

# Obchodní podmínky služeb Nordic 5G, Nordic Plus a mobilní internet

(dále jen „Podmínky“)

Nordic Telecom Regional s.r.o., se sídlem Jihlavská 1558/21, Michle, 140 00 Praha 4, IČO: 045 93 332, zapsaná v obchodním rejstříku vedeného u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 359043 (dále jen „Poskytovatel“).

## OBECNĚ O DATOVÝCH SLUŽBÁCH

1. Tyto Podmínky stanoví pravidla, za nichž Poskytovatel poskytuje svým zákazníkům (dále jen „Účastníkům“) tarify (resp. balíčky) datových služeb. Mobilní internet nabízí datové přenosy v síti GSM/UMTS/LTE, a to v závislosti na použitém koncovém zařízení, SIM kartě, nebo službě Poskytovatel dále nabízí pevné připojení k internetu technologií DSL, Optika a 5G („Datové služby“).
2. Tyto podmínky pro Datové služby, resp. jejich aktuální verze, jsou uveřejněny na internetových stránkách Poskytovatele na adrese [www.nordictelecom.cz](http://www.nordictelecom.cz). Podmínky či jejich část mohou být dále komunikovány dalšími prostředky, např. tiskovou inzercí či jinými materiály. Takto uveřejněné Podmínky nejsou samostatně bez splnění dalších podmínek návrhem na uzavření Smlouvy. V případě rozporu mezi zněním Podmínek uveřejněným na internetu a zněním Podmínek uveřejněným jiným způsobem, je vždy rozhodující znění na výše uvedených internetových stránkách.
3. V otázkách neupravených v těchto Podmínkách, či formuláři Účastnické smlouvy, se přiměřeně použijí ustanovení aktuálních Všeobecných podmínek Poskytovatele, dále platné Ceníky služeb a ustanovení platného právního řádu České republiky.
4. Datové tarify (resp. balíčky) umožňují využívat výhradně Datové služby, jejichž cena je uvedena v platných Cenících v závislosti na použité technologii.
5. Má-li Účastník zájem užívat Datové služby s vlastním koncovým zařízením, je s ohledem na charakter služby třeba, aby se ujistil (např. prostřednictvím Zákaznické linky Poskytovatele), zda je jeho koncové zařízení s daným typem Datové služby plně kompatibilní.
6. Datové služby lze objednat prostřednictvím všech aktuálních prodejních kanálů Poskytovatele (značková či partnerská prodejna, e-shop, Zákaznická linka Poskytovatele, obchodní zástupci atd.). Aktivaci Datové služby v závislosti na jejím druhu provede Poskytovatel na objednání Účastníka na Zákaznické lince, či aktivaci Datové služby provede Poskytovatel automaticky po prvním přihlášení SIM karty. Aktivaci přípojky na technologii DSL, Optika nebo 5G provede Poskytovatel, resp. jeho servisní partner.
7. Na webových stránkách Poskytovatele ([www.nordictelecom.cz](http://www.nordictelecom.cz)) jsou definovány vlastnosti jednotlivých Datových služeb.
8. Ke každé Datové službě je přiřazen objem přenesených dat definovaný v Cenících (Datový limit/FUP). Datový limit je počítán jako součet stažených a odeslaných dat. U Datové služby mobilního internetu má Účastník možnost kontrolovat objem přenesených dat v internetové Samoobsluze Poskytovatele. Po vyčerpání příslušného Datového limitu se rychlost přenášení dat sníží na rychlost uvedenou v Cenících. Některé služby mohou být vlivem tohoto snížení omezeny (např. sledování videa), případně dle typu Datové služby zcela omezeny. Účastník má však možnost si další objem dat za cenu uvedenou v Cenících dokoupit, pokud to daná Datové služba umožňuje. Nevyčerpaný objem dat se do dalšího období nepřevádí.
9. Dále uvedené hodnoty maximálních, inzerovaných, běžně dostupných i minimálních rychlostí odpovídají TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.
10. Při používání datových služeb se přiděluje dynamická neveřejná IP adresa nebo statická veřejná IP adresa dle aktuální nabídky Poskytovatele a dle objednávky Účastníka.
11. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Účastníkům službu v co nejvyšší možné kvalitě.

## PEVNÝ INTERNET

12. Poskytovatel nabízí Účastníkům **pevné připojení** k internetu na technologii DSL a Optika. U těchto technologií je rychlost závislá na výběru služby/tarifu uvedených v Ceníku.

