

## Všeobecné podmínky poskytování Služeb

---

### **1. Základní ustanovení**

Tyto Všeobecné podmínky poskytování Služeb elektronických komunikací vydané společností Nordic Telecom s.r.o., se sídlem Praha 4, Jihlavská 1558/21, PSČ 140 00, IČ: 04001281, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 240959 (dále jen „Nordic Telecom s.r.o.“ nebo také „Poskytovatel“) tvoří součást Smlouvy o poskytování Služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“) uzavřené mezi osobou, které jsou Služby elektronických komunikací poskytovány (dále jen „Účastník“), a Poskytovatelem. Všeobecné podmínky upravují práva a povinnosti Účastníka i práva a povinnosti Poskytovatele při užívání a poskytování Služeb elektronických komunikací a souvisejících Služeb (dále vše jen „Služby“) prostřednictvím sítě elektronických komunikací. Dle typu připojení může jít o „Mobilní Služby“ („Mobilní volání“; „Mobilní internet“) či „Pevné Služby“ („Pevná linka“; „Pevný Internet“).

### **2. Účastnická Smlouva**

#### **2.1 Uzavření Smlouvy**

- Každý, kdo má zájem o uzavření Smlouvy vyplní a podepíše (či jiným prokazatelným způsobem autentizuje) formulář Poskytovatele označený „Účastnická smlouva“. V zájmu právní jistoty je nezbytné, aby zájemce o Smlouvu prokázal správnost svých identifikačních údajů uvedených na Smlouvě předložením svých platných dokladů totožnosti (občanský průkaz nebo cestovní pas). Pro tento účel Účastník souhlasí, aby Poskytovatel po dobu platnosti Účastnické smlouvy a vztahů z ní vyplývajících uchovával opis či elektronický opis svých identifikačních údajů. Totéž platí i pro případy změny identifikačních údajů Účastníka.
- Při jednání o Smlouvě může být zájemce, resp. Účastník, zastoupen na základě plné moci. V zájmu ochrany práv Účastníka před zneužitím, a vzhledem k tomu, že Účastnická smlouva zakládá budoucí závazky, požaduje Poskytovatel doložení zmocnění Plnou mocí/pověřením s úředně ověřeným podpisem.
- Jsou-li splněny podmínky nutné pro uzavření Smlouvy (zejména souhlasí-li totožnost zájemce s údaji na formuláři, či složil-li zájemce kauci, je-li požadována), Poskytovatel zájemcem předložený návrh přijme a Smlouvu se zájemcem uzavře. S ohledem na počet zákazníků Poskytovatel výslovně upozorňuje zájemce, že jakékoli jimi provedené (byť nepodstatné) změny ve Smlouvě (s výjimkou údajů, jejichž vyplnění ze strany zájemce se předpokládá) tímto prohlášením Poskytovatel automaticky odmítá.
- Zájemce může požádat o uzavření Smlouvy rovněž distančním způsobem, nebo mimo obchodní prostory, tj. např. telefonicky, prostřednictvím internetových stránek Poskytovatele, s obchodním zástupcem, či jiným vhodným způsobem. Smlouva je uzavřena připojením podpisu (či jeho elektronické podoby) Poskytovatele na Smlouvu nebo jiným právním jednáním Poskytovatele, ze kterého jednoznačně vyplývá přijetí zájemcem předloženého návrhu (například aktivací SIM karty či Služby).

#### **2.2 Obsah Smlouvy a aktivace Služby**

- **Obsah Smlouvy tvoří** ustanovení uvedená **a)** ve formuláři „Účastnická smlouva“ nebo obsah hovoru při telefonickém uzavření Smlouvy; **b)** v podmínkách zvláštních nabídek; **c)** v podmínkách Účastníkem zvolených konkrétních Služeb; **d)** v platných cenících Služeb (dále jen „Ceníky“); **e)** v Podmínkách zpracovávání osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů Účastníků; **f)** v platných Všeobecných podmínkách; **g)** v reklamačním řádu a **h)** v dalších dokumentech, na které bude Účastník upozorněn s tím, že všechny tyto dokumenty nalezne Účastník na webových stránkách [www.nordictelecom.cz](http://www.nordictelecom.cz) v sekci Podpora. V případě rozporu mezi jednotlivými

dokumenty má přednost ten dokument, který je uveden v předchozím odstavci dříve v pořadí než ten, se kterým je dokument v rozporu.

• Poskytovatel aktivuje Účastníkovi Službu v co nejkratší lhůtě, ve které je to s přihlédnutím k technickým, obchodním a procesním podmínkám možné, a to, pokud se s Účastníkem nedohodne Poskytovatel jinak, v případě Mobilní Služby zpravidla do 7 dnů a v případě Pevné Služby zpravidla do 30 dnů. Aktivaci SIM karty či zahájení čerpání Služeb považuje Poskytovatel za výslovnou žádost Účastníka k zahájení poskytování Služeb, a to i před uplynutím 14ti denní lhůty od uzavření Smlouvy, po kterou má Účastník jako spotřebitel možnost i bez uvedení důvodu odstoupit od Smlouvy uzavřené distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory. Pokud v této lhůtě odstoupí Účastník od Smlouvy po zahájení poskytování Služeb, může Poskytovatel požadovat úhradu již využitých Služeb.

## 2.3 Doba trvání Smlouvy

Smlouva se uzavírá na dobu, kterou Účastník s Poskytovatelem sjedná. Tato doba je zpravidla uvedena ve formuláři „Účastnická smlouva“ ve znění uzavřených dodatků. Je-li Smlouva sjednána na dobu určitou, informuje Poskytovatel Účastníka-spotřebitele způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy sjednané na dobu určitou, o blížícím se ukončení Smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pokud Účastník neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením Smlouvy na dobu určitou, přechází Smlouva ve Smlouvu na dobu neurčitou.

