

Rámcová smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací pro Firemní zákazníky č. 200547

(dále jen „**Rámcová smlouva**“) uzavřena podle § 1746, odst. 2) zák. č. 89/2012 Sb., v platném znění - Občanský zákoník, jakož i podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů,

mezi

1. Nordic Telecom Regional s.r.o., IČO: 045 93 332, sídlem Jihlavská 1558/21, Michle, 140 00 Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 359043.
Bankovní spojení: UniCredit Bank č.ú. xxxxxx

na straně jedné (dále jen jako „**Poskytovatel**“)

a

2. **Gymnázium, Kojetín, Svatopluka Čecha 683**, IČO: 70259861, sídlem Svatopluka Čecha 683, Kojetín I-Město, 75201 Kojetín

na straně druhé (dále také jako „**Firemní zákazník**“)

I. Předmět smlouvy

1. Účelem této Rámcové smlouvy je úprava práv a povinností smluvních stran při poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „**Služby**“), poskytování Zařízení, a to dle specifikace uvedené v Příloze č. 1 této Rámcové smlouvy.
2. Předmětem této Rámcové smlouvy je závazek Poskytovatele, za podmínek uvedených v této Rámcové smlouvě poskytovat Firemnímu zákazníkovi Služby a Zařízení či jiné zboží za specifických podmínek oproti běžnému portfoliu Služeb a v rozsahu uvedeném ve **Specifikaci objednaných služeb**, která jako příloha č. 1 tvoří nedílnou součást této Rámcové smlouvy (každá takto ve Specifikaci sjednaná Služba je považována za dílčí smlouvu k této Rámcové smlouvě..
 - 2.1. Přílohu č. 1 lze v souladu s ustanoveními Obchodních podmínek Firemního zákazníka (“OPF”) rozšiřovat, měnit, zužovat, a to vždy dle aktuální dohody smluvních stran a v návaznosti na tuto Rámcovou smlouvu.
3. Firemní zákazník se zavazuje hradit cenu Služeb a Zařízení či jiného zboží poskytnutých mu Poskytovatelem a plnit další povinnosti vyplývající z této Rámcové smlouvy.
4. Rámcová smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Jednotlivé Specifikace objednaných Služeb (dílčí smlouvy) mohou mít odlišně sjednanou dobu trvání, v žádném případě však sjednaná Služba nemůže trvat déle než Rámcová smlouva.

II. Kontaktní osoby

1. Osoby oprávněné jednat ve věcech Rámcové smlouvy za Firemního zákazníka:

Jméno a příjmení:	Mgr. Květoslava Švédová
Funkce ve společnosti:	Ředitelka školy
Telefon:	581 705 331
Email:	svedova@gkj.cz

Jméno a příjmení:	xxxxxx
Funkce ve společnosti:	xxxxxx
Telefon:	xxxxxx
Email:	xxxxxx

- Firemní zákazník potvrzuje, že od každé výše uvedené osoby získal souhlas k poskytnutím jejích osobních údajů, a to na celou dobu poskytování Služeb.
- Osoby oprávněné jednat ve věcech Rámcové smlouvy za Poskytovatele:

Jméno a příjmení:	xxxxxx
Funkce ve společnosti:	xxxxxx
Telefon:	xxxxxx
Email:	xxxxxx

Jméno a příjmení:	xxxxxx
Funkce ve společnosti:	xxxxxx
Telefon:	xxxxxx
Email:	xxxxxx

III. Závěrečná ujednání

- Práva a povinnosti smluvních stran při poskytování služeb dle této Rámcové smlouvy se řídí touto Rámcovou smlouvou, Specifikací objednaných služeb, Obchodními podmínkami Firemního Zákazníka ("**OPF**"), Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen "**VOP**"), podmínkami vybrané služby, Podmínkami zpracování osobních údajů a platnými Ceníky Poskytovatele, které jsou nedílnou součástí této Smlouvy. Firemní zákazník prohlašuje, že se seznámil s těmito dalšími dokumenty, kterými je dán obsah této Smlouvy a se kterými tímto souhlasí. Pokud dojde k rozporu této Rámcové smlouvy či Specifikace objednaných služeb s OPF, či VOP, má přednost obsah této Rámcové smlouvy a Specifikace objednaných služeb.
- Nedodržení smluvních povinností se řídí ustanoveními OPF, čl.5.
- Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smlouvy a její účinnost běží ode dne zveřejnění v registru smluv. Smlouvu v registru smluv zveřejní Firemní zákazník
- Smluvní strany výslovně prohlašují, že mají plnou způsobilost k právním úkonům a tato Rámcová smlouva, včetně způsobu jejího uzavření, je projevem jejich svobodné a vážně míněné vůle a že nebyla uzavřena v tísní za nápadně nevýhodných podmínek.

Přílohy:

- Specifikace objednaných služeb
- Popis produktů ID:PP01022022
- SLA a servisní podmínky ID:SLA01022022

Datum:	30.8.2022	Datum:	30.8.2022
Jméno, příjmení:	xxxxxx	Jméno, příjmení:	Mgr. Květoslava Švédová
Pozice:	xxxxxx	Pozice:	Ředitelka školy

Příloha č. 1 k Rámcové smlouvě o poskytování služeb
elektronických komunikací pro FIREMNÍ zákazníky č.200547

Specifikace služeb pro FIREMNÍHO zákazníka Gymnázium, Kojetín, Svatopluka Čecha 683 (ID 266881)

Seznam služeb

Specifikace objednané služby č. 1 Internet Pro přípojka2

Specifikace objednané služby č. 1 Internet Pro přípojka

Produkt č.200547	Internet Pro přípojka
Adresa umístění	Svatopluka Čecha 683, Kojetín I-Město, Kojetín, 75201
Technická specifikace	
Šířka pásma	100/100 Mbps
Technologie	agregace 1:1
Koncové Zařízení	-
Doplňkové služby	Veřejná IP
Servisní podpora	
SLA	2
PIN pro NMC	NA
Kontaktní osoba zákazníka	xxxxxx
Kontakt pro hlášení poruch	xxxxxx
Smluvní podmínky	
Smlouva na dobu	Neurčitou s výpovědní lhůtou 30 kalendářních dnů
Jednorázové poplatky	-
Měsíční cena služby	3 500 Kč bez DPH
požadované Datum zahájení poskytování služby	1.9.2022

	Poskytovatel	Zákazník
Jméno a příjmení	xxxxxx	Mgr. Květoslava Švédová
Pozice	xxxxxx	Ředitelka školy
Podpis		
Datum	30.8.2022	30.8.2022

Popis produktů pro Firemní zákazníky

OBSAH

Obsah	1
Úvod	3
1. Internet Pro	3
Přehled typů a technologií Internet	3
Zjednodušená topologie služby	3
Srovnání vlastností technologií	4
Koncové zařízení	4
Předávací rozhraní Internet Pro	4
Aktivní dohled Internet Pro 24/7/365	4
IP Adresy	4
Služby s přidanou hodnotou	5
2. Pronájem optické trasy	5
Zjednodušená topologie služby	5
3. Ethernet	6
Transparent Ethernet	6
E-VPN	6
VLAN Ethernet	6
Zjednodušené schéma služeb	6
Vlastnosti produktů	7
4. IP-VPN	8
Podporované technologie poslední míle	8
Zjednodušená topologie služby	8
Třídy provozu CoS	9
Datové kvalitativní profily QoS	9
Doplňkové služby	9
5. Virtuální Firewall	10
Benefity	10
Varianty	10
Komponentny variant	10
Maximální výkonové parametry variant	11
Administrace	11
Klientská aplikace	11
Zákaznické propozice se službou Virtuální Firewall	11
Zabezpečený Internet	11

Sdílená VLAN pro Internet i VPN data	11
Zabezpečený Internet izolovaný do dedikované Secure VPN	12
Vzdálený přístup do IP-VPN	12
6. VoIP hlasové služby	13
VoIP linka	13
Připojení PBX	13
Virtuální PBX	13
Variety služby Virtuální PBX	14
Topologie služeb	14
7. Hosting	15
Domény	15
Registrační služba	15
DNS služba	15
Webhosting	15
Mailhosting	16

ÚVOD

V tomto Popisu produktů pro Firemní zákazníky jsou specifikovány standardizované realizace služeb, které Nordic Telecom pro Firemní zákazníky nabízí.