Název Datové služby	Maximální a inzerovaná dostupná rychlost stahování/odesílání dat (v Mb/s)	Běžně dostupná rychlost stahování/odesílání dat (v Mb/s)	Minimální garantovaná rychlost stahování/odesílání dat (v Mb/s)
<b>Nordic DSL 20, DSL S, Nordic VDSL 20, Nordic Plus 20</b>	20/2	12/1,2	6/0,6
<b>Nordic DSL 50, DSL M, Nordic VDSL 50, Nordic Plus 50</b>	50/5	30/3	15/1,5
<b>Nordic DSL 80</b>	80/8	48/4,8	24/2,4
<b>DSL L, Nordic VDSL 100</b>	100/10	60/6	30/3
<b>Nordic Plus 100</b>	100/20	60/12	30/6
<b>Nordic VDSL 250, Nordic Plus 250</b>	250/25	150/15	75/7,5
<b>Nordic Plus 500</b>	500/500	300/300	150/150
<b>Nordic Plus 1000</b>	1000/500	600/300	300/150
<b>Nordic Plus 2000</b>	2000/1000	1200/600	600/300

Datové služby jsou vhodné pro běžnou e-mailovou komunikaci, prohlížení internetu, sledování videa nebo hraní on-line her.

Pokud před 1. 11. 2020 u tarifu Nordic VDSL 20 sjednal účastník a Nordic Telecom s.r.o kvůli vlastnostem konkrétního koncového bodu sítě individuální maximální rychlost ve výši

- 2048 kb/s pro stahování a 256 kb/s pro odesílání dat, pak se od 1. 1. 2021 inzerovaná rychlost stanoví ve shodné výši jako maximální, běžně dostupná rychlost činí 1229 kb/s pro stahování a 154 kb/s pro odesílání dat a minimální rychlost činí 615 kb/s pro stahování a 77 kb/s pro odesílání dat.
- 6144 kb/s pro stahování a 256 kb/s pro odesílání dat, pak se od 1. 1. 2021 inzerovaná rychlost stanoví ve shodné výši jako maximální, běžně dostupná rychlost činí 3687 kb/s pro stahování a 154 kb/s pro odesílání dat a minimální rychlost činí 1844 kb/s pro stahování a 77 kb/s pro odesílání dat.
- 8192 kb/s pro stahování a 512 kb/s pro odesílání dat, pak se od 1. 1. 2021 inzerovaná rychlost stanoví ve shodné výši jako maximální, běžně dostupná rychlost činí 4916 kb/s pro stahování a 308 kb/s pro odesílání dat a minimální rychlost činí 2458 kb/s pro stahování a 154 kb/s pro odesílání dat.

**Běžně dostupná rychlost** závisí na konfigurovaném rychlostním profilu a dalších technických faktorech. Před aktivací Služby Poskytovatel ověří, zda v lokalitě Účastníka odpovídá konfigurovaný rychlostní profil vybrané Datové službě. V opačném případě Poskytovatel doporučí Účastníkovi jinou vhodnou Datovou službu. Služba je konfigurována na nejvyšší možný rychlostní

profil zařízení DSLAM dostupný pro Účastníka s ohledem na technická omezení v přístupové síti a zvolenou Datovou službu. Nakonfigurovaný rychlostní profil lze zjistit v nastavení modemu. Běžně dostupná rychlost se vždy liší od nakonfigurovaného rychlostního profilu v závislosti na omezujících technických faktorech, mezi které patří zejména režie vyšších síťových vrstev, kvalita vnitřních rozvodů na straně Účastníka a použitého koncového zařízení, sdílení kapacity přístupové sítě více uživateli (až do výše agregace), současné připojení více zařízení ke koncovému bodu sítě a faktory sítě internet mimo vliv Poskytovatele.

13. Poskytovatel nabízí Účastníkům pevné připojení k internetu Nordic 5G. U této technologie je rychlost závislá na výběru služby/tarifů uvedených v Ceníku.

