

## ÚVODNÉ USTANOVENIA

### Článok 1

#### Účel, predmet, rozsah úpravy záväzkov zmluvných strán všeobecnými podmienkami

Spoločnosť Nelson Services, s. r. o. so sídlom Kónská 338, 013 13 Rajecké Teplice, IČO: 36 361 585, zapísaná v Obchodnom registri vedenom pri Okresnom súde Žilina, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 17576/L (ďalej len „Podnik“) vydáva tieto všeobecné zmluvné podmienky. V prípade ak sa v zmluve alebo v zmluvných dokumentoch tvoriaceho súčasť zmluvy uvádza pojem „Podnik“, „Spoločnosť Nelson Services“ alebo „Poskytovateľ pripojenia“, pod takýmto pojmom rozumieme Spoločnosť Nelson Services, s.r.o.

**Podnik** je spoločnosť, ktorá je v rozsahu licencií, individuálnych povolení a všeobecných povolení vydaných Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky je oprávnená poskytovať verejné elektronické komunikačné služby v oblasti verejného prenosu dát a pripojenia do siete internet.

**Spoločnosť Nelson Services** vydáva v zmysle § 44 a nasl. Zákona tieto všeobecné podmienky poskytovania elektronickej komunikačnej služby. Tieto všeobecné podmienky vrátane všetkých zmluvných dokumentov uzavretých medzi **Podnikom** ako poskytovateľom elektronickej komunikačnej služby a jej zmluvným partnerom, ktorý je Účastníkom týchto služieb, v tej istej súvislosti upravujú záväzkový vzťah vzniknutý pri poskytovaní vybranej verejnej elektronickej komunikačnej služby – pripojenia do siete internet medzi Podnikom poskytujúcim elektronickej komunikačnú službu pripojenia do siete internet a fyzickými alebo právnickými osobami ako účastníkmi tejto verejnej elektronickej komunikačnej služby, ktoré v súlade s platným právnym poriadkom Slovenskej republiky a týmito všeobecnými podmienkami platne uzavreli s Podnikom zmluvu o pripojení a poskytovaní verejnej elektronickej komunikačnej služby pripojenia do siete internet.

Právne vzťahy medzi Podnikom a Účastníkom založené príslušnou zmluvou o pripojení sa riadia Obchodným zákonníkom, príslušnými ustanoveniami Zákona a ostatnými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky. V prípade ak by sa zmluvné dokumenty dostali do vzájomného rozporu medzi sebou, platí nasledovné poradie prednosti pri výklade zmluvného vzťahu: 1. Zmluva, 2. Cenník, 3. Všeobecné podmienky.

### Článok 2

#### Definícia pojmov

Ak nie je v týchto všeobecných podmienkach uvedené inak, tak všetky pojmy definované v tomto článku všeobecných podmienok sa v rovnakom význame používajú vo všetkých zmluvných dokumentoch upravujúcich záväzkový vzťah medzi **Podnikom** a **Účastníkom**, na základe čoho:

„**Podnik**“ – je obchodná spoločnosť Nelson Services, s. r. o., so sídlom Kónská 338, 013 13 Rajecké Teplice, IČO 36 361 585, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina., v odd. Sro, vl. číslo 17576/L,

„**Užívateľ**“ – je osoba, ktorá používa alebo požaduje poskytovanie verejnej služby. Za užívateľa sa považuje aj Účastník.

„**Účastník**“ - je fyzická alebo právnická osoba, ktorá má záujem o pripojenie do siete internet prostredníctvom ňou vybranej verejnej elektronickej komunikačnej služby poskytovanej **Podnikom**, pričom túto verejnú elektronickej komunikačnú službu ďalej neposkytuje a ani prostredníctvom nej neposkytuje iné verejné elektronické služby, účastník je koncový užívateľ, s ktorým **spoločnosť Nelson Services** uzavrela platnú zmluvu o pripojení.

„**Poskytovateľ pripojenia**“ – je osoba, ktorá je oprávnená poskytovať sieť, službu, alebo sieť a službu v oblasti elektronických komunikácií,

Tieto všeobecné podmienky poskytovania elektronickej komunikačnej služby – pripojenia do siete internet, sa ďalej pre účely akýchkoľvek zmluvných dokumentov vystavených **spoločnosťou Nelson Services** označujú len ako „**Podmienky**“,

„**Objednávka**“ sa ďalej označuje písomná alebo telefonická, príp. mailová objednávka vybranej elektronickej komunikačnej služby – pripojenia do siete internet, v ktorej účastník definuje základné parametre ním požadovanej elektronickej komunikačnej služby, a to najmä názov elektronickej komunikačnej služby, jej predmet, rozsah, úroveň, spôsob pripojenia, možnosť využitia vlastného technického zariadenia alebo technického zariadenia poskytnutého **účastníkovi** podnikom, dobu trvania používania vybranej elektronickej komunikačnej služby a identifikačné údaje Účastníka. Objednávka nie je súčasťou zmluvy.

Zmluva o pripojení a poskytovaní verejnej elektronickej komunikačnej služby pripojenia do siete internet uzavretá v zmysle § 44 nasl. Zákona medzi **Podnikom** na strane poskytovateľa elektronickej komunikačnej služby a **Účastníkom** na strane užívateľa poskytovanej verejnej elektronickej komunikačnej služby – pripojenia do siete internet, vrátane všetkých zmluvných dokumentov označených rovnakým číslom ako zmluva o pripojení, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o pripojení, sa ďalej označujú len ako „**Zmluva**“.

„**Inštalčný protokol**“ je písomný dokument, na základe ktorého **Účastník** potvrdí začatie poskytovania Služby, a podpisom ktorého začína plynúť prvý deň príslušného fakturačného obdobia. Inštalčný protokol je súčasťou zmluvy o pripojení.

Každý platne uzavretý dodatok alebo inak platne uzavretá dohoda účastníkov Zmluvy, týkajúca sa akejkoľvek zmeny alebo doplnenia Zmluvy, na základe ktorej/ktorého dochádza k zmene obsahu Zmluvy sa ďalej označuje len ako „**Dodatok**“.

Všeobecné Podmienky, Objednávka, Zmluva, Inštalčný protokol, ako aj všetky písomné Dodatky, ktoré sú označené totožným číslom Zmluvy alebo z ich označenia inak nepochybne vyplýva, že tvoria jeden zmluvný celok, ktorými sa mení alebo dopĺňa obsah Zmluvy, sa ďalej súhrnne označujú len ako „**Zmluvné dokumenty**“.

Sústava všetkých funkčne prepojených technických zariadení prevádzkovaných a používaných **Podnikom** pri poskytovaní elektronickej komunikačnej služby – pripojenie do siete internet, sa ďalej označuje súhrnne len ako **“Sieť Nelson”**.

Medzinárodná verejná informačná dátová elektronická komunikačná sieť „internet“ sa ďalej označuje len ako **„Sieť internet“**.

Technické zariadenie **Účastníka** pripojené priamo alebo nepriamo ku koncovému bodu Siete Nelson určené na prijímanie, vysielanie, spracovanie alebo uchovanie informácií prenášaných v súvislosti s využívaním Služby, prostredníctvom ktorého sa Účastník pripája prostredníctvom spoločnosti Nelson Services na Sieť internet, sa ďalej označuje len ako **“Koncové zariadenie Účastníka”**; Koncové zariadenie Účastníka musí byť v zhode s technickými požiadavkami ustanovenými osobitnými právnymi predpismi.

**“Koncové zariadenie Podniku”**, je technické zariadenie **Podniku** pripojené ku koncovému bodu Siete Nelson určené na prijímanie, vysielanie, spracovanie alebo uchovanie informácií prenášaných v súvislosti s využívaním Služby, prostredníctvom ktorého sa **Účastník** pripája prostredníctvom Siete Nelson na Sieť internet.

**„Technické zariadenie Podniku“**, je technické zariadenie, ktoré je využívané pri plnení záväzkov Podniku stanovených Zmluvou, a na ktoré sa obvykle pripája Koncové zariadenie. Technické zariadenie Podniku je súčasťou **Siete Nelson**.