Produkty jsou zpravidla realizované jako garantované služby s koncovým zařízením ve správě Nordic Telecom, s proaktivním dohledem a s garantovaným SLA.

Konkrétní parametry realizovaných služeb se mohou od tohoto popisu odlišovat v závislosti na (1) požadavcích zákazníka a na (2) konkrétní situaci, v konkrétní lokalitě, na které je služba zřizována. Parametry realizovaných služeb jsou specifikovány ve Specifikaci služeb, která je přílohou Rámcové smlouvy. Specifikované parametry jsou tomuto produktovému popisu nadřazeny. Detailnější technické parametry realizovaných služeb mohou být dále Firemnímu zákazníkovi poskytnuty v rámci Předávacího protokolu realizované služby.

1. INTERNET PRO

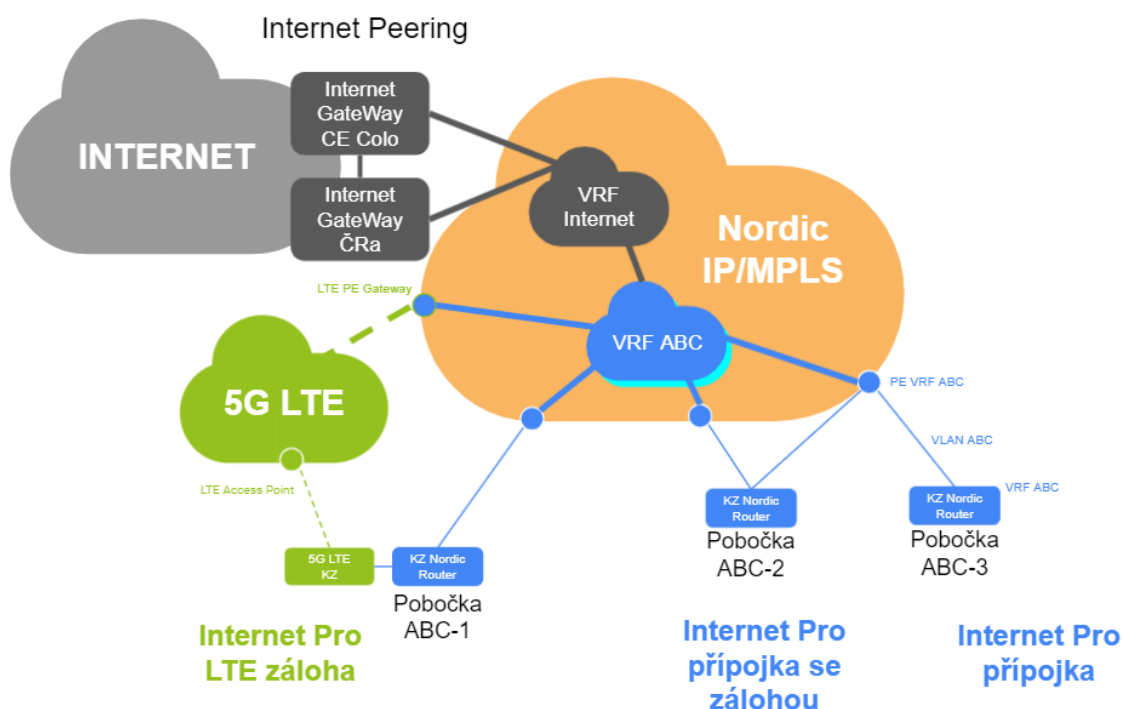
Nordic Telecom nabízí ucelené portfolio různých typů a technologií připojení Firemních poboček k Internetu. Základem Nordic Pro nabídky jsou dedikovaná, garantovaná, profesionální, symetrická a plně duplexní připojení k Internetu typu Bod-Bod (anglicky Point-to-Point, dále PtP) s pásmem vyhrazeným pouze pro danou firmu. Pro připojení menších poboček nebo pro zálohování základního připojení je možné doplnkově využít i méně výkonné negarantované spoje typu Bod-MultiBod (anglicky Point-to-MultiPoint, dále PtMP), kde je připojení tzv. agregované a tedy sdílené více zákazníky.

Přehled typů a technologií Internet.

Typ připojení	Internet Pro (PtP)				Internet (PtMP)				
Technologie poslední míle	Optika PtP	Mikrovlnné radio (dále MWR) PtP	SHDSL PtP	MW 60 GHz PtP	MW 60 GHz PtMP	GPON	5G LTE	WiFi 5 GHz	xDSL

Zjednodušená topologie služby

Firemní zákazník je připojen prostřednictvím poslední míle do Nordic páteřní MPLS datové sítě, v rámci které je zajištěn Quality of Service. Realizace v rámci Nordic sítě je formou L3 VPN. Páteřní Nordic MPLS síť je připojena přes 2 zálohované centrální přístupové body v datových centrech CE Colo a Českých Radiokomunikací v Praze do českých a zahraničních internetových sítí.



Srovnání vlastností technologií (Technologie poslední míle)

	Internet Pro (PtP)				Internet (PtMP)				
	MWR PtP	Optika PtP	SHDSL PtP	MW 60 GHz PtP	MW 60 GHz PtMP	GPON	5G LTE	WiFi 5 GHz	ADSL/VDSL
Vlastní připojení	Agregace 1:1 Symetrické Full-duplex	Agregace 1:1 Symetrické Full-duplex	Agregace 1:1 Symetrické Full-duplex	Agregace 1:1 Symetrické Half-duplex	Sdílené 1:n Asymetrické Half-duplex	Sdílené 1:n Asymetrické Half-duplex	Sdílené 1:n Asymetrické Half-duplex	Sdílené 1:n Asymetrické Half-duplex	Sdílené 1:n Asymetrické Half-duplex
Maximální rychlost (Mbps)	1000/1000	1000/1000	20/20	1000/1000	250/25 (250/250)	1000/200	100/15	50/5 (50/50)	250/25
SLA v ceně	SLA 2 (99,5%)	SLA 2 (99,5%)	SLA 2 (99,5%)	SLA 60 (99,0%)	SLA 0	SLA 0	SLA 0	SLA 0	SLA 0
SLA maximální	SLA 4 (99,9%)	SLA 4 (99,9%)	SLA 4 (99,9%)	SLA 4 (99,9%)	SLA 1	SLA 1	SLA 1	SLA 1	SLA 1
Přednostní řešení výpadků	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Smluvní pokuta	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗
Aktivní monitoring KZ	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗
Hlášení poruch 24/7	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗
Veřejná IP v ceně	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✗	✗

Koncové zařízení

Součástí služby Mikrovlnný radiový spoj PtP, MW 60 GHz PtP, Optika PtP a SHDSL je aktivně monitorované koncové zařízení vzdáleně řízené specialisty Nordic.