## 2.4 Změna Smlouvy

• Účastník je oprávněn požádat Poskytovatele o změnu Smlouvy, a to písemně, telefonicky, prostřednictvím internetových stránek Poskytovatele, nebo jiným Poskytovatelem aktuálně nabízeným způsobem. Smluvní strany se tímto výslovně dohodly, že změna písemné Smlouvy může být učiněna i jinou prokazatelnou formou, ať již ústní nebo pomocí prostředků komunikace na dálku, zejména prostřednictvím internetu, elektronickou zprávou či telefonicky. V odůvodněných případech může Poskytovatel požadovat podání žádosti o změnu Smlouvy pouze v písemné podobě. Budou-li splněny všechny podmínky pro provedení změny, Poskytovatel změnu provede, bude-li to technicky, časově a procesně možné, nejpozději od počátku zúčtovacího období nejbližší následujícího po okamžiku, kdy obdržel návrh Účastníka na změnu. Nebudou-li splněny všechny podmínky pro provedení změny, informuje Poskytovatel Účastníka o podmínkách, za kterých návrh na změnu může přijmout, nebo návrh Účastníka na provedení změny odmítne (například z důvodu dluhu Účastníka vůči Poskytovateli, při suspendaci, v průběhu výpovědní doby apod.).

• O změně svých údajů uvedených ve Smlouvě je Účastník povinen informovat Poskytovatele nejpozději do 7 dnů ode dne, kdy taková změna nastala, a současně ji doložit dokladem, který změnu osvědčuje. Změnou údajů se rozumí zejména změna jména či příjmení, změna dokladu totožnosti, změna adresy trvalé a korespondenční, adresy sídla, změna kontaktního telefonu a e-mailové adresy.

• Byla-li Smlouva s Účastníkem uzavřena za zvýhodněných podmínek (např. při poskytnutí Zařízení za zvýhodněnou cenu, závazku Účastníka k určitému minimálnímu plnění), je Poskytovatel oprávněn při změně Smlouvy, která představuje snížení minimálního plnění nebo tarifu Účastníka, či zkrácení doby trvání smlouvy, požadovat doplacení rozdílu mezi základní a dotovanou cenou přístroje.

• Poskytovatel se zavazuje zveřejňovat obecné informace o změnách či ukončení Služeb zejména prostřednictvím internetových stránek, oznámení, tiskových zpráv a informačních materiálů. Poskytovatel je oprávněn měnit již uzavřenou Smlouvu v části týkající se: **a)** ceny Služeb; **b)** způsobu a podmínek účtování Služeb; **c)** způsobu, rozsahu, parametrů a podmínek poskytování Služeb (vč. ukončení poskytování Služby a zavádění nových Služeb); **d)** rozsahu práv a povinností Účastníka a Poskytovatele; **e)** způsobu a podmínek uplatnění a vyřízení reklamace; **f)** odpovědnosti za újmu; **g)** doby trvání Smlouvy; **h)** části týkající se podmínek a výše úhrad; **i)** způsobu ukončení Smlouvy; **j)** způsobu doručování; **k)** výhrad ve vztahu k právním předpisům; **l)** platebních transakcí; **m)** zpracování a uchování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů; **n)** v části, které jsou upraveny právními předpisy či rozhodnutím soudu či správního orgánu.

• V uvedeném rozsahu je oprávněn Poskytovatel měnit Smlouvu z důvodů: **a)** inflace; **b)** zavedení nových Služeb; **c)** změny podmínek na trhu elektronických komunikací; **d)** zkvalitnění sítě či vývoje nových technologií; **e)** ze zá-

važných technických a provozních důvodů; **f)** dojde-li ke změně Smlouvy o spolupráci (či jiné obdobné smlouvy) uzavřené s třetí osobou, na jejímž základě je Poskytovatel oprávněn služby přenosu dat či Služby na bázi technologie GSM poskytovat. Změna Smlouvy bude Účastníkovi Poskytovatelem oznámena také způsobem, který ukládá zákon, zpravidla 30 dnů přede dnem účinnosti změny Smlouvy.

## 2.5 Ukončení Smlouvy

- Smlouva zaniká dohodou a na základě výpovědi, odstoupení, smrti nebo zániku některé ze stran Smlouvy bez právního nástupce.
- Výše úhrady v případě ukončení Smlouvy ze strany Účastníka – spotřebitele, nebo ze strany Poskytovatele, bylo-li důvodem ukončení porušení povinností Účastníka - spotřebitele, před uplynutím doby trvání, na kterou je Smlouva uzavřena, ať již výpovědí, nebo dohodou smluvních stran, činí v případě Smlouvy uzavřené se Spotřebitelem jednu pětinu součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, nebo jednu pětinu součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy a výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek (viz čtvrtá odrážka tohoto čl. 2.5.).
- V případě jiných subjektů nežli spotřebitelů při ukončení Smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, ať již výpovědí, nebo dohodou smluvních stran (došlo-li k ukončení ze strany Účastníka, případně ze strany Poskytovatele, bylo-li důvodem neplnění povinností Účastníka), činí výše úhrady součet měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo součet minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, spolu s úhradou nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek (viz čtvrtá odrážka tohoto čl. 2.5.).
- V případě ukončení Smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je Smlouva uzavřena, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli rozdíl základní a dotované ceny Zařízení stanovené Ceníkem platným ke dni uzavření Smlouvy.