**“Miesto inštalácie”** alebo aj odberné miesto je miesto, v ktorom bude umiestnené Koncové zariadenie

**„Služba“** sa ďalej označuje konkrétna Účastníkom vybraná verejná elektronická komunikačná služba pripojenia do **Siete internet**, obsahom ktorej je prenos dát z/do Koncového zariadenia do/z koncového technického zariadenia inej osoby v inej elektronickej komunikačnej sieti prostredníctvom Siete Nelson, a ktorá je na základe Zmluvy v konkrétnom obsahu a úrovni zmysle akceptovanej Objednávky poskytovaná Účastníkovi Podnikom,

pripojenie Koncového zariadenia do Siete Nelson, prostredníctvom ktorého môže **Účastník** bez akéhokoľvek výrazného obmedzenia využívať **Službu** v zmysle podmienok dohodnutých Zmluvou, sa ďalej označuje len ako **„Pripojenie“**,

**„Porucha“** je stav siete kedy Účastník nemôže využívať Službu

Za Poruchu sa nepovažuje stav, keď dôjde k prekročeniu dynamických parametrov dátového prenosu o menej ako 100% nad dohodnuté hodnoty na súvislý čas kratší ako 6 hodín a mesačne v úhrne čas kratší ako 15 hodín pri službách Wifi Classic, Wifi Standard, Wifi Extra, Wifi Night Max, CITYLANS- S, M, L, METROLAN- M, L, XL.

Ako **„Inštalčné úkony“** sa ďalej označujú všetky úkony nevyhnutné na **Pripojenie** do Siete internet, na ktorých vykonávanie, resp. zabezpečenie sa v Zmluve zaviazal **Podnik**,

**„Aktivačný poplatok“** alebo aj Zriaďovací poplatok je vstupný poplatok za zriadenie Pripojenia do Siete internet, ktorý je Účastník povinný zaplatiť Podniku v súvislosti s uzavretím Zmluvy, a ktorého výška je určená v Zmluve a tiež v Cenníku,

**„Odplata za poskytovanie Služby“**, sa spoločne označujú všetky zložky odplaty uhrádzané **Účastníkom** za plnenie jej záväzkov stanovených Zmluvou určené v príslušných ustanoveniach Zmluvy a/alebo Cenníka,

**„Obdobie“** je každé jednotlivé zúčtovacie časové obdobie, počas ktorého Podnik poskytuje Účastníkovi Službu/Služby, a za ktoré je Účastník povinný platiť Odplatu za poskytovanie Služby, a ktorého dĺžka trvania ( mesiac, štvrtrok, polrok, rok) je uvedená v Zmluve,

**„Faktúra“** sa ďalej označujú daňové doklady vystavené Podnikom Účastníkovi v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby, jej časti alebo akéhokoľvek peňažného záväzku Účastníka voči Podniku

**„Zákon“** sa ďalej označuje zákon číslo 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov

**„Interoperabilita služieb“** je také nastavenie prenosových parametrov Služby, ktoré umožňujú komunikáciu medzi koncovými užívateľmi alebo medzi koncovým užívateľom a podnikom poskytujúcim Službu.

## PREDMET ZMLUVY, POSKYTOVANIE SLUŽBY, ZMLUVA

### Článok 3

#### Podmienky pre uzavretie zmluvy

3.1. Za návrh na uzavretie zmluvy medzi Užívateľom a Podnikom sa považuje najmä predloženie riadne vyplneného a podpísaného formulára zmluvy. V prípade splnenia všetkých podmienok nutných pre uzavretie zmluvy sa zmluva uzavrie spravidla v písomnej forme.

3.2. Dokladmi nevyhnutnými na identifikáciu Užívateľa sú v prípade občana SR, preukaz totožnosti, v prípade podnikateľa aj doklad o oprávnení podnikat' a v prípade právnickej osoby je to tiež doklad preukazujúci právnu subjektivitu. U cudzích štátnych príslušníkov cestovný pas a povolenie na pobyt v SR okrem prípadov kedy sa toto povolenie nevyžaduje.

3.3. Podnik má právo doklady potrebné k identifikácii so súhlasom Užívateľa kopírovať, archivovať a spracovávať.

## **Článok 4 Predmet Zmluvy**

4.1. Na základe zmluvy:

4.1.1 Podnik sa zaväzuje zriadiť Účastníkovi počas trvania Zmluvy prístup k Sieti Nelson a sprístupniť Službu a plniť všetky ďalšie povinnosti z nej vyplývajúce tak, ako sú stanovené týmito Podmienkami a Zmluvou.

4.1.2. Účastník sa zaväzuje platiť Podniku za plnenie jej záväzkov podľa Zmluvy Odplatu za poskytovanie Služby vo výške stanovenej platnou Zmluvou, spôsobom a za podmienok stanovených v zmluvných dokumentoch a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú v nich vymedzené, alebo ako zo Zmluvy vyplývajú.

4.2. Ak nie je v Zmluve uvedené inak, tak súčasťou poskytovania Služby v zmysle bodu 4.1.1. Podmienok je výlučne záväzok Podniku poskytnúť Účastníkovi verejnú elektronickú komunikačnú službu prostredníctvom Siete Nelson alebo v súčinnosti s ostatnými Poskytovateľmi poskytujúcimi elektronické komunikačné služby.

4.3. Ak nie je v Zmluve uvedené inak, pri plnení svojho záväzku poskytovať Službu neposkytuje Podnik Účastníkovi žiadne koncové zariadenia potrebné na riadne použitie Služby, a taktiež nezabezpečuje funkčnosť Koncového zariadenia Účastníka.

4.4. Spôsob a podmienky plnenia záväzkov a povinností účastníkov Zmluvy stanovených v bodoch 4.1.1. a 4.1.2. Podmienok sú uvedené v Podmienkach alebo vyplývajú zo Zmluvy.

4.5. Zmluva môže byť uzavretá výlučne s jedným Účastníkom.

## **Článok 5 Rozsah a miesto poskytovanej Služby**

5.1. Podnik je oprávnený Účastníkovi poskytovať Službu výlučne na základe platne uzavretej Zmluvy, a to v súlade s Podmienkami, Zákonom a ostatnými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

5.2. Podnik poskytuje Účastníkovi Službu, a to len v prípade riadneho a včasného splnenia všetkých záväzkov Účastníka stanovených v Podmienkach a v Zmluve s výnimkou prípadov uvedených v týchto Podmienkach.

5.3. Podnik je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy so záujemcom o poskytovanie v prípadoch uvedených v Podmienkach a v Zákone.

5.4. Podnik poskytuje Službu na celom území Slovenskej republiky, a to v závislosti od Miesta inštalácie a svojich technických možností.

5.5. Podnik poskytuje rôzne druhy Služby podľa platného Cenníka.

5.6. V ostatných oblastiach Slovenska sú všetky služby poskytované s agregáciou 1: 8.

5.7. Doba reakcie na poruchu je pre všetky služby do 48 hodín počas pracovnej doby a do 60 hodín v mimopracovnom čase.

5.8. Uvedené termíny neplatia v prípade zavinenia problémov vyššou mocou, ako napríklad živelnými pohromami, mimoriadne zlým počasím, výpadkami elektrického napájania po trase, krádežami, úmyselným poškodením treťou stranou a podobne...