Předávací rozhraní Internet Pro

Služba se předává na fyzickém LAN port Ethernet. Podporované Ethernet LAN porty ukončení služby jsou:

- 10BASE-T
- 100BASE-T
- 1000BASE-T
- 1000BASE-X (SFP)
- 10GBASE-T X (SFP+)

Aktivní dohled Internet Pro 24/7/365

Dohledové centrum sítě Nordic Telecom:

- aktivně monitoruje celou Nordic páteřní MPLS datovou síť
- aktivně monitoruje Firemní Nordic Pro připojení typu MWR PtP, MW 60 GHz PtP, Optika PtP a SHDSL PtP
- pro zákazníky s připojením MWR PtP, MW 60 GHz PtP, Optika PtP a SHDSL PtP možnost hlášení poruch na Dohledové centrum Nordic 24/7 pro okamžitou diagnostiku a zahájení řešení poruchy
- u technologií MWR PtP, MW 60 GHz PtP a Optika PtP zajišťují servis připojení vlastní místní technici Nordic Telecom

IP Adresy

Firemnímu zákazníkovi je přidělena 1 veřejná IP adresa, typu Provider Aggregatable (PA), z rozsahu přiděleného Nordic Telecom tak, jak byla pro Nordic Telecom alokována prostřednictvím RIPE NCC (Réseaux IP Européens Network Coordination Centre). IP adresu přiřazenou Firemnímu zákazníkovi z adresního rozsahu Nordic Telecom může zákazník používat pouze po dobu trvání smlouvy ke službě Nordic Internet Pro resp. Nordic Internet.

Na žádost Firemního zákazníka mu mohou být i přiděleny dodatečné PA adresy. Nordic Telecom je povinen reportovat použití těchto adres RIPE NCC. Velikost přiděleného adresního bloku se řídí pravidly podle RIPE NCC.

V případě, že Firemní zákazník nebude přidělený rozsah využívat efektivně (např. bude využívat pouze zlomek přiděleného rozsahu), si Nordic Telecom vyhrazuje právo, po jednání s Firemním zákazníkem, tomuto zákazníkovi ve výjimečných případech rozsah zmenšit, změnit nebo odebrat.

Služby s přidanou hodnotou

Připojení k Internetu pro firmy je možné rozšířit / kombinovat s těmito službami:

- Dodatečný rozsah veřejných IPv4 a IPv6 adres
- Záložní připojení pro Internet Pro PtP
- Zvýšená úroveň SLA 3 a 4 pro Internet Pro PtP
- Virtuální Firewall (v kombinaci vytváří propozici Zabezpečený Internet)
- IP-VPN - ve variantě sdílené VLAN nebo zcela izolovaných služeb (Multi-VRF model)
- Virtuální PBX, VoIP linka; Připojení PBX (optimálně i v kombinaci v IP-VPN a Interaktivním QoS kvalitativním profilem)

2. PRONÁJEM OPTICKÉ TRASY

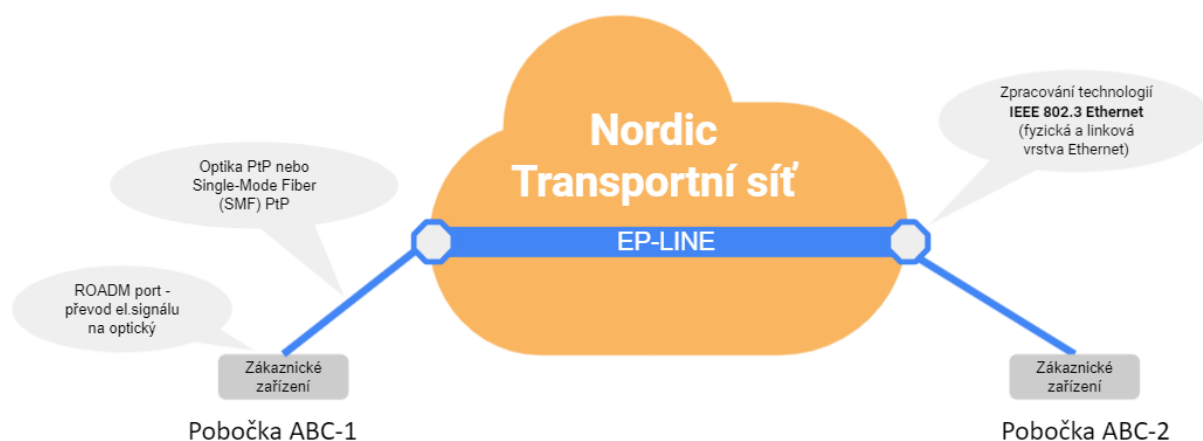
Služba Pronájem optické trasy je L2 transportní služba pro Firemní zákazníky pro transparentní přenos dat po optice mezi 2 lokalitami Firemního zákazníka. Služba je realizována jako pronajatý optický okruh zabezpečující vzájemnou izolaci zákazníků v transportní MPLS síti Nordic Telecom. V páteřní MPLS síti je služba současně zálohována. Na poslední míli může být služba zálohována na přání Firemního zákazníka.

Služba je předávána na koncovém zařízení pod správou zákazníka (CE – Customer Equipment), které musí splňovat požadavky definované Nordic Telecom:

- aktivní podpora protokolové sady IEEE 802.3 Ethernet II
- technologie poslední míle Optika PtP, Single-Mode Fiber (SMF) PtP
- předávací rozhraní: SMF Ethernet, 1GBASE-SFP, 10GBASE-SFP+
- nativní podpora MTU minimálně 2000B
- podpora QinQ na přání zákazníka

Služba nepodporuje dělení provozu do datových tříd CoS (Class of Service) ani navazující kvalitativní datové profily QoS (Quality of Service).

Zjednodušená topologie služby



MTU může být vyšší v závislosti na (1) požadavku Firemního zákazníka a (2) stavu sítě na konkrétní lokalitě a může dosahovat až úrovně 9000B.

Alternativou služby Pronájem optické trasy (L2) je realizace Pronájmu optického vlákna (L1).

3. ETHERNET

Produkty ze skupiny Nordic Pro Ethernet jsou určeny pro propojení vzdálených poboček Firemních zákazníků a to na 2. vrstvě ISO/OSI modelu. Základem L2 služeb je aktivně monitorovaná transportní IP/MPLS síť Nordic Telecom.

Do skupiny patří 3 základní produkty:

1. Transparentní Ethernet
2. VLAN Ethernet a
3. E-VPN.

Všechny služby skupiny Ethernet:

- realizujeme jako dedikované (unikátní) služby zabezpečující vzájemné oddělení zákazníků v transportní síti Nordic
- jsou plně transparentní pro technologie L3 / protokoly vyšších vrstev (TCP/IP)
- umožňují v transportní síti VLAN Tagging a enkapsulovaný přenos dat QinQ

Transparent Ethernet

Základní L2VPN služba pro Firemní zákazníky, kteří preferují jednoduchý Ethernet transport s garantovaným pásmem mezi 2 lokalitami se standardním Ethernet rozhraním.