### 2.5.1 Ukončení ze strany Poskytovatele

- Poskytovatel může ukončit kteroukoli účastnickou Smlouvu písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů ode dne doručení: a) Pokud Účastník ve lhůtě splatnosti nezaplatil tři po sobě jdoucí Vyúčtování; **b)** Pokud je Účastník v prodlení s úhradou jakéhokoli svého peněžitého dluhu vůči Poskytovateli po dobu delší než 90 dnů; **c)** Nastane-li některá skutečnost uvedená v čl. 3.4 písm. **a) – h)** níže; **d)** Pokud je vůči Účastníkovi vedeno insolvenční řízení nebo **e)** Je-li vůči osobě Účastníka nařízena exekuce.
- Smluvní strany se dále výslovně dohodly, že Poskytovatel je oprávněn kdykoli v průběhu trvání smluvního vztahu vypovědět Smlouvu o poskytování Služeb přenosu dat, či Smlouvu o poskytování Služeb elektronických komunikací na bázi technologie GSM, a to v případě, že dojde k ukončení příslušné Smlouvy o spolupráci (či jiné obdobné Smlouvy) uzavřené s třetí osobou, na jejímž základě je Poskytovatel oprávněn uvedené Služby v síti této třetí osoby poskytovat.
- Poskytovatel může od Smlouvy odstoupit v případě, že dojde k pravomocnému prohlášení konkursu na majetek Účastníka, či poruší-li Účastník podstatným způsobem Smlouvu.

### 2.5.2 Ukončení ze strany Účastníka

#### Výpověď:

- Smlouvu uzavřenou na dobu určitou i neurčitou může Účastník ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů ode dne doručení. Výpověď je možné podat písemně na kontaktní adresu společnosti, elektronicky s ověřeným elektronickým podpisem Účastníka, případně osobně na značkové prodejně, nebo jiným prokazatelným způsobem po řádné autentizaci Účastníka. V případě výpovědi Smlouvy na dobu určitou je Účastník povinen zaplatit úhradu upravenou ve Smlouvě.
- Smlouvu může Účastník rovněž vypovědět, jestliže dojde k takové změně smluvních podmínek, která se týká

ujednání uvedených v § 63, odst. 1 písm. c) až p) a r) zákona č. 127/2005 Sb., v platném znění. V takovém případě Poskytovatel informuje Účastníka zákonným způsobem o Účastníkovu právu Smlouvu bezsankčně vypovědět a učinil-li tak Účastník, dojde k ukončení Smlouvy ke dni účinnosti předmětné změny smluvních podmínek.

- Toto právo však Účastníkovi nepřísluší, je-li taková změna smluvních podmínek vyvolána změnou právních předpisů, nestanoví-li zákon výslovně jinak.
- Trvá-li Účastník na ukončení Smlouvy na dobu určitou bez toho, aby se prodloužila na dobu neurčitou (viz čl. 2.3.), je třeba z technicko-administrativních důvodů alespoň 10 dní před uplynutím sjednané doby platnosti Smlouvy toto prokazatelným způsobem sdělit Poskytovateli.

## **Odstoupení**

- Byla-li Smlouva (případně její změna/dodatek) uzavírána mimo prostory obvyklé pro podnikání nebo za použití prostředků komunikace na dálku, má Účastník, je-li v pozici Spotřebitele, právo od Smlouvy, resp. od změny sjednané takto uzavřeným dodatkem, odstoupit ve lhůtě 14 dnů. Písemné odstoupení, jehož vzor je na stránkách [www.nordictelecom.cz](http://www.nordictelecom.cz) nebo v internetové samoobsluze, je třeba zaslat společně se zařízením, bylo-li rovněž předmětem takto sjednané Smlouvy/dodatku, a to v nepoškozeném stavu a nejlépe v původním balení, včetně veškerého příslušenství, na adresu Centrální sklad Nordic Telecom – PJ Expedis, Františka Vítězslava Veselého, areál Pragorent - hala č. VS 32, 193 00 Praha 9 - Horní Počernice. V případě odstoupení od Smlouvy nese Účastník náklady spojené s navrácením zboží. Účastník odpovídá za snížení hodnoty zboží, které na vráceném zboží vzniklo v důsledku nakládání jinak, než je nutné s ohledem na jeho povahu a vlastnosti.

## **2.5.3 Přenesení čísla**

Smlouva končí přenesením telefonního čísla v případě, že v souladu s Obchodními podmínkami přenesení čísla požádá Účastník Poskytovatele o přenesení svého čísla do jiné odpovídající sítě. V případě ukončení Smlouvy na dobu určitou z důvodu přenesení čísla je Účastník povinen zaplatit sjednanou úhradu.

## **2.5.4 Společná ustanovení**

I po ukončení Smlouvy nadále přetrvávají práva a povinnosti, u nichž je zřejmé, že nemají ukončením Smlouvy zaniknout, například povinnost zaplatit dlužné částky, smluvní pokuty a úhrady či ujednání o volbě práva a rozhodování sporů. Ukončením Smlouvy zaniká i smlouva o poskytování platebních Služeb. V případě ukončení Smlouvy o poskytování mobilních Služeb převede Poskytovatel SIM kartu do režimu předplacených Služeb, pokud se Účastník s Poskytovatelem nedohodne při ukončení Smlouvy jinak. Při ukončení Smlouvy je Účastník povinen vrátit bez zbytečného prodlení Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele. Účastník odpovídá za snížení hodnoty zboží, které na vráceném zboží vzniklo v důsledku nakládání jinak, než je nutné s ohledem na jeho povahu a vlastnosti. V případě odstoupení od Smlouvy nese Účastník náklady spojené s navrácením zboží.