## **Článok 6 Podmienky poskytovania Služby**

6.1. Záujemca o poskytovanie Služby je povinný pred uzatvorením Zmluvy:

6.1.1. vyplniť a doručiť Podniku riadne a úplne vyplnenú Objednávku

6.1.2. predložiť na požiadanie Podniku všetky ňou vyžiadané dokumenty osvedčujúce totožnosť záujemcu o poskytovanie Služby, a/alebo dokumenty osvedčujúce, že záujemca o poskytovanie Služby disponuje všetkými nevyhnutnými povoleniami a súhlasmi dotknutých subjektov spojenými s užívaním Služby

6.2. V prípade, že z Podmienok alebo Zákona nevyplýva niečo iné, Podnik je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy so záujemcom o poskytovanie Služby, ak:

6.2.1. Podnik neobdržal v zmysle bodu 6.1.1. Podmienok od záujemcu o poskytovanie Služby riadne vyplnenú Objednávku, a/alebo,

6.2.2. Podnik neobdržal v zmysle bodu 6.1.2. Podmienok od záujemcu o poskytovanie Služby požadované dokumenty, a/alebo,

6.2.3. Podnik neobdržal v zmysle bodu 5.1.2. Podmienok od záujemcu o poskytovanie Služby hodnoverné doklady preukazujúce prípadné nevyhnutné povolenia a súhlasy dotknutých subjektov v súvislosti s užívaním poskytovanej Služby, a/alebo,

6.2.4. Poskytovanie Služby podľa Objednávky je zo strany Podniku v požadovanom mieste, požadovanom rozsahu alebo za podmienok požadovaných záujemcom o poskytovanie Služby technicky neuskutočniteľné, a/alebo,

6.2.5. Podnik nemá od záujemcu o poskytovanie Služby záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je/bol dlžníkom Podniku a/alebo iného Poskytovateľa alebo Podnik alebo iný Poskytovateľ už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo zmluvu s ním vypovedal, a je tak dôvodný predpoklad, že záujemca o poskytovanie Služby nebude riadne a včas plniť svoje záväzky stanovené Zmluvou, a/alebo,

6.2.6. Záujemca nesúhlasí s Podmienkami, a/alebo,

6.2.7. Uzavretie bolo v rozpore so Zákonom alebo platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

6.3. Podnik je povinný začať poskytovať Službu v súlade s podmienkami povolení a individuálnych povolení, pričom súčasne musia byť splnené nasledovné podmienky:

6.3.1. Zmluva bude medzi zmluvnými stranami platne uzavretá.

- 6.3.2. Účastník riadne a včas zaplatí Podniku všetky zo Zmluvy a Objednávky vyplývajúce finančné záväzky.
- 6.3.3. Účastník získa od všetkých dotknutých Subjektov všetky nevyhnutné povolenia na užívanie Služby.
- 6.3.4. Účastník pripraví Miesto inštalácie v súlade s Podmienkami a Zmluvou na vlastné náklady.
- 6.3.5. Neexistujú technické alebo organizačné prekážky, ktoré by Podniku znemožňovali začať poskytovanie Služby.

## Článok 7

### Podmienky prerušenia, obmedzenia alebo neposkytovania Služby

7.1. Podnik je oprávnený v nevyhnutnom rozsahu na nevyhnutný čas prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, a to z dôvodu prednostného poskytovania Služby orgánom verejnej správy, fyzickým osobám a právnickým osobám určeným osobitným právnym predpisom alebo z dôvodu zabezpečovania prednostnej prevádzky verejných telefónnych automatov vrátane tiesňových volaní počas zdolávania krízovej situácie a mimoriadnej udalosti. Ďalej z dôvodu rozhodnutia príslušného orgánu Slovenskej republiky, závažných organizačných, technických alebo prevádzkových dôvodov, a taktiež aj pre výkon prác potrebných pre prevádzku, údržbu a opravu Siete Nelson alebo prác potrebných v snahe vyhnúť sa chybám v Sieti Nelson.

7.2. Podnik je oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby podľa ustanovení Zákona a Podmienok bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, a to v prípade, ak Účastník:

7.2.1. zneužíva Službu alebo umožní jej zneužívanie, a to až do odstránenia zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich toto zneužívanie. Zneužívaním je napríklad najmä:

7.2.1.1. vykonávanie akékoľvek nezákonnej alebo inej nevhodnej aktivity, ktorá je v rozpore s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, a to prostredníctvom poskytovanej Služby,

7.2.1.2. šírenie a umožnenie šírenia nezákonnej alebo nevhodnej komunikácie,

7.2.1.3. šírenie a umožnenie šírenia počítačových vírusov;

7.2.1.4. šírenie a umožnenie šírenia nevyžiadanych a obťažujúcich správ nazývaných aj spam,

7.2.1.5. porušenie a umožnenie porušovania autorských alebo vlastníckych práv;

7.2.1.6. narušenie bezpečnosti sietí a systémov,

7.2.1.7. neoprávnený prístup alebo pokus o získanie neoprávneného prístupu k údajom v sieťach;

7.2.1.8. úmyselné preťaženie sietí a systémov;

7.2.1.9. také používanie Služby, v dôsledku ktorého môžu poklesnúť kvantitatívne alebo kvalitatívne parametre ostatným Účastníkom Siete Nelson,

7.2.2. Nezaplatí v lehote splatnosti Odplatu za poskytovanie Služby alebo jej časť, a to až do úplného zaplata Odplaty za poskytovanie Služby vrátane príslušenstva alebo zániku Zmluvy, aj napriek tomu, že bol na toto vyzvaný, a poučený, že v prípade nezaplata dôjde k prerušeniu alebo obmedzeniu služieb, prípadne až k zániku Zmluvy.

7.2.3. Účastník porušil ustanovenia Zmluvy alebo Podmienok, najmä tým, že neoprávnene poskytne Službu tretej osobe alebo prostredníctvom nej poskytuje ďalšie služby.

7.2.4. V prípade znovupripojenia signálu do účastníckej prípojky, pričom prerušenie nastalo podľa bodu 7.2.2. a 7.2.3. VP, je poskytovateľ oprávnený účtovať účastníkovi cenu v zmysle platnej Tarify.

7.3. V prípade, že Podnik preruší, resp. obmedzí v zmysle bodov 7.1. a 7.2. Podmienok poskytovanie Služby, Účastníkovi nezakladá toto konanie Podniku povinnosť zaplata akejkoľvek finančnej alebo inej náhrady Účastníkovi.

7.4. V dôsledku opatrení na dočasné prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby je Podnik oprávnený znížiť šírku prenosového pásma, obmedziť používanie portov, protokolov a aplikácií. V nevyhnutných prípadoch obmedziť alebo regulovať odosielanie nevyžiadanych a obťažujúcich správ – spamu či vírusov.

7.5. V prípade opätovného poskytovania Služby podľa Zmluvy po odpadnutí dôvodu určeného v bode 6.2. Podmienok je Podnik oprávnený požadovať od Účastníka úhradu nákladov s tým spojených.

7.6. Prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby podľa bodu 7.1. a 7.2 sa nepovažuje za Poruchu Služby a Účastníkovi neprislúcha žiadna náhrada škody za dobu prerušenia alebo obmedzenia poskytovania Služby. Podnik sa zaväzuje primeraným spôsobom informovať Účastníkov, ktorých sa prerušenie alebo obmedzenie týka.

## Článok 8

### Zmena Zmluvy

8.1. Zmenu zmluvy je možné uskutočniť na základe dohody zmluvných strán uzavretej v písomnej alebo ústnej forme alebo iným konkludentným spôsobom, ktorým sa dosiahne súlad vôle strán takejto dohody.

8.2. Podnik má právo žiadať od Účastníka, aby v prípade žiadosti o zmenu podanej elektronicky doplnil svoju žiadosť písomne na adresu Podniku a to do 7 dní od podania žiadosti.

8.3. Zmena umiestnenia koncového bodu siete je možná iba v prípade, že nové umiestnenie sa nachádza v lokalite kde Podnik môže poskytnúť príslušnú Službu. Podnik má právo obmedziť alebo odmietnuť vykonať zmenu umiestnenia koncového zariadenia, ak tomu bránia technické alebo legislatívne podmienky.

8.4. Podnik má právo počas poskytovania Služby zmeniť alebo čiastočne pozmeniť zmluvné podmienky a zmeniť alebo zrušiť program Služby.

8.5. Podnik je povinný Účastníkovi písomne, elektronickou poštou alebo službou krátkych textových správ – sms oznámiť najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok. Podstatnou zmenou zmluvných podmienok sa rozumie hlavne zvýšenie ceny Služby alebo taká zmena, ktorá objektívne spôsobuje obmedzenie alebo zhoršenie práv Účastníka voči Podniku. Za podstatnú zmenu nemožno považovať zmenu zmluvných podmienok, ktorá je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu.