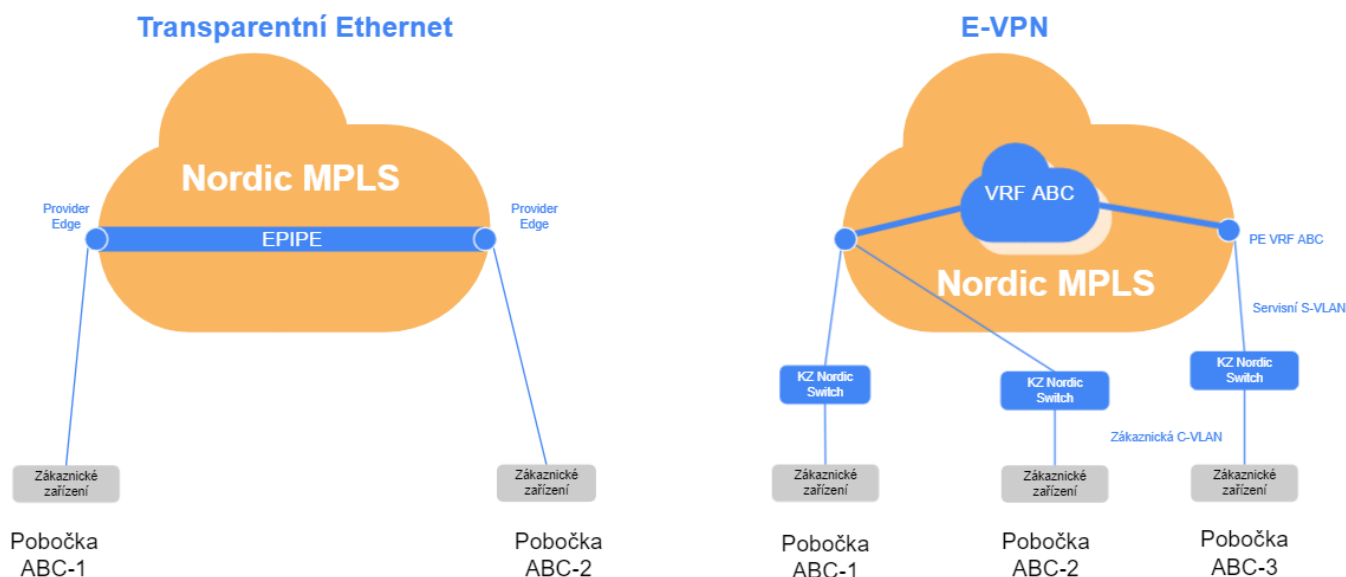
E-VPN

E-VPN (Ethernet VPN) je nadstandardní L2VPN produkt poskytující plně řízenou Ethernet multi-site VPN službu s garantovaným pásmem, podporou CoS (Class of Service), VLAN tagování, QinQ, QoS (Quality of Service) a SLA parametry mezi více lokalitami. V IP/MPLS síti Nordic je služba realizovaná jako dedikovaná MPLS VPLS (Virtual Private LAN Service) s garancí CoS (Class of Service) s omezením počtu MAC adres publikovaných ze strany zákazníka. CoS informace se na straně zákazníka (Customer Equipment) mapuje do CoS informace na straně Nordic (CPE - Customer Premises Equipment) a následně se "balí" pro transport do S-VLAN.

VLAN Ethernet

Varianta E-VPN typu PP pouze se 2 lokalitami.

Zjednodušené schéma služeb



Vlastnosti produktů

Produkt	Transparent Ethernet	E-VPN
Předání služby	Ethernet port (bez B2B CPE)	Ethernet port B2B CPE
Typ	L2 PtP	L2 MPtMP
Garantované pásmo	Ano	Ano
Garance technických parametrů	Ne	Ano
SLA	SLA 2 (99,5%) v rámci páteřní sítě IP/MPLS (mezi PE)	Min. SLA 2 (99,5%) Max. SLA 4 (99,9%)
Transport v MPLS	EPIPE	Dedikovaná zákaznická VRF
Vlastnosti	Základní nejdostupnější L2 transportní služba	VLAN Tagging, CoS, QoS, QinQ
Alternativy realizace	(A) Port mód na PE nebo na agregačním switch (B) VLAN mód	Mesh Spoke Mesh & Spoke
Možnost realizace pouze v přístupové / agregační síti mimo transportní síť Nordic	Ano (S-VLAN mezi switchi přístupové / agregační sítě	Ano (S-VLAN mezi switchi přístupové / agregační sítě
Požadavky na poslední míli	MWR PtP spoj Optika PtP Active Ethernet FTTB	MWR PtP spoj Optika PtP Active Ethernet FTTB GPON
Nativní podpora MTU	1522B	1526B
Omezení počtu MAC adres	Ne	Ano - 250 pro VPLS doménu
Možnost realizace se záložní konektivitou	Ano	Ano - 1 CPE
L2CP transparency	Bez omezení	Podmíněné doručení podle definice standardu MEF 45.1

* Virtual Routing & Forwarding (virtuální dedikovaná L3VPN Firemního zákazníka)

Konkrétní realizace Ethernetové služby vždy závisí na místním šetření v lokalitě Firemního zákazníka, dostupné konektivě poslední míle a stavu přístupové / agregační sítě.

4. IP-VPN

Služba IP-VPN zajišťuje propojení více vzdálených poboček jednoho Zákazníka do jediné virtuální privátní sítě VRF (Virtual Routing and Forwarding) na vrstvě L3 v rámci IP/MPLS páteřní sítě Nordic Telecom. Služba je dedikovaná pouze pro daného zákazníka a je logicky izolovaná / oddělená od sítě ostatních zákazníků - mezi pobočkou a IP/MPLS sítí dedikovaná VLAN, v IP/MPLS síti dedikovaná VRF. Služba IP-VPN je na každé pobočce ukončená a předaná Zákazníkovi na koncovém zařízení typu "router", které je ve správě a pod aktivním monitoringem Nordic Telecom.

Služba je realizovaná jako IPv4 služba s privátními adresami Firemního zákazníka. Služba umožňuje různé topologie propojovaných poboček podle požadavků zákazníka (Mesh, Hub & Spoke a jejich kombinaci).

Datový provoz zákazníka je rozdělený do tříd CoS (Class of Service), označen VLAN ID, zabalen do VLAN (QinQ) a přenesen sítí Nordic podle Zákazníkem zvoleného kvalitativního profilu (QoS - Quality of Service):

- Základní data
- Variabilní data (zahrnuje dále Prioritní a Kritická data, nezahrnuje Real-time data)
- Interaktivní data (zahrnuje navíc i Real-time Video a Hlas data)

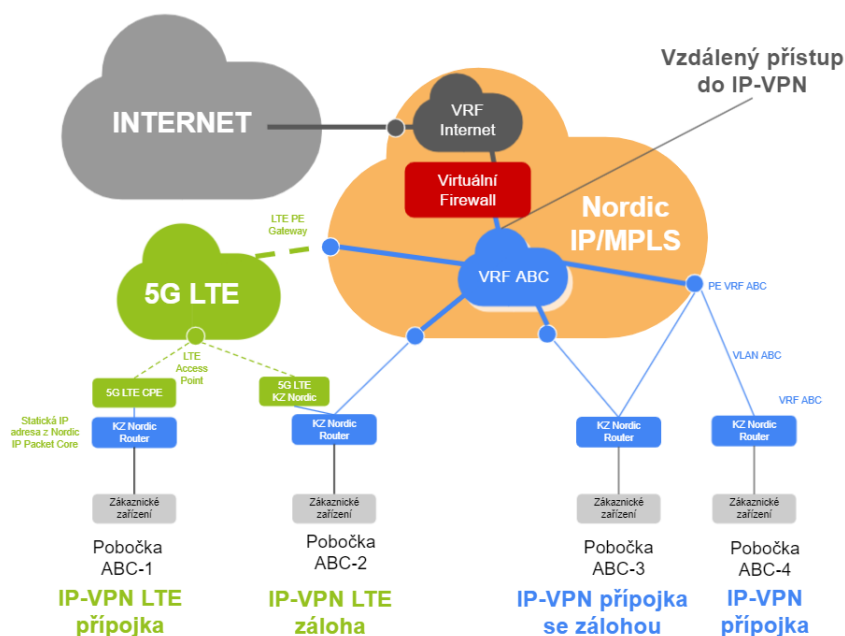
Služba tak umožňuje prioritizovat datové třídy dle požadavků Firemního zákazníka. K přenosu dat IP/MPLS sítí jsou využívány BGP protokoly s algoritmem vyhledání "optimální cesty".

