

## Všeobecné podmínky poskytování Služeb

---

### 1. Základní ustanovení

Tyto Všeobecné podmínky poskytování Služeb elektronických komunikací vydané společností Nordic Telecom s.r.o., se sídlem Praha 9, Českomoravská 2408/1a, PSČ 190 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 mobilní sítě (dále jen „mobilní Služby“) či pevné sítě (dále jen „pevné Služby“).

### 2. Účastnická Smlouva

#### 2.1 Uzavření Smlouvy

Každý, kdo má zájem o uzavření Smlouvy, musí vyplnit a podepsat formulář Poskytovatele označený „Účastnická smlouva“ a předložit jej Poskytovateli společně s dokumenty potřebnými k ověření totožnosti zájemce. Jsou-li splněny podmínky nutné pro uzavření Smlouvy (např. 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 též požádat o uzavření Smlouvy telefonicky, prostřednictvím internetových stránek Poskytovatele či jiným vhodným způsobem. Smlouva je uzavřena připojením podpisu Poskytovatele na Smlouvu nebo jiným právním jednáním Poskytovatele, ze kterého jednoznačně vyplývá přijetí zájemcem předloženého návrhu (například aktivací SIM karty či Služby). Kvůli případnému pozdějšímu prokázání identifikace zájemce při uzavření Smlouvy uděluje zájemce Poskytovateli souhlas s tím, aby si ze zájemcem předložených dokumentů kopíroval nebo opisoval údaje nutné k identifikaci zájemce a tyto údaje archivoval. Obdobné platí v případě, že Účastník dokládá změnu těchto údajů. Při jednání o Smlouvě může být Účastník i Poskytovatel zastoupen na základě plné moci s úředně ověřeným podpisem.

#### 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 Účastníkovy Služby 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 14denní 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, prodlužuje se po jejím uplynutí automaticky na dobu neurčitou, pokud alespoň 10 dní před uplynutím sjednané doby platnosti Smlouvy jedna ze smluvních stran písemně neoznámí druhé straně, že trvá na ukončení Smlouvy ke sjednanému datu. Podnikatel poskytující veřejně dostupnou Službu elektronických komunikací nebo zajišťující veřejnou komunikační síť je povinen informovat spotřebitele způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy obsahující ujednání o automatickém prodloužení Smlouvy, o možnosti a způsobu, jak ukončit Smlouvu.

### **2.4 Změna Smlouvy**

Účastník je oprávněn požádat Poskytovatele o změnu Smlouvy, a to písemně, telefonicky nebo prostřednictvím internetových stránek Poskytovatele. Smluvní strany se tímto výslovně dohodly, že změna písemné Smlouvy může být učiněna taktéž ústní formou, pomocí prostředků komunikace na dálku, prostřednictvím internetu 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 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 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. 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 Účastníka, požadovat doplacení rozdílu mezi základní a dotovanou cenou přístroje a/nebo Služby. 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. Změna Smlouvy bude Účastníkovy 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 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. 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, 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. 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. V případě ukončení Smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je Smlouva uzavřena, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli rozdíl dotované ceny Služeb a základní ceny Služeb platné ke dni uzavření Smlouvy za dobu od uzavření Smlouvy do uběhnutí výpovědní lhůty.

### **2.5.1 Ukončení ze strany Poskytovatele**

Poskytovatel může ukončit kteroukoli účastnickou Smlouvu písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů ode dne jejího doručení na adresu Účastníka v následujících případech: 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 typu xDSL 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 základě které je Poskytovatel oprávněn Služby přenosu dat typu ADSL či Služby na bázi technologie GSM 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 Výpověď ze strany Účastníka**