8.6. V prípade, že účastník nesúhlasí s podstatnou zmenou zmluvných podmienok má právo odstúpiť od zmluvy bez sankcií a pokút. Túto skutočnosť je povinný oznámiť podniku do 30 dní od oznámenia zmeny Podnikom a to písomnou formou na adresu Podniku. Ak Účastník neoznámí odstúpenie od Zmluvy v 30dňovej lehote, má sa za to, že s danou podstatnou zmenou zmluvných podmienok súhlasí.

8.7 Každú zmenu Zmluvy je potrebné uzavrieť v písomnej forme, pričom každá zmluvná strana obdrží jedno vyhotovenie.

## **PRÁVA A POVINNOSTI SPOLOČNOSTI Nelson Services A ÚČASTNÍKA**

### **Článok 9 Práva a povinnosti Podniku**

#### **Podnik sa zaväzuje najmä:**

9.1 pri uzavretí Zmluvy poskytnúť Účastníkovi informácie o skutočnostiach súvisiacich s poskytnutou Službou, a to najmä informácie o forme, rozsahu a spôsobe poskytovanej Služby,

9.2. začať poskytovať Službu v súlade s podmienkami všeobecných povolení a individuálnych povolení, pričom súčasne musia byť splnené všetky podmienky určené v bode 6.3. Podmienok,

9.3. poskytovať Službu z Miesta inštalácie, v rozsahu, časovom období a za Odplatu za poskytovanie Služby dohodnutú Zmluvou okrem prípadov určených v týchto Podmienkach a Zákone,

9.4. poskytovať Účastníkovi na jeho požiadanie vopred dohodnutú podporu spojenú s riadnym využívaním Služby, a to výlučne v prípade, ak podľa Zmluvy je obsahom Služby aj poskytovanie podpory pri využívaní Služby,

9.5. pokiaľ je to možné vopred, akýmkoľvek vhodným spôsobom informovať Účastníka o obmedzeniach, prerušeníach a výpadkoch poskytovania Služby. Podnik nemá túto povinnosť v stave krízovej situácie a mimoriadnej udalosti, počas ktorých je splnenie tohto záväzku zo strany Podniku nemožné a v prípade výkonu prác potrebných pre prevádzku, údržbu a opravu Siete Nelson alebo výkonu prác potrebných v snahe vyhnúť sa chybám v Sieti Nelson, ak sú tieto práce vykonávané v dobe medzi 24:00 hod. až 06:00 hod. a jednotlivé súvislé prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby neprekročí 30 minút,

9.6. udržiavať Sieť Nelson v stave vyžadovanom príslušnými technickými normami Slovenskej republiky,

9.7. bezodplatne odstrániť Poruchy vzniknuté bez zavinenia Účastníka, a to v čo najkratšom možnom čase od oznámenia Účastníkom, resp. od zistenia vzniku Poruchy, v závislosti od zvoleného programu podľa Článku 5.6 až 5.8,

9.8. predkladať Účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie poskytnutej Služby, ak z povahy Služby nevyplýva, že vyúčtovanie nie je potrebné;

9.9. zabezpečiť ochranu osobných údajov Účastníka v prípadoch ustanovených Zákonom,

9.10. akékoľvek dodatočné požiadavky Účastníka spojené s využívaním Služby, ktoré nie sú zmluvnými stranami v Zmluve dohodnuté, bude poskytovať Podnik Účastníkovi len na základe platne uzavretého Dodatku, a to len v prípade, ak je to technicky uskutočniteľné,

#### **Podnik má právo najmä:**

9.11. overiť si zákonným spôsobom osobné a iné údaje uvedené záujemcom o poskytovanie Služby v ním predložených dokumentoch požadovaných Podnikom v zmysle bodu 6.1.2. Podmienok,

9.12. odmietnuť v súlade s podmienkami stanovenými Zákonom a Podmienkami uzatvorenie Zmluvy a poskytovanie Služby záujemcovi o poskytovanie Služby,

9.13. na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby v súlade s Podmienkami a Zmluvou,

9.14. na náhradu škody spôsobenej Účastníkom na Sieti Nelson, na Koncovom zariadení Nelson a/alebo na Technickom zariadení Nelson v súlade s Podmienkami,

9.15. dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby Účastníkovi v súlade s ustanoveniami Zákona a Podmienok,

9.16. na poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti zo strany Účastníka, ktorá je potrebná na riadne plnenie svojich záväzkov stanovených Zmluvou,

9.17. ukončiť Zmluvu v súlade s Podmienkami, Zákonom a Zmluvou.

9.18. Podnik nenesie zodpovednosť za obsah a bezpečnosť údajov a dát prenášaných Účastníkom, ak je možnosť ich nechráneného získania v mieste Koncového zariadenia Účastníka, Koncového zariadenia Nelson alebo v Sieti internet.

9.19. V prípade neopodstatneného nahlásenia poruchy užívateľom, má podnik právo fakturovať užívateľovi cenu za výjazd podľa platnej Tarify.

#### **Podnik má povinnosť:**

9.19. uzavrieť Zmluvu s každým záujemcom o poskytovanie Služby okrem prípadov určených v Podmienkach a v Zákone,

9.20. pri uzatvorení zmluvy o poskytovaní Služby získavať a overovať údaje Účastníka, tiež viesť evidenciu týchto údajov v rozsahu určenom podľa Zákona.

## **Článok 10**

### **Práva a povinnosti Účastníka**

#### **Účastník je povinný:**

- 10.1. využívať Službu výlučne v súlade s podmienkami stanovenými Zmluvou, týmito Podmienkami a platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, prípadne pokynmi a návodmi Podniku,
- 10.2. odo dňa účinnosti Zmluvy poskytovať Podniku podľa jeho požiadaviek všetku súčinnosť, ktorá bude potrebná na plnenie záväzkov Podniku stanovených Zmluvou,
- 10.3. písomne oznámiť Podniku akúkoľvek zmenu v údajoch poskytnutých Podniku pri uzavretí Zmluvy, a to najmä zmenu bydliska (sídla), obchodného mena, fakturačnej adresy a osôb oprávnených konať v mene Účastníka, a to najneskôr do siedmich dní odo dňa vzniku zmeny,
- 10.4. platiť Podniku všetky svoje peňažné záväzky vyplývajúce z Cenníka a zo Zmluvy včas, v dohodnutej výške a v súlade s Podmienkami a Zmluvou,
- 10.5. vykonať všetky potrebné opatrenia k tomu, aby nebolo žiadnym spôsobom umožnené využitie/zneužitie Služby tretími osobami,
- 10.6. dodržiavať všetky opatrenia potrebné k tomu, aby nevznikla na Sieti Nelson alebo akomkoľvek Koncovom zariadení Nelson a/alebo Technickom zariadení Nelson žiadna škoda, a to ani v prípade náhodnej udalosti,
- 10.7. chrániť prístupové heslá do Siete Nelson poskytnuté Podnikom na riadne využívanie Služby pred ich zneužitím tretími osobami,
- 10.8. pri úhrade akejkoľvek časti z Odplaty za poskytovanie Služby uviesť v platobnom doklade úplne a správne všetky údaje potrebné na identifikáciu príslušnej platby Odplaty za poskytovanie Služby, a to tak, ako budú uvedené v zaslanej Faktúre,
- 10.9. zabezpečiť na svoje náklady prípravu Miesta inštalácie Koncového zariadenia Nelson a/alebo Technického zariadenia Nelson, uschovať Koncové zariadenie Nelson a/alebo Technické zariadenie Nelson do doby jeho inštalácie/odovzdania, zabezpečiť všetky nevyhnutné povolenia dotknutých subjektov s takýmto umiestnením Koncového zariadenia Nelson a/alebo Technického zariadenia Nelson,
- 10.10. zabezpečiť oprávneným osobám Podniku prístup na Miesto inštalácie,
- 10.11. zabezpečiť na svoje náklady Miesto inštalácie v súlade s príslušnými technickými normami Slovenskej republiky (STN),
- 10.12. zabezpečiť po ukončení Zmluvy osobám oprávneným konať v mene Podniku prístup do priestorov Miesta inštalácie za účelom demontáže a odobratia Koncového zariadenia Nelson a/alebo Technického zariadenia Nelson,
- 10.13. zachovávať v zmysle Zákona telekomunikačné tajomstvo, s ktorým príde Účastník do styku pri užívaní verejných elektronických komunikačných služieb,
- 10.14. používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky Zákona a osobitných predpisov.