# **3. Služby**

## **3.1 Úvodní ustanovení**

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Účastníkovi Služby v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou a Účastník se je takto (v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou) zavazuje užívat. Účastník je povinen se vždy seznámit s aktuálními podmínkami Služeb, Ceníky, Všeobecnými podmínkami, Podmínkami zpracovávání osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů Účastníků, které v souvislosti s nimi Poskytovatel Účastníkovi doručuje. Poskytovatel Služby poskytuje zejména ve formě tarifů s měsíčním Vyúčtováním nebo v režimu předplacených Služeb. Služby je Účastník oprávněn užívat pouze prostřednictvím zařízení, která jsou schválena pro užití v České republice a k účelu, který je v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou. Vlastníkem práv k software na SIM kartě je Poskytovatel. Bez předchozího souhlasu Poskytovatele je zakázáno zasahovat do softwaru SIM karty či jiných zařízení Poskytovatele. Bez speciální písemné dohody uzavřené s Poskytovatelem není Účastník oprávněn umožnit užívání jakékoli Služby za úplaty třetím osobám, ani poskytovat své Služby třetím osobám s využitím sítě či Služeb Poskytovatele.

## 3.2 Typy Služeb

### 3.2.1 Základní Služby

Poskytovatel poskytuje na území České republiky následující základní Služby: a) telefonní hovory: běžné odchozí hovory a přijímání telefonních hovorů; b) bezplatná tísňová volání (tísňová volání lze uskutečnit i bez SIM karty včetně lokalizace); c) služba přenosu dat; d) služba krátkých textových zpráv (též jen „SMS“); e) služba multimediálních zpráv. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Účastníkovi Služby v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou a Účastník se zavazuje je takto využívat. Služby jsou určeny pro běžné aktivní využívání, nejsou určeny pro automaticky generovaný nebo jinak systematicky nastavený provoz (např. odesílání SMS v pravidelných intervalech, odesílání hromadných SMS aj. – takové jednání je považováno za zneužívání Služby, tedy za hrubé porušení Smlouvy). Poskytovatel poskytuje Služby v kvalitě uvedené v podmínkách jednotlivých Služeb nebo Cenících.

### 3.2.2 Další Služby a doplňkové Služby

Doplňkovými Službami se rozumí další Služby dle aktuální nabídky Poskytovatele, které jsou uvedeny v Cenících.

### 3.2.3 Služby třetích stran a Platební Služby

• Některé Služby, které lze užívat prostřednictvím sítě Poskytovatele, neposkytuje Účastníkovi Poskytovatel, ale jiné subjekty, a to za podmínek, které s těmito subjekty Účastník sám sjedná. O tom, že jde o Službu třetí strany, má třetí strana povinnost informovat Účastníka nejpozději v okamžiku užití Služby. Za kvalitu služeb třetích stran odpovídá třetí strana. Poskytovatel tímto Účastníka společně s poskytovateli Služeb třetích stran informuje, že veškeré pohledávky, které vzniknou třetí straně za Účastníkem v případě, že Účastník využije Službu třetí strany, příslušná třetí strana postupuje vždy Poskytovateli, který je Účastníkovi může vyúčtovat a v případě, že je Účastník neuhradí, a může je po Účastníkovi vlastním jménem a na vlastní účet vymáhat.

• Účastník je oprávněn prostřednictvím svého Zařízení uzavírat Smlouvy s partnery Poskytovatele a hradit cenu za zboží či Služby poskytované partnery Poskytovatele, jejichž poskytnutí bylo Účastníkovi Poskytovatelem zprostředkováno (dále jen Služby PSMS). Poskytovatel a Účastník tímto výslovně berou na vědomí, že podrobné podmínky pro poskytování Služeb PSMS a princip jejich fungování jsou uvedeny na internetových stránkách [www.platmobilem.cz](http://www.platmobilem.cz). Účastník současně prohlašuje, že se s těmito podmínkami před prvním využitím Služeb PSMS seznámil. Účastník dále tímto bere výslovně na vědomí, že Poskytovatel je pouze poskytovatelem Služeb PSMS a jedná jako zprostředkovatel Služeb poskytovaných Účastníkovi ze strany třetích osob/partnerů, přičemž je současně oprávněn po Účastníkovi požadovat spolu s úhradou ceny za poskytované Služby i úhradu ceny za Služby poskytované ze strany třetích osob/partnerů, a to z titulu postoupení této pohledávky.

## 3.3 Předplacená Služba

Předplacené Služby jsou upraveny v Zvláštních podmínkách pro předplacené Služby.

## 3.4 Omezení a přerušení poskytování Služeb

• Poskytovatel je Účastníkovi oprávněn okamžitě omezit (a v případě mobilní Služby současně převést na předplacenou Službu) či přerušit poskytování Služeb v následujících případech:

**a)** Neuhradí-li Účastník řádně a včas Vyúčtování, a to ani v náhradní lhůtě, kterou Poskytovatel stanoví; **b)** Vznikne-li podezření, že Účastník uzavřel Smlouvu na základě nepravdivých údajů nebo že zneužívá Služby; **c)** Porušuje-li Účastník podstatně podmínky Smlouvy (zejména užívá-li neschválená zařízení či jinak ohrožuje provoz či bezpečnost a integritu sítě, uskutečňuje-li zlomyslná či obtěžující volání, rozesílá-li nevyžádané či reklamní zprávy atp.); **d)** Nejsou-li splněny podmínky nezbytné pro to, aby Účastníkovi mohl Poskytovatel poskytovat Služby; **e)** Dojde-li k neobvykle vysokému provozu, který přesáhne v průběhu zúčtovacího období dvojnásobek průměrné výše Vyúčtování, nebo k neobvyklému typu provozu (např. hovory do exotických destinací nebo na audiotextová čísla, ačkoli k takovým hovorům v minulosti v takovém objemu nedocházelo). O této skutečnosti Účastníka Poskytovatel informuje SMS zprávou či jiným vhodným způsobem. Tímto způsobem se Účastníka Poskytovatel snaží chránit před možným zneužitím Služby, a proto je oprávněn zvolené opatření aplikovat i na jiné Služby a SIM karty než ty,

u nichž se problém objevil; **f)** Nastanou-li závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li nebo dojde-li k narušení bezpečnosti a integrity sítě nebo dojde-li k narušení bezpečnosti Služeb; **g)** Nastane-li krizový stav, zejména branná pohotovost státu, živelná pohroma nebo ohrožení bezpečnosti státu; **h)** Na základě zákona nebo rozhodnutí soudního či správního orgánu.