Název Datové služby	Maximální a inzerovaná rychlost stahování/odesílání dat (v Mb/s)	Běžně dostupná rychlost stahování/odesílání dat (v Mb/s)	Minimální garantovaná rychlost stahování/odesílání dat (v Mb/s)
<b>Nordic 5G<sup>1</sup></b>	40/4	24/2,4	12/1,2
<b>Nordic 5G Plus<sup>1</sup></b>	100/10	60/6	30/3
<b>Nordic 5G Kompakt<sup>1,2</sup></b>	40/4	24/2,4	12/1,2
<b>Nordic 5G 30<sup>1</sup></b>	30/3	18/1,8	9/0,9
<b>Nordic 5G 60<sup>1</sup></b>	60/6	36/3,6	18/1,8
<b>Nordic 5G 100<sup>1</sup></b>	100/10	60/6	30/3
<b>Nordic 5G 30 Kompakt<sup>1,2</sup></b>	30/3	18/1,8	9/0,9
<b>Nordic 5G 60 Kompakt<sup>1,3</sup></b>	60/6	36/3,6	18/1,8
<b>Nordic 30<sup>1</sup></b>	30/6	18/3,6	9/1,8
<b>Nordic 60<sup>1</sup></b>	60/12	36/7,2	18/3,6
<b>Nordic 100<sup>1</sup></b>	100/12	60/7,2	30/3,6
<b>Nordic 30 var. Kompakt<sup>1,2</sup></b>	30/6	18/3,6	9/1,8
<b>Nordic 60 var. Kompakt<sup>1,3</sup></b>	60/12	36/7,2	18/3,6

<sup>1</sup> Tato služba je vhodná pro běžnou e-mailovou komunikaci, prohlížení internetu, sledování videa nebo hraní on-line her.

<sup>2</sup> Uvedené parametry platí pouze za předpokladu, kdy je dodržena minimální úroveň síly a kvality přijímaného signálu u vnitřního zařízení. U zařízení Gemtek WLTFGT-145 je to hodnota SINR min. 13dB. Tato hodnota odpovídá současně rozsvíceným LED indikátorům (Y), (I) a (II) na tomto zařízení.

<sup>3</sup> Uvedené parametry platí pouze za předpokladu, kdy je dodržena minimální úroveň síly a kvality přijímaného signálu u vnitřního zařízení. U zařízení Gemtek WLTFGT-145 je to hodnota SINR min. 18dB. Tato hodnota odpovídá současně rozsvíceným LED indikátorům (Y), (I), (II) a (III) na tomto zařízení.

14. Definice odchylek ve výsledcích uživatelského měření dostupných rychlostí:

- **Detekovatelná změna výkonu** služby je takové změna, kdy poklesne rychlost stahování či odesílání pod běžně dostupnou rychlost stahování či odesílání.
- **Velká trvalá odchylka** je taková odchylka, která spočívá v souvislé detekovatelné změně výkonu služby k přístupu k internetu po souvislou dobu delší než 70 minut.
- **Velká opakující se odchylka** je taková odchylka, která spočívá v alespoň třech detekovatelných změnách výkonu služby po souvislou dobu minimálně 3,5 minut v časovém úseku 90 minut.
- Velké odchylky od inzerované rychlosti stahování nebo odesílání dat mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu. To se projeví delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo odesílání dat v aplikacích, které využívají internet, a v nejhorším případě až nefunkčnosti takových aplikací a služeb.
- V případě velkých odchylek od běžně dostupné rychlosti stahování nebo odesílání dat, má Účastník právo danou Datovou službu reklamovat.

## MOBILNÍ INTERNET

15. Poskytovatel nabízí Účastníkům mobilní připojení k internetu v síti GSM/UMTS/LTE. Nejvyšší dosažitelná rychlost závisí na typu technologie, která je pro připojení využívána.

16. Služba LTE je dostupná v LTE síti operátora O2 na frekvencích 800MHz, 1800MHz a 2600MHz. Pro využívání služby je potřebný přístroj podporující LTE 800/1800/2600MHz.

Ke dni účinnosti těchto Podmínek jsou definovány tyto rychlosti:

17. Dosažitelná rychlost poskytovaných služeb mobilní internet závisí na mnoha faktorech, a to jak na obecných faktorech

Název Datové služby	Odhadovaná maximální rychlost stahování/odesílání dat (v Mb/s)	Inzerovaná rychlost stahování/odesílání dat (v Mb/s)
<b>Internet v mobilu, Balíček Data<sup>1,2</sup></b>	300/50	300/50
<b>LTE data<sup>1,3,4</sup></b>	1/1	1/1
<b>LTE mobilní data<sup>1,3,4</sup></b>	5/5	5/5

<sup>1</sup> Tato služba je vhodná pro běžnou e-mailovou komunikaci, prohlížení webových stránek, nedoporučujeme ji pro sledování videa či hraní online her.