Smlouvu uzavřenou na dobu určitou i neurčitou může Účastník ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Poskytovateli. Výpověď je možné podat písemně na kontaktní adresu společnosti, elektronicky s ověřeným elektronickým podpisem majitele Služby, případně osobně na značkové prodejně. Smlouvu je možné vypovědět do 30 dnů ode dne zveřejnění podstatné změny Všeobecných podmínek či Ceníků, jestliže tato změna není vyvolána změnou právních předpisů; Účastník je oprávněn Smlouvu ukončit ke dni nabytí účinnosti takovéto změny, jestliže nové podmínky nebude akceptovat. V případě výpovědi Smlouvy na dobu určitou je Účastník povinen zaplatit úhradu upravenou ve Smlouvě. Bez ohledu na výše uvedené je Účastník rovněž oprávněn písemně vypovědět Smlouvu bez sankce, vyplývá-li takové právo ze zákona, v takovém případě musí Účastník doručit výpověď Poskytovateli nejpozději 10 dnů přede dnem účinnosti změny, která zakládá zákonné právo Účastníka vypovědět Smlouvu.

### **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 jeho vlastnictvím. V případě odstoupení od Smlouvy nese Účastník náklady spojené s navrácením zboží.

### **3. Služby**

#### **3.1 Úvodní ustanovení**

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Účastníkovy 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, která v souvislosti s nimi Poskytovatel Účastníkovy 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 Některé 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 Účastníkovy 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.). 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 Účastníkovy Poskytovatel, ale jiné subjekty, a to za podmínek, které s těmito subjekty Účastník sjedná. O tom, že jde o Službu třetí strany, má třetí strana povinnost informovat Účastníka nejpozději v okamžiku užití Služby. Poskytovatel tímto Účastníka společně s poskytovatelem 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 Účastníkovy může vyúčtovat a v případě, že je Účastník neuhradí, může je po Účastníkovy

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 Účastníkovy 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 Účastníkovy ze strany třetích osob/partnerů, přičemž je současně oprávněn po Účastníkovy 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 Účastníkovy oprávněn okamžitě omezit (a v případě mobilní Služby současně převést na předplacenou Službu) či přerušit poskytování Služeb v následujících případech: a) Neuhradí-li 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 podstatně podmínky Smlouvy (zejména užívá-li neschválená zařízení či jinak ohrožuje provoz sítě, uskutečňuje-li zlomyslná či obtěžující volání, rozesílá-li nevyžádané či reklamní zprávy atp.); d) Nejsou-li splněny podmínky nezbytné pro to, aby Účastníkovy 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, živelní pohroma nebo ohrožení bezpečnosti státu; h) Na základě zákona nebo rozhodnutí soudního či správního orgánu. Pokud Účastník složí mimořádnou zálohu (viz důvody dle čl. 4.4), bude mu poskytování přerušovaných 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, kauce a platební podmínky**

### **4.1 Ceny, účtování Služeb**

Ceny za poskytnuté Služby Poskytovatel účtuje Účastníkovy dle platných Ceníků a Účastník je povinen je řádně a včas hradit. Ceny za Služby začne Poskytovatel účtovat Účastníkovy dnem aktivace zvolené Služby. Ceny za Služby třetích stran účtuje Poskytovatel Účastníkovy 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. kauce či 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 s Poskytovatelem Účastník 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 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 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.

### **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 Účastníkova nejstaršího splatného dluhu vůči Poskytovateli, a to vždy nejprve na úhradu jistiny, pokud neurčí jinak. Stejným způsobem je Poskytovatel oprávněn použít Účastníkem složenou kauci, Účastníkův 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 Kauce**

Poskytovatel je oprávněn žádat složení kauce zejména v případech hrozícího finančního rizika nebo z jiného vážného důvodu. V případě neuhrazení požadované kauce je Poskytovatel oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy, odstoupit od Smlouvy, neprovést navrženou změnu Smlouvy či Účastníkovi omezit nebo přerušit poskytování Služeb. Poskytovatel může vybírat následující kauce: a) na Služby; b) při splátkovém prodeji; c) na roaming, d) mimořádnou kauci, nastane-li některá ze skutečností uvedených v čl. 3.4 bodech a) až h), přičemž maximální

výše mimořádné kauci je stanovena v Cenících. Pokud řádně a včas platí Účastník Vyúčtování a nehrozí žádné finanční riziko, Poskytovatel kauci vrátí Účastníkovi snížením částky k úhradě v souladu s postupem popsáním v Cenících, a to po 6 měsících dobré platební morálky.