• Pokud Účastník složí mimořádnou kauci (viz důvody dle čl. 4.4), bude mu poskytování přerušených či omezených Služeb bez zbytečného odkladu obnoveno. Poskytovatel je oprávněn z vážných technických či provozních důvodů změnit účastnické číslo, uživatelské jméno, heslo nebo jiné přístupové kódy Účastníka, a to i bez souhlasu Účastníka – o této skutečnosti bude Poskytovatel Účastníka informovat bez zbytečného odkladu. Poskytovatel je oprávněn různým Účastníkům poskytovat různou úroveň Služeb, a to v závislosti na splnění objektivních kritérií (např. objem poskytnutých Služeb, počet účastnických smluv, délka trvání účastnické Smlouvy atd.).

## **4. Cena, vratná kauce a platební podmínky**

### **4.1 Ceny, účtování Služeb**

Ceny za poskytnuté Služby Poskytovatel účtuje Účastníkovi dle platných Ceníků a Účastník je povinen je řádně a včas hradit. Ceny za Služby začne Poskytovatel účtovat Účastníkovi dnem aktivace zvolené Služby. Ceny za Služby třetích stran účtuje Poskytovatel Účastníkovi dle podmínek stanovených pro příslušnou Službu třetí strany.

### **4.2 Vyúčtování Služeb a jeho úhrada**

• Každý Účastník je po uzavření Smlouvy automaticky zařazen do jednoho ze dvou zúčtovacích období, které trvá od 1. dne kalendářního měsíce do posledního dne kalendářního měsíce, nebo trvá od 19. dne kalendářního měsíce do 18. dne kalendářního měsíce. Vždy po skončení zúčtovacího období (tj. 1., resp. 19. den v kalendářním měsíci) Účastníkovi Poskytovatel vystaví Vyúčtování s náležitostmi daňového dokladu (v textu také jen „Vyúčtování“ či „Faktura“), které obsahuje cenu poskytnutých Služeb a jiné částky, na které má Poskytovatel nárok (např. vratná kauce či sjednané smluvní pokuty).

• Pokud některou z poskytnutých Služeb není možno vyúčtovat ve Vyúčtování za zúčtovací období, v němž byla Služba poskytnuta, vyúčtuje ji Poskytovatel Účastníkovi v nejbližším možném následujícím Vyúčtování.

• Pokud se Účastník s Poskytovatelem nedohodne jinak, vystaví mu Poskytovatel Vyúčtování v elektronické podobě. Vystavení tištěného Vyúčtování a detailního výpisu čerpaných Služeb může být zpoplatněno dle Ceníků. Elektronický detailní výpis čerpaných Služeb má Účastník k dispozici zdarma v internetové samoobsluze.

• Vyúčtování je do 2 dnů od jeho vystavení zpřístupněno v internetové samoobsluze Účastníka a zároveň je Účastník o vystavení Vyúčtování informován prostřednictvím SMS zprávy, která obsahuje výši částky k úhradě a pokyny pro úhradu Vyúčtování tak, aby mohlo dojít ze strany Účastníka ke včasné úhradě Vyúčtování.

• Tištěné Vyúčtování je odesíláno do 2 dnů od vystavení Vyúčtování. Pokud Účastník nedostal Vyúčtování ani více než po 40 dnech od dodání posledního Vyúčtování nebo ode dne aktivace SIM karty či Služby, musí tuto skutečnost neprodleně ohlásit Poskytovateli. Nedoručení Vyúčtování nemá vliv na povinnost Účastníka řádně a včas uhradit ceny za poskytnuté Služby. Vyúčtované částky musí Účastník uhradit na bankovní účet Poskytovatele uvedený na Vyúčtování, a to (není-li na Vyúčtování jiná lhůta) do 15 dnů od vystavení Vyúčtování. Vyúčtovaná částka je uhrazena okamžikem připsání platby označené správným variabilním symbolem uvedeným ve Vyúčtování na bankovní účet Poskytovatele. Neoznačí-li Účastník platbu řádně variabilním symbolem uvedeným ve Vyúčtování pak, může-li Poskytovatel platbu identifikovat jiným způsobem, se použijí pravidla pro pořadí úhrady pohledávek dle čl. 4.3 níže.

• Poskytovatel upozorní Účastníka v případě, že neuhradí Vyúčtování řádně a včas, a stanoví mu náhradní lhůtu k úhradě Vyúčtování, přičemž za prokazatelné upozornění na nezaplacení ceny je považována také SMS nebo e-mail. Jestliže bude Účastník v prodlení s uhrazením částky uvedené v příslušném Vyúčtování, upozorní Poskytovatel Účastníka prokazatelně na nezaplacení (dále jen „upomínka“) a zároveň v upomínce stanoví náhradní lhůtu plnění Vyúčtování. Není-li v upomínce stanoven další termín, činí náhradní termín splatnosti nejméně jeden (1) týden ode dne dodání upozornění. Ode dne prodlení s úhradou vyúčtované částky je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi také úrok z prodlení, jehož výše je stanovena obecně závaznými právními předpisy. Účastník

se v případě prodlení s uhrazením Vyúčtování také zavazuje uhradit Poskytovateli náklady na odblokování Služeb, náklady spojené s upomínkou, náklady na vymáhání splatných pohledávek (a to i prostřednictvím třetí osoby) a v případě prodlení s úhradou Vyúčtování delšího 60 dnů též smluvní pokutu ve výši 2 000 Kč za každou Službu, s jejíž platbou je v prodlení.