<sup>2</sup> V případě úspěšného připojení Účastníka poskytuje Poskytovatel vzhledem k výše uvedeným z jeho strany neovlivnitelným faktorům minimální garantovanou rychlost jak stahování, tak i odesílání dat 16 kb/s.

<sup>3</sup> V případě úspěšného připojení Účastníka poskytuje Poskytovatel vzhledem k výše uvedeným z jeho strany neovlivnitelným faktorům minimální garantovanou rychlost jak stahování, tak i odesílání dat 16 kb/s, nebyl-li překročen jeho Datový limit.

<sup>4</sup> Po vyčerpání aktuálního Datového limitu je připojení k internetu zablokováno do konce zúčtovacího období a Účastník je přesměrován na stránku umožňující objednávku doplňkového datového balíčku.

neovlivnitelných ze strany Poskytovatele ani ze strany Účastníka, tak i na faktorech, které zákazník může přímo ovlivnit:

18. Definice odchylek ve výsledcích uživatelského měření dostupných rychlostí:

Mezi faktory ovlivňující kvalitu **mobilní služby** patří zejména:

Užívaná technologie, úroveň pokrytí signálem (úroveň venkovního pokrytí populace je uvedena na orientační mapě Poskytovatele); zvolený tarif či služba (rychlosti a datové limity jsou uvedeny v Cenících či na webových stránkách Poskytovatele); zařízení, které zákazník k připojení používá (např. zda používá externí anténu); cesta šíření signálu; charakter budovy, ve které zákazník službu využívá; poloha koncového zařízení; nová výstavba; rušení signálu budovami ve výstavbě; umělé horizonty; počasí; vegetace; živelné pohromy; náhodná koncentrace uživatelů.

19. Poskytovatel při poskytování Datových služeb umožňuje možnost přijímat a vysílat informace/data podle výběru

- **Detekovatelná změna výkonu služby** je takové změna, kdy poklesne rychlost stahování či odesílání **pod 25 %** inzerované rychlosti stahování či odesílání uvedených jako rychlost inzerovaná.
- **Velká trvalá odchylka** je taková odchylka, která spočívá v souvislé detekovatelné změně výkonu služby k přístupu k internetu po souvislou dobu delší než 40 minut.
- **Velká opakující se odchylka** je taková odchylka, která spočívá v alespoň třech detekovatelných změnách výkonu služby po souvislou dobu delší nebo rovnu 2 minutám v časovém úseku hodiny.
- Velké odchylky od inzerované rychlosti stahování nebo odesílání mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu. To se projeví delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo odesílání dat v aplikacích, které využívají internet, a v nejhorším případě až nefunkčnosti takových aplikací a služeb.
- V případě velkých odchylek od inzerované rychlosti stahování nebo odesílání dat, má Účastník právo danou Datovou službu reklamovat.

## ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Účastníka, možnost používat služby a aplikace podle výběru Účastníka, možnost instalovat vlastní hardware a programové vybavení odpovídající platným právním předpisům a technickým normám, pokud nepoškozuje síť, poskytování smluvně sjednané kvality služby za dodržení smluvně ujednaných podmínek. U Datové služby se nerozlišují jednotlivé datové toky za účelem blokování, zpomalení nebo snížení kvality jejich odbavení vyjma opodstatněného řízení datového provozu. Mezi opodstatněné řízení provozu patří řízení: za účelem splnění povinností přímo vyplývajících z ustanovení právního předpisu nebo na základě rozhodnutí soudu; pro předcházení mimořádným situacím a za účelem zachování integrity a zabezpečení sítě a služeb poskytovaných prostřednictvím těchto sítí; za účelem minimalizace účinků mimořádného rizika přetížení sítě. Opodstatněné řízení provozu vychází z obecných principů relevance, přiměřenosti, účinnosti, nediskriminace a transparentnosti. Opodstatněné řízení provozu použije takové metody, které zajistí doručení služby ve sjednané kvalitě.

20. Poskytovatel si vyhrazuje právo kdykoli aktualizovat a měnit tyto Podmínky v celém rozsahu, Datové služby zrušit a převést

Účastníky na nejbližší obdobnou (charakteristicky a cenově) Datovou službu. Takové změny budou Účastníkovi oznámeny zákonem stanoveným způsobem.

21. Tyto podmínky nabývají účinnosti dne 1. 5. 2023.