#### **Účastník má právo:**

- 10.15. na uzavretie Zmluvy s Podnikom, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa ustanovení Zákona a Podmienok,
- 10.16. na poskytovanie Služby za podmienok stanovených v Zmluve a v Podmienkach, a to po riadnom a včasnom splnení všetkých podmienok stanovených v článku 6 Podmienok,
- 10.17. na bezplatné odstránenie Porúch vzniknutých bez jeho zavinenia, pokiaľ ich riadne nahlási Podniku,
- 10.18. ukončiť Zmluvu v súlade s Podmienkami, Zmluvou a Zákonom,
- 10.19. v prípade Poruchy zavinenej Podnikom na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby.

## **ODPLATA**

### **Článok 11**

#### **Všeobecné ustanovenia**

- 11.1. Odplata za poskytovanie Služby je stanovená v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 18/1996 Z.z. o cenách v platnom znení.
- 11.2. V Odplate za poskytovanie Služby nie je zahrnutá cena za použité verejné elektronické komunikačné služby poskytované iným Poskytovateľom na základe zmluvného vzťahu s Účastníkom, za použitie ktorých musí Účastník zaplatiť tomuto inému Poskytovateľovi.
- 11.3. Účastník má právo, aby mu spoločnosť Nelson Services poskytovala Službu za Odplatu za poskytovanie Služieb pri uplatnení sadzieb podľa Cenníka platného v čase použitia Služby.

## **Článok 12**

## **Odplata za poskytovanie Služby**

12.1. Výška Odplaty za poskytovanie Služieb vyplýva zo Zmluvy.

12.2. Výška Aktivačného poplatku vyplýva zo Zmluvy, pričom v prípade zániku Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu zostáva uhradený Aktivačný poplatok Podniku.

12.3. Odplatu za poskytovanie služby spolu so sumou DPH na túto sumu pripadajúcou je Účastník povinný platiť spoločnosti Nelson Services v súlade s podmienkami Zmluvy, a to za každé Obdobie poskytovania služby podľa podmienok určených Zmluvou a týmito Podmienkami, na ktoré sa Odplata za poskytovanie služby platí.

12.4. Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, Odplata za poskytovanie Služby sa platí na príslušné Obdobie vždy vopred.

12.5. Prvé zúčtovacie Obdobie na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby začína plynúť v deň riadneho aktivovania Služby podľa Podmienok.

### **Článok 13**

#### **Platenie Odplaty za poskytovanie Služby**

13.1. Účastník je povinný platiť každú platbu Odplaty za poskytovanie Služby poskytované spoločnosťou Nelson Services.

13.2. Účastník je povinný platiť každú platbu Odplaty za poskytovanie Služby pripadajúcou na fakturovanú sumu Odplaty za poskytovanie Služieb na základe Faktúr vystavených spoločnosťou Nelson Services.

13.3. Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, každá Faktúra doručená Účastníkovi je splatná do štrnástich dní odo dňa jej vystavenia spoločnosťou Nelson Services.

13.4. V prípade omeškania s platením akéhokoľvek peňažného záväzku Účastníka je spoločnosť Nelson Services oprávnená fakturovať Účastníkovi úroky z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy pre právnické osoby, a vo výške zákonných úrokov z omeškania pre fyzické osoby za každý jeden deň omeškania až do jej úplného zaplatenia s tým, že nárok na náhradu škody spoločnosti Nelson Services nie je týmto ustanovením Podmienok dotknutý.

13.5. Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, všetky platby v prospech spoločnosti Nelson Services vyplývajúce zo Zmluvy je Účastník povinný uhrádzať na bankový účet spoločnosti Nelson Services uvedený vo Faktúre.

13.6. Odplata za poskytovanie Služby za ktoréhoľvek Obdobie poskytovania Služby podľa Zmluvy alebo akýkoľvek peňažný záväzok Účastníka vyplývajúci zo Zmluvy sa považuje za riadne a včas uhradený okamihom pripísania celej sumy fakturovanej Odplaty za poskytovanie Služby alebo peňažného záväzku Účastníka na bankový účet spoločnosti Nelson Services uvedený na Faktúre, a to najneskôr v posledný deň splatnosti Faktúry alebo lehoty uvedenej vo výzve zaslanej Užívateľovi v zmysle podmienok určených v týchto Podmienkach.

13.7. Účastník je povinný do desiatich dní odo dňa doručenia vrátiť Faktúru/Faktúry, v prípade, že neobsahuje náležitosti ustanovené Zákonom a osobitnými právnymi predpismi. Po vystavení riadnej Faktúry so všetkými náležitosťami ustanovenými Zákonom a osobitnými právnymi predpismi začína plynúť nová lehota splatnosti, pričom jej dĺžka je uvedená v bode 13.3. týchto Podmienok.

13.8. Ak je Účastník napriek písomnej výzve podniku nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku voči Podniku, môže Podnik postúpiť svoju peňažnú pohľadávku inej osobe aj bez súhlasu účastníka.

13.9. Ak je Účastník v omeškaní dlhšie ako 30 dní alebo ak poruší ktorúkoľvek povinnosť stanovenú v Zmluve a/alebo Podmienkach je spoločnosť Nelson Services oprávnená požadovať od Účastníka zaplatenie zmluvnej pokuty. Výška zmluvnej pokuty sa týmito Všeobecnými podmienkami určuje na desaťnásobok mesačného poplatku za poskytovanie služieb, ktorý je dohodnutý v Zmluve o poskytovaní služieb.

13.10. V prípade omeškania užívateľa s Odplatou za poskytovanie služieb, je spoločnosť Nelson Services oprávnená zaslať upomienku za omeškanie ako aj účtovať všetky náklady vyplývajúce z mimosúdneho vymáhania nedoplatkov (náklady právneho zastúpenia a iné náklady s tým spojené) a náklady súdneho konania o zaplatenie dlžnej sumy.

## **REKLAMAČNÝ PORIADOK**

### **Článok 14**

#### **Uplatňovanie a vybavovanie reklamácií**

14.1. Účastník má právo uplatniť si reklamáciu, reklamáciu je Účastník povinný uplatniť doručením v písomnej listinnej forme na adresu Podniku uvedenú na faktúre alebo v sídle spoločnosti Nelson Services. V prípade zaslania podnetu elektronicky, faxom alebo v inej ako listinnej forme a ak sa týmto podnetom namieta vada poskytovanej Služby, považuje sa za reklamáciu tento podnet iba v prípade, že Účastník doplní originál podnetu v písomnej listinnej forme a to doručením najneskôr do 30 dní na adresu uvedenú na faktúre alebo v sídle spoločnosti Nelson Services.

14.2. Účastník je oprávnený reklamovať správnosť fakturovanej sumy Odplaty za poskytovanie Služby vyčíslenej vo Faktúre a kvalitu poskytovanej Služby (napr. z dôvodu Poruchy) v lehote tridsať dní odo dňa doručenia Faktúry, ktorej správnosť je predmetom reklamácie.

14.3. V prípade, ak Účastník neuplatní svoje právo podľa bodu 14.2. Podmienok, tak márnym uplynutím lehoty podľa bodu 14.2. Podmienok toto jeho právo zanikne.

14.4. Účastník môže reklamáciu uplatniť v sídle spoločnosti Nelson Services, pričom spoločnosť Nelson Services je povinná na požiadanie Účastníka vydať písomné potvrdenie o mieste, čase, spôsobe a predmete reklamácie.

