poskytovania súčinnosti

16.5 Práva a povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy prechádzajú na právnych nástupcov obidvoch zmluvných strán.

#### **Článok XVII.**

##### **Záverčné ustanovenia**

17.1 Účastník podpisom preberacieho protokolu potvrdzuje funkčné pripojenie zariadenia Účastníka, toto pripojenie a inštalácia boli Účastníkom odsúhlasené, a splňajú požiadavky Účastníka. Ďalej Účastník svojim podpisom zmluvy potvrdzuje, že bol pri ich podpise oboznámený s platnými Podmienkami Poskytovateľa pre poskytovanie služby vrátane podmienok služieb s nimi súvisiacich (najmä odstraňovanie väd a porúch, využívanie služby, úhrada poplatkov) a súhlasí s nimi.

17.2 V prípade, že sa jedno alebo viac ustanovení týchto Podmienok ukáže ako neplatné alebo v rozpore s všeobecne záväznými právnymi predpismi, ostatné ustanovenia týchto Podmienok ostávajú nedotknuté a naďalej platné. Poskytovateľ a Účastník súhlasia s tým, že takto neplatné ustanovenia budú nahradené novými ustanoveniami a to tak, aby sa čo najviac priblížili zmyslu a účelu pôvodných ustanovení.

17.3 Účastník vyhlasuje, že sa oboznámil s obsahom týchto Podmienok ako aj s Cenníkom Poskytovateľa.

17.4 Podmienky nadobúdajú účinnosť dňom podpisu Zmluvy medzi zmluvnými stranami.

17.5 Tieto podmienky boli vypracované spoločnosťou STITCH AND COMP, s. r. o. a sú platné od 1. 6. 2016.

Poskytovateľ: STITCH AND COMP, s. r. o.