### **4.3 Započtení a pořadí úhrady pohledávek**

Poskytovatel použije uhrazenou částku nejprve na úhradu nejstaršího splatného dluhu, a to nejprve na úhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávky, poté na úhradu Služeb třetích stran, dále na úhradu sjednaných splátek za zařízení, následně smluvních pokut, a poté na úhradu zbytku Účastníkovy nejstaršího splatného dluhu vůči Poskytovateli, a to vždy nejprve na úhradu jistiny, pokud neurčí jinak. Stejným způsobem je Poskytovatel oprávněn použít Účastníkem složenou vratnou kauci, Účastníkům přeplatek nebo jakoukoli jinou finanční částku. Není-li třeba tuto částku takto použít, vrátí Poskytovatel Účastníkovi takovou finanční částku snížením částky k úhradě v následujícím Vyúčtování. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Účastníkovi náhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávky a zmocnit třetí osoby k vymáhání pohledávek včetně oprávněných nákladů zmocněnce.

### **4.4 Vratná Kauce**

- Poskytovatel je oprávněn žádat složení vratné kauce zejména v případech hrozícího finančního rizika nebo z jiného vážného důvodu. V případě neuhrazení požadované vratné kauce je Poskytovatel oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy, odstoupit od Smlouvy, neprovést navrženou změnu Smlouvy či Účastníkovi omezit nebo přerušit poskytování Služeb. Poskytovatel může požadovat složení vratné kauce jako zajištění úhrady: **a)** na Služby; **b)** při splátkovém prodeji; **c)** na roaming.
- Poskytovatel může rovněž požadovat po Účastníkovi složení mimořádné vratné kauce, nastane-li některá ze skutečností uvedených v čl. 3.4 bodech a) až e) těchto VP, přičemž maximální výše mimořádné kauce je stanovena v Cenících.
- Pokud řádně a včas platí Účastník Vyúčtování a nehrozí již žádné finanční riziko, Poskytovatel kauci vrátí Účastníkovi snížením částky k úhradě na Vyúčtování za Služby v souladu s postupem popsáním v Cenících, a to po 6 po sobě jdoucích měsících řádné platební morálky Účastníka.

## **5. Síť a pokrytí**

- Poskytovatel se zavazuje provádět opravy a úpravy sítě a její údržbu tak, aby byly provedeny rychle a efektivně, v co nejkratším čase s ohledem na technické a procesní možnosti a druh závady, úpravy či údržby. Provádění těchto činností se může výjimečně projevit dočasným snížením dostupnosti Služeb, o čemž bude Poskytovatel přiměřeným způsobem a bez zbytečného odkladu informovat své zákazníky, například na svých internetových stránkách.
- Oblasti pokryté signálem pro poskytování mobilních Služeb jsou graficky znázorněny v orientační aktualizované mapě na [www.nordictelecom.cz](http://www.nordictelecom.cz). Vzhledem k charakteru šíření rádiových vln (kdy kvalitu signálu ovlivňuje řada fyzikálních faktorů, jako jsou zástavba, přírodní terén, či konstrukce budovy, případně typ zařízení) a k omezeným možnostem grafického zobrazení mapy Poskytovatel nezaručuje, že v oblastech dle mapy pokrytých signálem bude vždy dostupné připojení k síti. Nepokrytí některých částí území České republiky signálem není vadou plnění na straně Poskytovatele a nezakládá právo na odstoupení od Smlouvy.
- V případě hlasových Služeb poskytovaných prostřednictvím telefonních čísel určených pro poskytování veřejné telefonní Služby, prostřednictvím veřejné pevné telefonní sítě Poskytovatel Účastníkovi nezaručuje, že v době hovoru nedojde k ukončení hovoru z důvodu změny polohy Zařízení. Možnost nomadicity, tj. přenositelnosti Zařízení v rámci příslušného telefonního obvodu, tím není dotčena. Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v případě změny umístění zařízení, jehož prostřednictvím jsou využívány Služby poskytované ve veřejné pevné síti Poskytovatele, mimo instalační adresu, Poskytovatel ani žádný subjekt podílející se na plnění povinností integrovaného záchranného systému nemohou v souvislosti s tísňovým voláním odpovídat za určení lokality volajícího.