14.5. Spoločnosť Nelson Services je povinná reklamáciu prešetriť a výsledok písomne oznámiť Účastníkovi do tridsať dní odo dňa, kedy bola reklamácia platne doručená spoločnosti Nelson Services.

14.6. V prípade, že prešetrenie reklamácie je obzvlášť zložité a dôkladné prešetrenie nie je v tridsaťdňovej lehote objektívne možné zabezpečiť, je spoločnosť Nelson Services povinná výsledok svojho šetrenia oznámiť Účastníkovi do šesťdesiat dní odo dňa, kedy bola reklamácia platne doručená Podniku. Spoločnosť Nelson Services sa zaväzuje zaslať Účastníkovi oznámenie o vybavení reklamácie písomne.

14.7. Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady fakturovanej Odplaty za poskytovanie Služby nemá odkladný účinok na povinnosť Účastníka zaplatiť dotknutú časť z Odplaty za poskytovanie Služby podľa príslušnej Faktúry spoločnosti Nelson Services, okrem prípadov ak Odplata presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, kedy je spoločnosť Nelson Services povinná umožniť Účastníkovi odklad zaplataenia časti Odplaty presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania úhrady alebo umožniť Účastníkovi zaplataenie tejto časti Odplaty v najviac troch mesačných splátkach.

14.8. V prípade, že spoločnosť Nelson Services uzná reklamáciu Účastníka uplatnenú podľa tohto článku 14 Podmienok za opodstatnenú, a to z dôvodu vzniku Poruchy, za ktorú je spoločnosť Nelson Services v zmysle Zmluvy zodpovedná, tak spoločnosť Nelson Services poskytne Účastníkovi primeranú zľavu z výšky Odplaty za poskytovanie Služby.

14.9. V prípade, že reklamácia Účastníka voči sume Odplaty za poskytovanie Služby alebo reklamácia voči kvalite poskytovanej Služby bude spoločnosťou Nelson Services uznaná za opodstatnenú, bude suma z Odplaty za poskytovanie Služby priznaná Účastníkovi v zmysle reklamácie zúčtovaná vo fakturačnom Období bezprostredne nasledujúcom po tom Období, v ktorom bola reklamácia spoločnosťou Nelson Services uznaná.

14.10. V prípade, že sa preukáže, že reklamácia Účastníka voči sume Odplaty za poskytovanie Služby bola podaná neodôvodnene a Účastník nesplnil podmienku na odklad platby podľa bodu 14.7. Podmienok, spoločnosť Nelson Services má právo požadovať od Účastníka zaplataenie úroku z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý jeden deň omeškania, a to odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.

14.11. V prípade, že sa na základe reklamácie preukáže vada na Telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani Odplatu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Účastník je povinný zaplatiť Odplatu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov.

14.12. Účastník je oprávnený v zmysle Zákona predložiť Telekomunikačnému úradu Slovenskej republiky spor týkajúci sa správnosti úhrady a kvality verejnej služby, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie a Účastník nie je so spôsobom vybavenia reklamácie spokojný.

14.13. V prípade, že sa preukáže, že reklamácia Účastníka voči sume Odplaty za poskytované Služby bola podaná odôvodnene, bude táto záúčtovaná najneskôr vo fakturačnom období nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná. Podnik sa môže s Účastníkom dohodnúť aj na inom spôsobe odškodnenia.

## **TRVANIE A ZÁNÍK ZMLUVY**

### **Článok 15 Vznik Zmluvy**

15.1. Zmluva sa považuje za riadne uzavretú okamihom podpísania Zmluvných dokumentov oboma zmluvnými stranami.

15.2. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, pokiaľ nie je v Zmluve uvedené inak.

### **Článok 16 Zánik Zmluvy**

16.1. Zmluva môže byť ukončená písomnou dohodou oboch zmluvných strán, pričom podpisy osôb oprávnených konať za spoločnosť Nelson Services a Účastníka musia byť na tej istej listine.

16.2. Obe zmluvné strany sú oprávnené Zmluvu vypovedať za podmienok, spôsobom a v lehotách stanovených Podmienkami, Zmluvou a Zákomom.

16.3. Spoločnosť Nelson Services je oprávnená vypovedať Zmluvu ak:

16.3.1. nemôže ďalej poskytovať Účastníkovi Službu v dohodnutom rozsahu alebo potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania Služby,

16.3.2. modernizuje poskytovanie Služby a z dôvodu modernizácie je potrebné Zmluvu ukončiť, spoločnosť Nelson Services zároveň doručí Účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej Služby,

16.3.3. Účastník poškodil alebo poškodzuje meno a povesť spoločnosti Nelson Services.

16.4. Účastník môže písomne vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez uvedenia dôvodu, pričom z doručenej písomnej výpovede musí byť spoločnosti Nelson Services zrejme, koho a akej veci sa predmetná výpoveď Zmluvy týka.

16.5. Výpovedná lehota dva mesiace je rovnaká pre obe zmluvné strany; začína plynúť prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď riadne doručená druhej zmluvnej strane a uplynie posledný deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď Zmluvy doručená druhej zmluvnej strane s tým, že platnosť Zmluvy na základe jej výpovede niektorou zo zmluvných strán zanikne uplynutím posledného dňa kalendárneho mesiaca, v ktorom uplynie výpovedná lehota.

16.6. Zmluvu možno ukončiť aj písomným odstúpením od Zmluvy za podmienok a spôsobom stanoveným Podmienkami, Zmluvou a Zákomom.



16.7. Spoločnosť Nelson Services je oprávnená odstúpiť od Zmluvy, ak Účastník:

16.7.1. neoprávnené zasahuje do Koncového zariadenia Nelson, Technického zariadenia Nelson, Siete Nelson alebo iného telekomunikačného zariadenia verejnej siete alebo Siete Nelson alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobľahosti,

16.7.2. nezaplatil niektorý zo svojich peňažných záväzkov, ktorý mu vznikol voči spoločnosti Nelson Services zo Zmluvy alebo v súvislosti so Zmluvou, a to najmä Odplatu za poskytovanie Služby, a to ani do štyridsaťpäť dní odo dňa splatnosti týchto peňažných záväzkov,

16.7.3. pripojí na verejnú sieť, Sieť Nelson zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky Zákona a osobitných predpisov alebo používa takto zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami,

16.7.4. používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje spoločnosti Nelson Services kontrolu jej používania,

16.7.5. porušuje podmienky Zmluvy,

16.7.6. uviedol v Objednávke nepravdivé údaje týkajúce sa jeho identifikácie, jeho predchádzajúcich, ako aj súčasných záväzkových vzťahov s inými Poskytovateľmi,

16.7.7. nespĺnil ktorúkoľvek z oznamovacích povinností stanovených Podmienkami a Zmluvou,

16.7.8. protiprávnym konaním alebo akýmkoľvek iným spôsobom zneužil Službu,

16.7.9. je v úpadku alebo vstúpil do likvidácie,

16.7.10. na Účastníka bol vyhlásený konkurz alebo konkurz na majetok Účastníka bol zamietnutý pre nedostatok majetku,

16.7.11. na majetok Účastníka bola nariadená exekúcia.

16.8. Účastník je oprávnený písomne odstúpiť od Zmluvy, ak spoločnosť Nelson Services:

16.8.1. Opakovane, ani po písomnej reklamácií neposkytuje Službu podľa Zmluvy.

16.8.2. Opakovane neodstráni reklamovanú chybu Služby v určenom čase.

16.9. V prípade, že spoločnosť Nelson Services využije svoje právo určené v bode 16.7. Podmienok, akákoľvek suma uhradená spoločnosti Nelson Services prevyšujúca finančný záväzok Účastníka voči spoločnosti Nelson Services v čase odstúpenia spoločnosti Nelson Services od Zmluvy sa považuje za zmluvnú pokutu podľa bodu 13.9. za nesplnenie záväzku Účastníka určeného Zmluvou alebo Podmienkami, ktorý bol dôvodom pre odstúpenie spoločnosti Nelson Services od Zmluvy a to až do výšky určenej zmluvnej pokuty podľa Všeobecných podmienok.