## **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 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 v jeho prospěch 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 Účastníkova 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 vznikla. Za ostatní újmy vzniklé v důsledku ztráty, odcizení či zneužití Účastníkovi SIM karty nebo kterékoli jeho Služby nebo jeho bezpečnostních prvků však odpovídá Účastník. Bez Smlouvy o propojení nesmí Účastník směřovat provoz do sítě Poskytovatele (např. směrování 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 Účastníkova 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 Účastníkovy 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 Účastníkovy újmy, kterou nebylo možno v době uzavření Smlouvy rozumně předvídat. Poskytovatel má vůči Účastníkovy právo na náhradu újmy vzniklé nesplněním peněžitého dluhu i v případě, že je újma kryta úroky z prodlení.

## **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 nebo po předchozí dohodě i osobně na adrese Centrální sklad Nordic Telecom s.r.o., U Továren 256/14, 102 00 Praha 10. Při podezření na nefunkčnost koncového zařízení je Účastník povinen nejprve telefonicky kontaktovat zákaznickou linku Poskytovatele, případně navštívit Technickou podporu na internetových stránkách [www.nordictelecom.cz](http://www.nordictelecom.cz) v sekci Podpora.

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

Poskytovatel podanou reklamacce vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpозději však Účastníka informuje do 30 dnů ode dne jejího doručení písemnou, telefonickou nebo elektronickou formou o výsledku řešení reklamacce. 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 námítky 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.

## **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. Prohlášení Účastníka**

Účastník prohlašuje, že není politicky exponovanou osobou ve smyslu zákona č. 253/2008 Sb.

## **10. Informace a komunikace stran**

### **10.1 Komunikace**

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 elek-



tronickou poštou, SMS, či datovou zprávou do Účastníkovy datové schránky. 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. Písemně Účastníka Poskytovatel 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. Doručení na adresu uvedenou ve Smlouvě je účinné i tehdy, když se na této adrese Účastník nezdržuje. V případě doručování výpovědi Smlouvy se Poskytovatel s Účastníkem výslovně dohodli, že výpověď zaslaná Poskytovatelem se považuje za doručenu třetí kalendářní den ode dne jejího odeslání Účastníkovy. Zpráva zasílaná Poskytovatelem prostřednictvím elektronické pošty, 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. Za písemné úkony Účastníka se považují Účastníkem vlastnoručně podepsané listiny či jeho elektronické dokumenty opatřené zaručeným elektronickým podpisem. Telefonicky lze Poskytovatele kontaktovat na čísle 212 23 23 23, e-mailem na adrese [info@nordictelecom.cz](mailto:info@nordictelecom.cz) a písemně na adrese: Zákaznické centrum Nordic Telecom s.r.o., P.O.Box 116, 130 11 Praha 3. Všechny kontakty Poskytovatele jsou zveřejněny na webových stránkách poskytovatele [www.nordictelecom.cz](http://www.nordictelecom.cz) v sekci Kontakty. 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 nezpracovat. Byla-li Účastnická smlouva uzavírána mimo prostory obvyklé pro podnikání nebo za použití prostředků komunikace na dálku, má Účastník právo od ní odstoupit ve lhůtě 14 dnů. Písemné odstoupení je třeba zaslat společně se zařízením, bylo-li předmětem Smlouvy, a to v nepoškozeném stavu a v původním balení, včetně veškerého příslušenství, na adresu: Centrální sklad Nordic Telecom s.r.o., U Továren 256/14, 102 00 Praha 10. Vzor písemného odstoupení je součástí smluvní dokumentace, v internetové samoobsluze a zároveň je k dispozici na webových stránkách Poskytovatele [www.nordictelecom.cz](http://www.nordictelecom.cz) v sekci Podpora.

## 10.2 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. Změnu Účastníkovy oznámí Poskytovatel také způsobem, který ukládá zákon.

## 11. 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](http://www.ctu.cz), v případě sporu týkajícího se poskytování finančních Služeb u Finančního arbitra [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz) a v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce [www.coi.cz](http://www.coi.cz)

Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne **15. února 2017**.