## **6. Odpovědnost a opatření proti zneužití Služeb**

### **6.1 Opatření proti zneužití Služeb**

- Poskytovatel je oprávněn provést změnu nastavení SIM karty, zařízení, bezpečnostních prvků (zejména hesel či bezpečnostních kódů), e-mailové adresy či jiných nastavení Služeb Účastníka i bez jeho souhlasu v případě, že je toto opatření ve prospěch Účastníka nebo je nutné k řádnému poskytování Služeb (např. je-li to nutné k zajištění funkčnosti Služeb či v případě důvodného podezření na zneužití Služby).
- Účastník je povinen přijmout veškerá potřebná opatření k ochraně svých bezpečnostních prvků (zejména hesla či bezpečnostních kódů). V případě důvodného podezření na jejich prozrazení je povinen je neprodleně změnit. V případě, že Účastník zjistí ztrátu, odcizení či zneužití své SIM karty, zařízení nebo kterékoli své Služby nebo svých bezpečnostních prvků, neprodleně o této skutečnosti informuje Poskytovatele prostřednictvím Zákaznického centra, které nejpozději do dvou hodin po přijetí Účastníkovy oznámení učiní opatření k zamezení oznámeného zneužití SIM karty, zařízení, bezpečnostních prvků nebo Služby.
- Účastník je povinen přijmout veškerá potřebná opatření k ochraně svých bezpečnostních prvků (zejména hesla či bezpečnostních kódů). V případě důvodného podezření na jejich prozrazení je povinen je neprodleně změnit. V případě, že Účastník zjistí ztrátu, odcizení či zneužití své SIM karty, zařízení nebo kterékoli své Služby nebo svých bezpečnostních prvků, neprodleně o této skutečnosti informuje Poskytovatele prostřednictvím Zákaznického centra, které nejpozději do dvou hodin po přijetí Účastníkovy oznámení učiní opatření k zamezení oznámeného zneužití SIM karty, zařízení, bezpečnostních prvků nebo Služby.
- Pokud Poskytovatel neučiní v dvouhodinové lhůtě opatření dle předchozí věty, odpovídá za újmu, která Účastníkovi v důsledku nesplnění této povinnosti za dobu přesahující reakční lhůtu dvou hodin vznikla.
- Za újmy vzniklé v důsledku ztráty, odcizení či zneužití Účastníkovy SIM karty nebo kterékoli jeho Služby, či služby třetích stran, nebo jeho bezpečnostních prvků však odpovídá Účastník.
- Bez Smlouvy o propojení nesmí Účastník směřovat provoz do sítě Poskytovatele (např. směřování hovorů přes GSM brány).

### **6.2 Odpovědnost za újmu**

- Účastník musí mít na paměti, že odpovídá za jednání jakýchkoliv třetích osob, kterým umožnil užívat Služby. Odpovídá rovněž za nedostatečnou ochranu svých bezpečnostních prvků či zneužití Služeb v případě, že nevyužil možnosti jejich zabezpečení.
- Poskytovatel neodpovídá za kvalitu hovorů uskutečněných prostřednictvím počítačové sítě Internet, za plnění třetích stran ani za Účastníkovy data uložená na SIM kartě či v jiných zařízeních, která užívá při poskytování Služeb.
- Pokud Účastník mohl Službu využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele nebo z důvodu nedodržení kvality Služeb, je Poskytovatel povinen přiměřeně snížit cenu Služby nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. V případě závad zajistí Poskytovatel rovněž odstranění závady. V těchto případech nemá Účastník právo na náhradu újmy.
- Úhrnná předvídatelná újma, která by mohla Účastníkovi vzniknout jako následek porušení povinností Poskytovatelem, může činit maximálně částku 200 000 Kč.
- Právo na náhradu újmy Poskytovatel uspokojí snížením částky k úhradě v následujících Vyúčtováních. Jiným způsobem Poskytovatel právo na náhradu újmy uspokojí pouze na základě Účastníkovy písemné výzvy. Nedohodne-li se Poskytovatel s Účastníkem jinak, nahrazuje se veškerá újma způsobená v souvislosti s plněním dle Smlouvy v penězích. Vylučuje se povinnost Poskytovatele nahradit Účastníkovi újmu, kterou nebylo možno v době uzavření Smlouvy rozumně předvídat.

## **7. Reklamacce**

### **7.1 Reklamacce Vyúčtování nebo Služby**

Reklamacce vystaveného Vyúčtování může Účastník uplatnit do 2 měsíců od doručení Vyúčtování a reklamacce poskytnuté Služby do 2 měsíců od poskytnutí Služby, a to písemně Zákaznickému centru, e-mailem, telefonicky na zákaznické lince nebo osobně ve značkové prodejně Poskytovatele.

### **7.2 Reklamacce koncového zařízení**

Reklamacce koncového zařízení lze uplatnit poštou, na značkové prodejně Poskytovatele, nebo po předchozí dohodě i osobně na adrese Centrální sklad Nordic Telecom – PJ Expedis, Františka Vítězslava Veselého, areál Prago-rent - hala č. VS 32, 193 00 Praha 9 - Horní Počernice. Při podezření na vadu koncového zařízení doporučujeme nejprve telefonicky kontaktovat zákaznickou linku Poskytovatele, případně navštívit sekci „Technická podpora“ na internetových stránkách [www.nordictelecom.cz](http://www.nordictelecom.cz) v sekci Podpora.

### **7.3 Lhůty pro vyřízení reklamacce**

**7.3.1** Poskytovatel podanou reklamacce Vyúčtování či Služby vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejího uplatnění. O vyřízení reklamacce a jejím výsledku Poskytovatel Účastníka informuje písemnou, telefonickou nebo elektronickou formou, jakož i formou SMS. V případě, že je třeba projednat reklamacce se zahraničním provozovatelem, obdrží Účastník vyřízení reklamacce do 2 měsíců. Pokud Účastník s řešením reklamacce nesouhlasí, může se obrátit na ombudsmana Poskytovatele elektronicky na e-mailové adrese [ombudsman@nordictelecom.cz](mailto:ombudsman@nordictelecom.cz), případně písemně na adrese sídla společnosti. Zároveň má Účastník právo do 30 dnů od vyřízení reklamacce uplatnit námitky proti vyřízení reklamacce u Českého telekomunikačního úřadu. Podání reklamacce nemá odkladný účinek na povinnost Účastníka uhradit částku uvedenou ve Vyúčtování. Bližší úprava práv a povinností Účastníka při podávání a vyřizování reklamacce Služeb je uvedena v reklamačním řádu Poskytovatele, který je k nahlédnutí na internetových stránkách [www.nordictelecom.cz](http://www.nordictelecom.cz) v sekci Podpora a ve všech provozovnách Poskytovatele.

**7.3.2** Reklamacce Služeb třetích stran je možné uplatnit u poskytovatelů těchto služeb.

## **8. Smluvní pokuty a jiné úhrady**

Smluvní pokuty jsou sjednány prostřednictvím Smlouvy o poskytování Služeb elektronických komunikací a v bodě 4.2 Všeobecných podmínek. Jiné úhrady se řídí Ceníky.