Podporované technologie poslední míle

- Symetrické, agregace 1:1, full-duplex garantované technologie
 - Optika PtP
 - Mikrovlnné rádio PtP
 - Active Ethernet (FttB)
- GPON (Gigabit Passive Optical Network)
- LTE 5G (bez CoS, QoS; asymetrická linka)

Zjednodušená topologie služby

- IP-VPN přípojka
- IP-VPN LTE přípojka
- IP-VPN záloha
- IP-VPN LTE záloha
- doplňková služba Vzdálený přístup k IP-VPN



Třídy provozu CoS

IP -VPN pracuje s dělením provozu do datových tříd CoS (Class of Service). Datové třídy jsou implementovány v transportní síti Nordic Telecom. Nordic tak může s vyššími kvalitativními parametry přenášet pro Firemní zákazníky vybraná data. Třídy provozu jsou data:

- Normální (bez garance)
- Prioritní
- Kritická
- Real-Time Video
- Real-Time Hlas

Garantované parametry páteřní IP/MPLS sítě Nordic Telecom / Datová třída

Optika PtP	Normální (bez garance)	Prioritní a Kritická	Real-Time Video a Hlas
Ztrátovost paketů	< 2%	< 2%	< 1%
Zpoždění paketů	< 30 ms	< 30 ms	< 30 ms
Variace zpoždění	–	–	< 3 ms
MWR PtP	Normální (bez garance)	Prioritní a Kritická	Real-Time Video a Hlas
Ztrátovost paketů	< 5%	< 3%	< 1%
Zpoždění paketů	< 50 ms	< 50 ms	< 50 ms
Variace zpoždění	–	–	< 5 ms

Datové kvalitativní profily QoS

Pro zjednodušení jsou datové třídy provozu CoS kombinovány do několika kvalitativních profilů QoS (Quality of Service), které kombinují různé typy datových tříd provozu CoS:

- Základní data (jen Normální data)
- Variabilní data (kombinace typů CoS Normální data - Prioritní - Kritická bez dat ze tříd Real-Time)
- Interaktivní data (kombinace s Real-Time)

Doplňkové služby

IP-VPN záloha

IP-VPN LTE záloha

Zvýšené SLA 3-4

Technická SLA pro zvolený QoS kvalitativní profil per technologie poslední míle

Internet Pro - možnost realizace Sdílené VLAN i zcela oddělené

Vzdálené připojení k IP-VPN

5. VIRTUÁLNÍ FIREWALL

Virtuální Firewall je doplňková služba ke službám Internet Pro a IP-VPN umožňující vytvářet pro Firemní zákazníky ucelené propozice:

- Zabezpečený Internet
- Vzdálený přístup do IP-VPN

Virtuální Firewall je určena pro zákazníky, kteří nemají vlastní Firewall a chtějí využívat profesionální řešení služby s měsíční platbou ve formě Virtuální Domény (tzv. VDOM) na Nordic bezpečnostním řešení Fortinet FortiGate 1500D.

Nordic řešení je realizováno jako plně redundantní "cluster" s vysokou dostupností se dvěma fyzickými nody umístěnými ve dvou nezávislých profesionálních datových centrech: CE Colo a České Radiokomunikace v Praze.

Celková datová propustnost pro Nordic Firemní zákazníky je v současnosti 64 Gbps (IPv4/IPv6) s možností realizace až 200 samostatných virtuálních domén (VDOM).

Benefity

- Pokročilé funkce až na L7 ochrana
 - Na aplikační úrovni (L7, WAF - Web Application Firewall)
 - IDS / IPS s DPI (Deep Packet Inspection)
 - Terminace IPsec SSL / TLS tunelů, Sandboxing, Ransomware, DoS atd.
- Úspora
 - CAPEX - zákazník nekupuje HW na HQ, pobočky
 - OPEX - zákazník nepotřebuje drahé specialisty (dohled, správa, aktualizace, konfigurace, licence ...)
- Jednoduchost - pořízení k Internetu jako služba (as a Service); zákazník pouze nastavuje pravidla
- Flexibilita - možnost změnit kapacitu i funkce (bezpečnostní profil)

Varianty

Firemní zákazníci mohou využít přednastavených balíčků M, S a V nebo si nechat nastavit Virtuální Firewall na míru. Jednotlivé balíčky se liší jak zahrnutými komponentami, tak maximálním výkonem.

Komponentny variant

Funkce Virtuálního Firewallu	M	S	V	Na míru
Stateful Firewall (SPI)	✓	✓	✓	✓
IPsec / SSL VPN	✗	✓	✓	✓
Full Visibility (L7)	✗	✓	✓	✓
Unified Threat Protection (UTP)	✗	✓	✓	✓
SSL Inspection	✗	✓	✓	✓
Intrusion Detection System / Intrusion Prevention System	✗	✗	✓	✓

Maximální výkonové parametry variant

Maximální výkonové parametry Virtuálního Firewallu	M	S	V	Na míru
Datová propustnost Firewall IPv4 (Mbps)	200	500	1 000	Na míru
Datová propustnost Firewall IPv6 (Mbps)	200	500	1 000	Na míru
Počet souběžných TCP relací	1 000	10 000	20 000	Na míru
Počet souběžných Client-to-Gateway IPSec VPN tunelů	10	50	150	Na míru
Počet souběžných Gateway-to-Gateway IPSec VPN tunelů	10	50	100	Na míru
Počet Firewall pravidel	100	250	500	Na míru
Počet IPv4 záznamů	100	500	1 000	Na míru
Počet IPv6 záznamů	100	500	1 000	Na míru
Počet souběžných lokálních uživatelů	10	20	50	Na míru
Počet skupin lokálních uživatelů	1	2	4	Na míru
Počet souběžných SSL VPN tunelů	10	50	150	Na míru

Administrace

Změny nastavení parametrů Virtual Firewall zajišťují bezpečnostní specialisté Nordic Telecom na základě zadání od Firemního zákazníka formou změnového požadavku. Firemní zákazník má pouze "Read Only" přístup do VDOM bez možnosti administrace. Nordic Telecom plánuje vytvořit webový portál pro přístup zákazníků k VDOM.