16.10. Od Zmluvy z dôvodov uvedených v Podmienkach a v Zmluve táto zaniká v deň nasledujúci po dni, v ktorom bolo oznámenie o odstúpení riadne doručené druhej zmluvnej strane.

16.11. Spoločnosť Nelson Services zašle Účastníkovi po zániku Zmluvy konečné vyúčtovanie, ktoré je Účastník povinný do siedmich dní uhradiť.

16.12. Pri ukončení Zmluvy uzavretej na dobu určitú, resp. pri ukončení Zmluvy so zmluvnou viazanosťou zo strany Účastníka, je Podnik oprávnený požadovať od Účastníka zaplatenie poplatku za predčasné ukončenie zmluvy, a Účastník je povinný tento poplatok uhradiť. Poplatok za predčasné ukončenie zmluvy sa vypočíta ako násobok výšky mesačného poplatku za poskytovanie Služby, a počtu zostávajúcich mesiacov do ukončenia zmluvy, resp. zmluvnej viazanosti.

16.13. Pri ukončení Zmluvy ktoroukoľvek zo zmluvných strán, je Účastník povinný odovzdať, alebo umožniť odobratie Koncového zariadenia Podniku spoločnosti Nelson Services. V prípade, že Koncové zariadenie Podniku Účastník neodovzdá, alebo neumožní jeho odobratie, má Podnik právo požadovať od Účastníka úhradu Koncové zariadenie podniku, a Účastník má povinnosť túto úhradu zaplatiť.

## **Článok 17 Zmena Zmluvných dokumentov**

17.1. Spoločnosť Nelson Services si vyhradzuje právo na akúkoľvek jednostrannú zmenu Podmienok v priebehu doby trvania Zmluvy. Spoločnosť Nelson Services sa zaväzuje oznámiť Účastníkovi zmenu Podmienok a/alebo Cenníka jeden mesiac vopred.

17.2. V prípade telefonického alebo elektronického uzavretia dodatku k Zmluve je Účastníkovi odoslaný akceptačný list s potvrdením zmeny. Zmena Zmluvy je účinná dňom vykonania tejto zmeny. Účastník uhradením prvej faktúry za používanie internetových služieb potvrdzuje uzavretie dodatku k Zmluve. V prípade neakceptácie zmeny zmluvy je povinný účastník podať písomnú reklamáciu najneskoršie v lehote 14 dní odo dňa zaplatenia prvej faktúry nasledujúcej po Zmene Zmluvy.

17.3. Zmena účastníka alebo Adresáta je účinná v prvý deň mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bol podaný návrh dodatku k Zmene Zmluvy.

17.4. V prípade, že sa menia Podmienky v zmysle bodu 17.1 Podmienok, je dohoda o zmene týchto dokumentov platná okamihom prvého využitia Služby Účastníkom za účinnosti zmenených Podmienok, s ktorými bol Účastník riadne oboznámený podľa bodu 17.1 Podmienok, a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny Podmienok.

## **Článok 18 Zodpovednosť za škodu**

18.1. Spoločnosť Nelson Services nenesie voči Účastníkovi zodpovednosť za vznik škody, ktorú môže spôsobiť obsah údajov prenášaných Účastníkom v Sieti Internet.

18.2. Spoločnosť Nelson Services nezodpovedá za ušlý zisk Účastníka spôsobený porušením svojich povinností určených v Zmluve. Zodpovednosť spoločnosti Nelson Services za škodu spôsobenú Účastníkovi v dôsledku riadneho nesplnenia si povinností určených Zmluvou a Podmienkami je obmedzená na povinnosť vrátiť pomernú časť Účastníkom uhradenej Odplaty za poskytovanie Služby alebo pomerne znížiť Odplatu za poskytovanie Služby za obdobie chybného poskytovania Služby podľa podmienok Zmluvy a Podmienok, ak tento nárok Účastník uplatnil v spoločnosti Nelson Services písomne najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby.

18.3. V prípade, že nesplnením ktoréhokoľvek zo záväzkov Účastníka stanovených v Zmluve a v Podmienkach vznikne spoločnosti Nelson Services škoda, je túto škodu Účastník povinný spoločnosti Nelson Services v celej výške nahradiť.

18.4. Účastník zodpovedá za vznik akejkoľvek škody na Koncovom zariadení Nelson, Technickom zariadení Nelson, ako aj akýchkoľvek iných technických zariadeniach spoločnosti Nelson Services, a to od okamihu ich umiestenia v priestore Účastníka až do okamihu odstránenia týchto zariadení z priestorov Účastníka spoločnosťou Nelson Services.

18.5. Spoločnosť Nelson Services nezodpovedá Účastníkovi za vznik škody, ktorá mu vznikne nesplnením ktorejkoľvek z podmienok určených v článku 9 Podmienok.

18.6. Spoločnosť Nelson Services nezodpovedá Účastníkovi za vznik škody spôsobenej technickou, kapacitnou a/alebo inou nespôsobilosťou inej pevnej alebo mobilnej verejnej elektronickej komunikačnej siete iného, prostredníctvom ktorej sa Účastník pripája na Sieť Nelson.

18.7. Spoločnosť Nelson Services nezodpovedá Účastníkovi za vznik škody, ktorá mu vznikne nesplnením ktorejkoľvek z podmienok určených v článku 10 Podmienok.

## **Článok 19** **Oznamovanie a Doručovanie**

19.1. Všetky informácie, upomienky, faktúry, zálohové faktúry alebo iné informácie posielané spoločnosťou Nelson Services Účastníkovi doručuje podnik jedným z nasledovných spôsobov:

- kvalifikovaným oznámením
- bežným oznámením
- oznámením prostredníctvom zaslaním sms, e-mailom alebo zavolaním.

19.2. Za kvalifikované oznámenie sa považuje doručenie oznámenia podniku účastníkov doporučenou zásielkou na poslednú známu adresu Účastníka. Oznámenie sa považuje za doručené prevzatím zásielky alebo v prípade nedoručenia, posledným dňom odbernej lehoty určenej na jeho vyzdvihnutie po tom, ako bolo uložené u subjektu povereného doručovaním.

19.3. Za bežné oznámenie sa považuje doručenie Oznámenia Podniku na poslednú známu adresu Účastníka. Oznámenie sa považuje za doručené v štvrtý deň po jeho odoslaní.

19.4. Oznámenie prostredníctvom zaslania sms alebo e-mailu sa považuje za oznámené dňom odoslania sms, e-mailu. Za doručené Oznámenie podniku Účastníkovi v prípade volania sa považuje dovolanie sa účastníkovi.

19.5. Všetky spôsoby oznamovania a doručovania sa považujú za rovnocenné a spoločnosť Nelson Services je oprávnená využívať, ktorýkoľvek spôsob uvedený v článku 19.1.

19.6. Účastník sa považuje za oboznámeného s pokynmi a oznámeniami podniku, pokiaľ mu tieto boli sprístupnené na internetovej stránke podniku. Podnik je oprávnený akékoľvek informácie a oznámenia zverejniť na internetovej stránke, výnimku tvoria upomienky, výpovede Zmluvy a odstúpenia od Zmluvy. V prípade informácií zverejnených na internete sa považujú oznámenia a informácie za doručené okamihom zverejnenia.

## **Článok 20** **Osobitné ustanovenia**

20.1. Akékoľvek spory zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sú zmluvné strany povinné bezodkladne riešiť rokovaniami a vzájomnou dohodou.

20.2. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, že sa vzájomné spory zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy alebo v súvislosti s ňou nevyriešia v zmysle bodu 20.1. Podmienok ani do pätnástich dní odo dňa vzniku sporu, môže ktorákoľvek zo zmluvných strán podať návrh na vyriešenie sporu výlučne na miestne a vecne príslušnom súde spoločnosti Nelson Services s prihliadnutím na právny status Účastníka.