## **9. Informace a komunikace stran**

### **9.1 Komunikace**

**9.1.1** Poskytovatel může Účastníka kontaktovat prostřednictvím provozovatele poštovních či přepravních Služeb (dále jen „pošta“), elektronickou poštou, telefonicky, SMS, datovou schránkou či prostřednictvím internetové samoobsluhy Účastníka – sekce Zprávy. Za písemné se pro účely dodržení formy vyžadované Smlouvou považuje i právní jednání Poskytovatele učiněné elektronickou poštou, SMS, či datovou zprávou do Účastníkovy datové schránky.

**9.1.2** O změně svých údajů uvedených ve Smlouvě je Účastník povinen informovat Poskytovatele vždy do 7 dnů ode dne, kdy taková změna nastala, a současně ji doložit dokladem, který změnu osvědčuje. Změnou údajů se rozumí zejména změna jména či příjmení, změna dokladu totožnosti, změna adresy trvalé a korespondenční, změna kontaktního telefonu a e-mailové adresy.

**9.1.3** Písemně Poskytovatel Účastníka primárně kontaktuje na korespondenční adrese uvedené ve Smlouvě. Pokud Účastník v průběhu trvání Smlouvy nahlásil Poskytovateli změnu korespondenční adresy, pak Poskytovatel kontaktuje Účastníka na poslední nahlášené korespondenční adrese. V případě potřeby však Poskytovatel může

písemnost zaslat i na Účastníkovu jinou adresu, kterou zná, a to včetně jeho e-mailové adresy. Písemnost zasílaná Poskytovatelem prostřednictvím pošty se považuje za doručenu jejím dodáním na Účastníkovu adresu, případně marným uplynutím lhůty určené k vyzvednutí poštovní zásilky, i když se o jejím uložení Účastník nedozvěděl, případně dnem, kdy se písemnost vrátila Poskytovateli, podle toho, která z těchto skutečností nastala dříve.

**9.1.4** Doručení na adresu uvedenou ve Smlouvě je účinné i tehdy, když se na této adrese Účastník nezdržuje. Zpráva zasílaná Poskytovatelem prostřednictvím elektronické pošty nebo SMS se považuje za doručenu nejpozději dnem následujícím po odeslání zprávy na Účastníkovu telefonní číslo nebo jeho e-mailovou adresu. Pokud Účastník hodlá používat SIM kartu v zařízení, které neumožňuje přijímání SMS, musí tuto skutečnost předem oznámit Poskytovateli a dohodnout si s ním náhradní způsob komunikace, jinak Poskytovatel neodpovídá za případně vzniklou újmu. Zpráva zasílaná Poskytovatelem prostřednictvím internetové samoobsluhy se považuje za doručenu jejím zveřejněním v sekci Zprávy v internetové samoobsluze Účastníka, případně marným uplynutím lhůty 10 dní.

**9.1.5** Za písemné úkony Účastníka se považují Účastníkem vlastnoručně podepsané listiny či jeho elektronické dokumenty opatřené zaručeným elektronickým podpisem. Telefonicky lze Poskytovatele kontaktovat na čísle 800 666 777, e-mailem na adrese info@nordictelecom.cz a písemně na adrese: Nordic Telecom s.r.o., Praha 4, Jihlavská 1558/21, PSČ 140 00. Všechny kontakty Poskytovatele jsou zveřejněny na webových stránkách poskytovatele www.nordictelecom.cz v sekci Kontakty.

**9.1.6** Poskytovatel smí identitu Účastníka ověřovat při komunikaci se Zákaznickým centrem, požadovat po něm heslo nebo náhradní identifikaci a v případě podezření na zneužití údajů Účastníka požadavek nepracovat.

**9.1.7** Písemné odstoupení je třeba zaslat společně se zařízením, tak jak je uvedeno v bodu 2.5.2. těchto VP, na adresu: Centrální sklad Nordic Telecom – PJ Expedis, Františka Vítězslava Veselého, areál Pragorent - hala č. VS 32, 193 00 Praha 9 - Horní Počernice

## **9.2 Změny Služeb a Všeobecných podmínek**

Poskytovatel se zavazuje zveřejňovat obecné informace o změnách či ukončení Služeb zejména prostřednictvím internetových stránek, oznámení, tiskových zpráv a informačních materiálů. Poskytovatel je oprávněn měnit Všeobecné podmínky v celém rozsahu, a to s důsledky, které jsou pro příslušné druhy změn uvedeny v bodech 2.5. a násl. Těchto VP a v platné právní úpravě. Změnu Účastníkovi oznámí Poskytovatel také způsobem, který ukládá zákon.

## **10. Závěrečná ustanovení**

Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy se řídí českým právním řádem s vyloučením kolizních norem. Smlouva je uzavřena podle občanského zákoníku v platném znění. O sporech mezi Účastníkem a Poskytovatelem rozhoduje soud, přičemž v některých případech je dána i pravomoc Českému telekomunikačnímu úřadu. Spory může spotřebitel v souladu s ust. § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., zákona o ochraně spotřebitele, řešit mimosoudně u pověřeného subjektu, a to v případě sporu týkajícího se Služeb elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu www.ctu.cz, v případě sporu týkajícího se poskytování finančních Služeb u Finančního arbitra www.finarbitr.cz a v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce www.coi.cz.

Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne **1. června 2019**, přičemž bod 2.5.2, první odrážka, těchto Všeobecných podmínek nabyl účinnosti novelou Zákona o elektronických komunikacích publikovanou pod č. 252/2017 Sb., tj. dnem 2.9.2017.