Klientská aplikace

SSL/TLS VPN klientský SW Fortinet FortiClient VPN

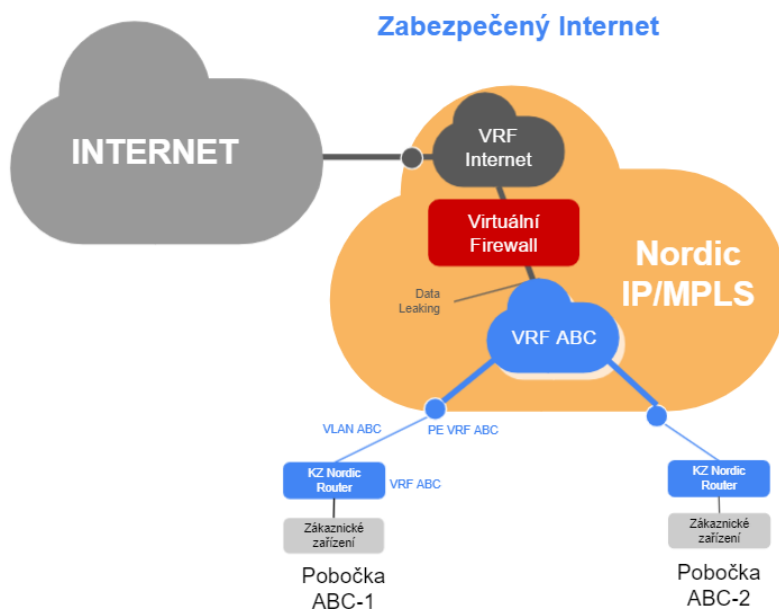
Zákaznické propozice se službou Virtuální Firewall

Zabezpečený Internet

Propozice pro firemní zákazníky, kteří nechtějí využívat (a starat se o) vlastní Firewall na svých lokalitách. Provoz Firemního zákazníka z i do Internetu je směřovaný na Virtuální Firewall, kde je realizovaná bezpečnostní politika připojení do Internetu viz. komponenty služby Virtuální Firewall.

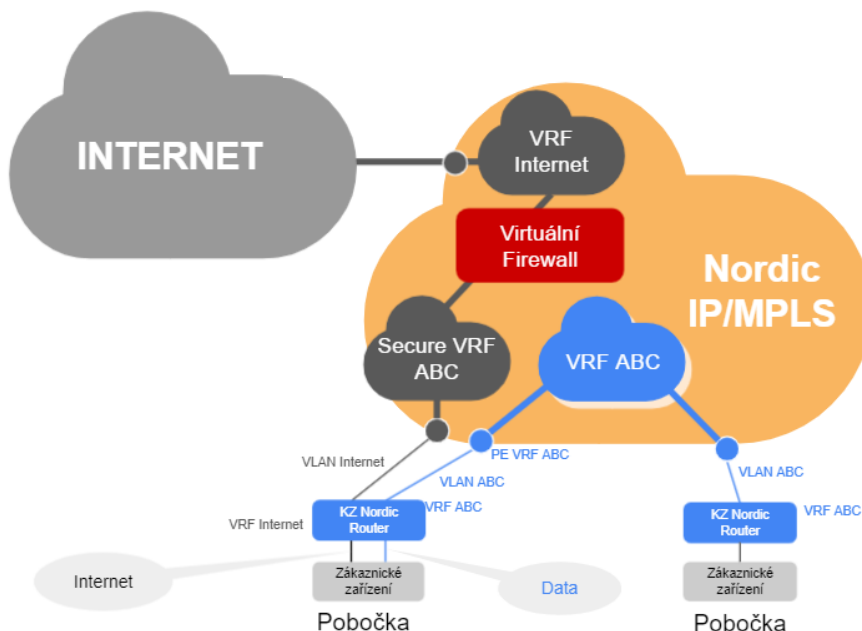
Propozici Zabezpečený Internet je možné realizovat několika způsoby.

Sdílená VLAN pro Internet i VPN data



Zabezpečený Internet izolovaný do dedikované Secure VPN

Multi-VRF CE model se zcela izolovaným Internetem do dedikované Secure VRF Firemního zákazníka.



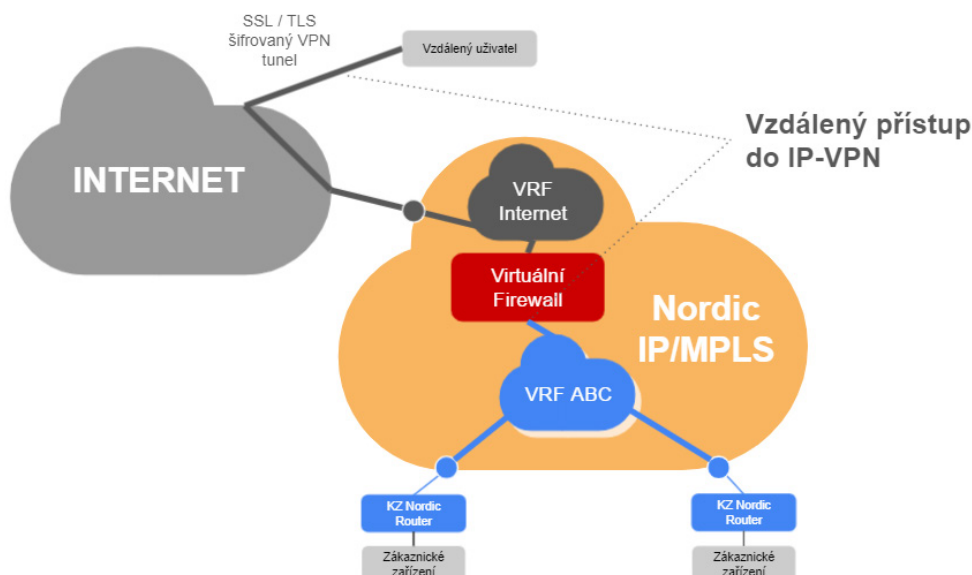
Vzdálený přístup do IP-VPN

Doplňková služba Vzdálený přístup do IP-VPN je nadstavbová služba pro Firemní zákazníky, kteří využívají službu IP-VPN a současně službu Zabezpečený Internet, a kteří vyžadují vzdálený přístup do své zákaznické MPLS VRF za účelem např. práce z domova, od zákazníků nebo z terénu.

Vzdálený přístup do IP-VPN představuje bezpečnou, spolehlivou a autentizovanou formu připojení koncového uživatele (osoby) do své VRF přes Internet kdekoliv na světě.

Vzdálený přístup do VRF je iniciovaný ze zařízení koncového uživatele (notebook, PC, chytrý telefon) a ukončený na dedikovaném Virtuálním Firewall zákazníka ve Virtuální Doméně (VDOM). Virtuální Firewall je připojený do dedikované VRF zákazníka.

Zabezpečený přístup je realizovaný formou SSL / TLS VPN šifrovaného tunelu.



6. VOIP HLASOVÉ SLUŽBY

IP telefonie má oproti tradičnímu řešení mnoho výhod: je levnější, pružnější, efektivnější, jednodušší. Nepotřebuje speciální infrastrukturu - linky ani zařízení. Umožňuje škálovatelné řešení v podobě hlasových kanálů. Nepotřebuje velké investice a dá se nakoupit jako služba.

Skupina VoIP hlasových služeb Nordic zahrnuje 3 služby:

- VoIP linka
- Připojení PBX
- Virtuální PBX

VoIP linka

VoIP linka je časté řešení pro např. malé kanceláře, ordinace, úřady a školy. VoIP linka představuje samostatný SIP* účet, resp. samostatné telefonní číslo, pro telefonování prostřednictvím standardu VoIP. Jde o náhradu klasické telefonní linky. Součástí služby je možnost přesměrování hovorů a hlasová schránka. Službu lze využít prostřednictvím VoIP telefonu nebo prostřednictvím VoIP adaptéru připojit stávající analogový telefon.