20.3. Spoločnosť Nelson Services a Účastník sa dohodli, že právny vzťah týkajúci sa Koncového zariadenia Nelson, ktoré využíva Účastník pri používaní Služby, sa riadi príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka v platnom znení.

20.4. Spoločnosť Nelson Services má právo meniť a dopĺňať Všeobecné podmienky. Zmena alebo doplnenie podmienok sa považuje za Zmenu zmluvných podmienok. Zmluvný vzťah medzi Účastníkom a Podnikom založený zmluvou sa počas celej doby platnosti zmluvy riadi aktuálnymi Všeobecnými podmienkami.

20.5. Ak je napriek písomnej výzve podniku účastník nepretržite viac ako 90 dní v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku voči podniku, môže spoločnosť Nelson Services postúpiť svoju peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku písomnou zmluvou inej osobe aj bez súhlasu účastníka.

20.6. Všeobecné podmienky vydané Podnikom strácajú platnosť a účinnosť dňom vydania nových všeobecných podmienok vydaných Podnikom. Všetky Zmluvy ako aj akékoľvek iné dohody, ktoré boli uzavreté pred účinnosťou nových všeobecných podmienok medzi Účastníkom a Podnikom a ktoré sa spravovali podľa pôvodných VP sa odo dňa platnosti a účinnosti nových VP riadia novými VP. Zároveň sa zmluva uzavretá medzi Účastníkom a podnikom považujú za uzavreté podľa nových VP.

## **Článok 21**

### **Telekomunikačné tajomstvo, ochrana osobných údajov.**

21.1. Spoločnosť Nelson Services je povinná zachovávať telekomunikačné tajomstvo, predmet telekomunikačného tajomstva je oprávnená sprístupniť len v prípadoch ustanovených Zákonom alebo iným právnym predpisom.

21.2. Podniky poskytujúce verejné siete alebo služby sú oprávnené na ochranu svojich práv a oprávnených záujmov vzájomne si poskytovať nevyhnutné údaje o účastníkoch, ak sa týka dlžníkov alebo osôb, o ktorých podnik zistil, že odcudzili alebo poškodili telekomunikačné zariadenie, alebo zneužili telekomunikačné zariadenie alebo služby.

21.3. Podnik je oprávnený v zmysle §56 ods.3 Zákona bez súhlasu Účastníka získavať a spracúvať údaje účastníkov a to: telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov, obchodné meno, sídlo a identifikačné údaje právnickej osoby alebo fyzickej osoby –podnikateľa alebo meno, priezvisko, titul, adresu trvalého pobytu, rodné číslo, číslo identifikačného preukazu alebo iného dokladu totožnosti a to hlavne na účely uzavretia zmluvy, jej zmeny, ukončenia, fakturácie, prijímanie a evidencie platieb, pohľadávok a postúpenie pohľadávok. Tieto údaje môže podnik spracovávať len počas platnosti príslušného zmluvného vzťahu alebo po dobu evidencie pohľadávky voči účastníkovi.

21.4. Podnik je oprávnený na základe príslušných právnych predpisov bez súhlasu účastníka spracovávať titul, meno, priezvisko a adresu účastníka pre potreby poštového styku s účastníkom.

21.5. Podnik je v zmysle zákona oprávnený aj bez súhlasu účastníka uchovávať osobné údaje až do uplynutia lehoty, v priebehu ktorej je možné právne napadnúť vyúčtovanie za služby.

21.6. Podnik je oprávnený spracúvať titul, meno, priezvisko, adresu na zasielanie marketingových ponúk v rámci priameho marketingu.

21.7. Podnik má právo získať osobné údaje Účastníka aj vyhotovovaním odpisov alebo skenovaním verejných listín a dokladov predložených Účastníkom. Pri uzatváraní zmluvy má Podnik právo požadovať od Účastníka alebo jeho štatutárneho zástupcu predloženie preukazu totožnosti a má právo vyhotoviť kópiu alebo odčítať z neho údaje pre účely doplnenia a overenia poskytnutých údajov Účastníka.

21.8. Podnik má právo nahrávať, vyhotovovať a ukladať zvukové záznamy akýchkoľvek volaní medzi účastníkom a podnikom a to hlavne na číslach liniek služieb zákazníkov. Takto získané údaje Podnik ďalej spracováva a vyhodnocuje pre potreby posudzovania sťažností a podnetov ako aj pre preukázanie požiadaviek na zriadenie, zmenu alebo zrušenie Služby. Nahrávanie sa uskutoční až po zaznení upozornenia, že hovor bude nahrávaný. AK volaná alebo volajúca osoba nesúhlasí s nahrávaním, môže po zaznení hlásky ukončiť telefónne spojenie.

21.9. Podnik má právo v súlade s príslušnými právnymi predpismi poveriť spracúvaním osobných údajov sprostredkovateľa, ktorý bude v mene Podniku tieto údaje spracovávať. Sprostredkovateľ je oprávnený spracovávať osobné údaje len v rozsahu a za podmienok uvedených v písomnej zmluve s Podnikom.

21.10. V zmysle §20 zákona č.428/2002 Zz o ochrane osobných údajov má Účastník aj Užívateľ ako dotknuté osoby právo písomnou žiadosťou od Podniku vyžadovať:

21.10.1 vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o stave spracúvania svojich osobných údajov v informačnom systéme v rozsahu podľa §26 ods. 3 zákona o ochrane osobných údajov. Dotknutá osoba je oprávnená oboznámiť sa s postupom spracúvania a vyhodnocovania operácii a to pri vydaní rozhodnutia podľa §20 ods.4 písm.b) zákona o Ochrane osobných údajov.

21.10.2. vo všeobecne zrozumiteľnej forme presné informácie o zdroji, z ktorého získal jej osobné údaje na spracovanie

21.10.3. vo všeobecne zrozumiteľnej forme odpis jej osobných údajov, ktoré sú predmetom spracovania

21.10.4. opravu jej osobných údajov, ak ide o údaje nesprávne, neúplné alebo neaktuálne

21.10.5. likvidáciu jej osobných údajov, ak bol splnený účel ich spracovania alebo došlo k porušeniu zákona na ochranu osobných údajov

21.11. Podnik v prípadoch uvedených v 21.10.2 a 21.10.3 môže požadovať úhradu, ak osobitný zákon neustanovuje inak

21.12. Dotknutá osoba na základe bezplatnej písomnej žiadosti má právo voči Podniku namietať:

21.12.1 voči spracovaniu jej osobných údajov, o ktorých predpokladá, že sú alebo budú spracovávané na účely priameho marketingu bez jej súhlasu a žiadať ich likvidáciu

21.12.2. voči využívaniu osobných údajov uvedených v §7 ods.4 písm d) zákona o ochrane osobných údajov na účely priameho marketingu alebo priameho marketingu v poštovom styku

## **Článok 22**

### **Záverečné ustanovenia**

22.1. Tieto Podmienky nadobudli platnosť a účinnosť dňa 01.07.2012.

22.2. Zmluva a Zmluvné dokumenty predstavujú jediný a úplný dohovor zmluvných strán ohľadne predmetu Zmluvy.

22.3. Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré sú založené Zmluvou, ktoré však Zmluva výslovne neupravuje, sa spravujú príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka ako i ostatnými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej Republiky.

22.4. V prípade, že niektoré z ustanovení Zmluvy alebo Zmluvných dokumentov je neplatné, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení Zmluvy a Podmienok. Neplatné ustanovenia sa nahradia ustanoveniami Zákona a ostatných právnych predpisov platných na území Slovenskej Republiky, ktoré sú svojím obsahom a účelom najbližšie obsahu Zmluvy.

22.5. Zmluva sa považuje za uzavretú okamihom podpisu Zmluvy a Zmluvných dokumentov oboma zmluvnými stranami.

22.6. Zmluva sa vyhotovuje v dvoch vyhotoveniach, z ktorých každá zmluvná strana obdrží po jednom vyhotovení.

22.7. Účastník podpisom Zmluvy potvrdzuje, že si Podmienky pozorne prečítal, v celom rozsahu im porozumel, všetky ich ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné a s nimi súhlasí.