* SIP je protokol využívaný pro sestavování VoIP hovorů - Session Initiation Protocol

Připojení PBX

Připojení PBX umožňuje firmě s vlastní PBX změnit stávajícího operátora. Připojení stávající PBX Firemního zákazníka je realizováno prostřednictvím VoIP technologie, tzv. SIP trunk, zabezpečeného IPSec / SSL / TLS tunelu, nebo přímo přes Internet bez tunelu. V takovém případě je pro Trunk povolena IP adresa Firemního zákazníka. Kapacita SIP trunk je určena maximálním počtem současně probíhajících hovorů. Šířka pásma potřebná pro 1 hovor je, podle typu kodeku, v rozmezí 30-90 kbps. Prostřednictvím adaptéru a VoIP bran lze takto připojit i klasická telekomunikační rozhraní HTS, ISDN2 nebo ISDN30.

Virtuální PBX

Virtuální PBX je cloudové řešení PBX, kdy každá virtuální PBX má zřízený samostatný virtuální server a má stejné funkce jako klasická hardwarová PBX:

- volání v rámci firmy zdarma a to i na zahraniční pobočky
- přepojování hovorů, přesměrování hovorů včetně mobilních
- zkrácené volby / klapky
- hlasová schránka
- IVR hlasový rozcestník, uvítací hláška, různé chování v různém čase (pracovní a mimopracovní doba)
- možnost nastavení linek a ústředny přes web

Virtuální PBX může být rozšířena o funkce Unified Communication (UC) v podobě např.

- zapojení dalších kanálů: chatů, videohovorů, videokonferencí, SMS, e-mailů
- on-line stavu uživatelů (přítomnost)
- web softphone (SW telefon v počítači)

Formou Virtuální PBX mohou být realizována i Kontaktní centra s dalšími funkcemi:

- fronty, vyhledání nejvhodnějšího agenta
- nahrávání hovorů
- rozšířený reporting pro manažery
- zobrazování statistik online
- integrace se CRM atd.

Technicky je Virtuální PBX realizovaná formou zálohovaného řešení s vysokou dostupností umístěného v datových centrech CE Colo a České Radiokomunikace, ve kterých Nordic Telecom současně realizuje i své redundantní připojení do sítě Internet.

Variety služby Virtuální PBX

Firemní zákazník má k dispozici 3 předdefinované variety služby Virtuální PBX odlišující se zahrnutými funkcemi:

Funkce / Varianta služby	Volání	Komplet	Call Centrum
Virtuální PBX	✓	✓	✓
Unified Communication	✗	✓	✓
Kontaktní centrum	✗	✗	✓

Topologie služeb

Topologie realizace služby závisí na

- umístění vlastní PBX zákazníka nebo na využití Virtuální PBX
- připojení poboček zákazníka s VoIP hlasovými službami - Internetem nebo IP-VPN službou

V případě, že Firemní zákazník využívá službu IP-VPN, která nativně identifikuje třídy provozu CoS (a tedy i Real-Time hlas a video), jsou VoIP hlasové služby s kvalitativním datovým profilem QoS Interaktivní data prioritizované, jsou garantovány ve vyšší kvalitě a dodávány s vyšším SLA. V takové situaci je možné i nastavení a měření technických kvalitativních SLA. Realizace VoIP služby je poté formou dedikované zákaznické VRF, dedikované zákaznické VoIP VRF nebo sdílené VRF SIP (v případě SIP Trunk). Tyto VRF jsou propojené na SBC (Session Border Controller), kde dochází k prostupu do sítí ostatních operátorů.

V případě, že Firemní zákazník využívá službu Internet Pro, je veškerý hlasový provoz odbavován ve třídě "Normální data" se základní prioritou.

7. HOSTING

Nordic hostingové služby jsou určené pro Firemní zákazníky, kteří si chtějí dlouhodobě budovat na trhu svojí značku a profesionálně ji prezentovat v online komunikaci, např. se svými klienty nebo partnery vlastními doménovými jmény. Příkladem doménového jména je např. nordictelecom.cz nebo nordic.tel. Aby mohla firma doménové jméno využívat, musí si ho nejprve zaregistrovat. Doménové jméno poté firma využívá zejména v online komunikaci:

- na webu např. www.nordictelecom.cz nebo <https://nordictelecom.cz> a dále také:
- v emailové komunikaci, např. info@nordictelecom.cz a/nebo jan.novak@nordictelecom.cz.

V rámci hostingových služeb Vám nabízíme produkty pro zajištění provozu Vaší domény, webových stránek i elektronické pošty:

- Domény
- Webhosting
- Mailhosting

Výhodou hostingových služeb od Nordic je dlouhodobá zkušenost, spolehlivost a rozsáhlá možnost administrace / správy všech hostingových služeb samotnými Firemními zákazníky.

Domény

Zaregistrování nové nebo převod již zaregistrované domény. Správa a údržba domény. Doménová služba v sobě zahrnuje 2 podslužby:

- Registrační služba – Nordic doménu registruje a stává se subregistrátorem, spravuje registrační kontakty, zajišťuje prodlužování domény, hradí doménu registrátorovi.
- DNS služba – Nordic zajišťuje správu a údržbu DNS serverů a DNS záznamů.

Webhosting

Pronájem serverového prostoru na profesionálním a bezpečném webhosting serveru v moderním datovém centru se dvěma nezávislými okruhy napájení. Zálohování služeb je prováděno každý den a zálohy jsou uchovávány až 60 dnů zpětně. Monitoring chodu služeb a technická podpora je poskytována v režimu 24/7.

Součástí služby jsou rozhraní a nástroje pro správu Webhostingu zákazníkem: <https://admin.nordic.tel>.

Varianty služby podle velikosti prostoru:

Varianta	Web S	Web M	Web L	WebXL	Web XXL
Velikost prostoru	1 GB	5 GB	10 GB	20 GB	50 GB

Technické parametry:

- Společný prostor pro web a databázi
- Linux PHP 5.6 a PHP 7.2
- Neomezený přenos dat
- Neomezený počet souborů
- Neomezený počet FTP účtů
- Neomezený počet uživatelů databáze
- Neomezený počet webových aliasů
- Neomezený počet subdomén
- Nonstop přístup přes FTP
- Podpora šifrovaného přístupu Secure FTP
- Vlastní nastavení .htaccess
- Statistika návštěvnosti AWStats
- Podpora SSL/TLS přístupu a SSL certifikátů
- Let's Encrypt SSL certifikát zdarma
- Možnosti úpravy 404 a dalších stránek
- Provoz domény i bez www
- Periodické spouštění skriptů
- Obnova ze zálohy

Mailhosting

Pronájem serverového prostoru na profesionálním a bezpečném mailhosting serveru, v moderním datovém centru se dvěma nezávislými okruhy napájení. Zálohování služeb je prováděno každý den a zálohy jsou uchovávány až 60 dnů zpětně. Monitoring chodu služeb a technická podpora je poskytována v režimu 24/7.

Součástí služby jsou rozhraní a nástroje pro správu Webhostingu zákazníkem: <https://admin.nordic.tel>.

Varianty služby podle velikosti prostoru:

Varianta	Mail S	Mail M	Mail L	Mail XL	Mail XXL
Velikost prostoru	1 GB	5 GB	20 GB	50 GB	100 GB

Technické parametry:

- Neomezený počet schránek
- Neomezený přenos dat
- Neomezený počet e-mailových zpráv
- Velikost jednotlivých schránek není omezena
- Záložní mailserver
- Antivirový a antispamový filtr s možností nastavení
- Podpora POP3, SMTP, IMAP4 + šifrovaný přístup
- Obnova ze zálohy
- Webmail – přístup do pošty přes moderní webový prohlížeč <https://webmail.nordic.tel>
- Podporovaná velikost přijímaných a odesílaných souborů 25 MB
- Hromadné rozesílání e-mailů (přes SMTP): 75/ 15 min (na žádost 500/ 15 min)
- Funkce doménového koše
- Neomezený počet aliasů s-mailových schránek
- Neomezený počet přesměrování emailů
- Změna hesla
- Auto-odpovídací robot
- Automatické podpisy v emailech
- Práce se složkami (IMAP4)
- Vytváření, rušení a úprava schránek
- Automatické filtry

SLA a servisní podmínky služeb pro FIREMNÍ zákazníky

OBSAH

Obsah	1
Definice pojmů	2
Dostupnost služby	2
Doba opravy	2
Maximální doba opravy	2
Začátek a konec závady	2
Dohledové centrum sítě	2
SLA parametry služeb a produktových skupin	2
Internet Pro, VLAN Ethernet, Ethernet VPN, IP-VPN	2
Internet (kromě DSL)	2
Internet ADSL/VDSL	3
VoIP hlasové služby: VoIP linka, Připojení PBX	3
VoIP hlasové služby: Virtuální PBX	3
Cloud, VPS, Housing	3
Hlášení závad	3
Smluvní pokuty	3
Systém zdvojených pokut	3
Systém jedné pokuty	3
Výpočet smluvní pokuty	3

DEFINICE POJMŮ

Dostupnost služby

Dostupnost služby je počítána jako 100% minus procentní podíl počtu hodin přerušení poskytování Služby během jednoho kalendářního měsíce. Do přerušení poskytování služby se nezahrnují plánované výpadky ani emergency výpadky způsobené např. výpadkem elektrického proudu na straně Firemního zákazníka.

Doba opravy

Doba potřebná k provedení opravy. Uvedená doba nezahrnuje prostoje způsobené tím, že Firemní zákazník nezpřístupnil místo poskytování Služby či Koncové zařízení.

Maximální doba opravy

Pokud není služba s SLA obnovena do definované Maximální doby opravy, začíná být aplikována smluvní pokuta (s výjimkou SLA 0). V případě SLA 60, SLA 2, SLA 3 a SLA 4 jde o druhou pokutu vedle pokuty vyplývající z nesplnění deklarované Dostupnosti. Pokuta je aplikována za každou započatou hodinu po Maximální době opravy, kdy služba není obnovena. V případě SLA 1 se jedná o každou pracovní hodinu.

Začátek a konec závady

Čas identifikovaného výpadku ze strany Dohledového centra Poskytovatele nebo čas ohlášení závady ze strany Firemního zákazníka. Závada se pokládá za ukončenou okamžikem obnovy parametrů Služby, tj. tak, že jsou stejné nebo lepší než parametry uvedené v příslušné technické specifikaci služeb.

Za závadu se nepovažuje:

- přerušení provozu způsobené výlučně jednáním Firemního zákazníka;
- přerušení způsobené vyšší mocí;
- přerušení provozu za účelem pravidelné údržby v rozsahu do 8 hodin ročně. Firemní zákazník musí být o každém dílčím přerušení provozu za účelem pravidelné údržby písemně informován nejpozději 21 dnů předem. Firemní zákazník je oprávněn z vážných důvodů písemně požádat Poskytovatele o přeložení času konání pravidelné údržby, a to písemně nejméně 10 dní přede dnem konání pravidelné údržby;
- přerušení provozu z důvodu emergency výpadku, např. výpadku elektrického napájení na straně Firemního zákazníka.

DOHLEDOVÉ CENTRUM SÍTĚ

Dohledové centrum sítě Nordic Telecom:

- aktivně monitoruje celou Nordic páteřní MPLS datovou síť;
- aktivně monitoruje Firemní Nordic Pro služby zakončené koncovým zařízením ve správě Nordic Telecom (např. Mikrovlnné radiové spoje PtP nebo Optiky PtP) a v případě výpadku zahajuje diagnostiku výpadku a opravu služby;
- pro Firemní zákazníky s připojením Mikrovlnný radiový spoj a Optika možnost hlášení poruch na Dohledové centrum Nordic 24/7 pro okamžitou diagnostiku a zahájení řešení výpadku.

SLA PARAMETRY SLUŽEB

Poskytovatel garantuje Firemnímu zákazníkovi dostupnost služeb elektronických komunikací a další parametry Služby takto:

Internet Pro, VLAN Ethernet, Ethernet VPN, IP-VPN, VoIP linka, Připojení PBX

Poslední míle: Optika PtP, MWR PtP, SHDSL, MW 60 GHz PtP

Název	Dostupnost	Maximální doba opravy	Smluvní pokuta
SLA 60*	99,0%	24 hodin	Ano
SLA 2	99,5%	6 hodin	Ano
SLA 3	99,7%	6 hodin	Ano
SLA 4	99,9%	6 hodin	Ano

* SLA 60 je výchozí SLA pro MW 60GHz PtP spoj. U tohoto spoje není možné mít SLA 2.

Internet, VoIP linka, Připojení PBX

Poslední míle: MW 60 GHz PtMP, WiFi, 5G LTE, GPON

Název	Maximální doba opravy	Smluvní pokuta
SLA 0	Následující pracovní den do 16:00 hod	Ne
SLA 1	Garantovaná do 8 pracovních hodin*	Ano

* Pracovní hodiny v pracovní dny v čase 8:00 - 16:00 hod.

Internet, VoIP linka, Připojení PBX

Poslední míle: xDSL

Název	Maximální doba opravy	Smluvní pokuta
SLA 0	Do 2 pracovních dnů do 16:00 hod	Ne
SLA 1*	Garantovaná do 10 pracovních hodin*	Ano

* Pracovní hodiny v pracovní dny v čase 8:00 - 16:00 hod.

Virtuální PBX

Název	Dostupnost	Maximální doba opravy	Smluvní pokuta
SLA 2	99,5%	24 hodin	Ano

Cloud, VPS, Housing

Název	Dostupnost	Maximální doba opravy	Smluvní pokuta
SLA 4	99,9%	6 hodin	Ano

HLÁŠENÍ ZÁVAD

Firemní zákazník je povinen hlásit závadu na kontaktní místo NordicTelecom určené ve Specifikaci služeb, a to telefonicky:

- Firemní zákazníci s přidělenou osobní péčí mohou hlásit závady na tel. číslo: +420 800 836 836; mimo pracovní dobu osobní péče na technickou podporu (volba v Hlasovém automatu) a prokázání se přiděleným PIN kódem);
- někteří Firemní zákazníci mohou mít přiděleno přímé číslo na Dohledové centrum sítě Nordic Telecom a přístupový PIN (uveden ve Specifikaci služeb).

V případě neplnění některého z garantovaných parametrů (ukazatelů) sníží Poskytovatel proporcionálně cenu Služby v následujícím zúčtovacím období.

SMLUVNÍ POKUTY

Systém zdvojených pokut

Pro SLA s definovanou Dostupností Poskytovatel aplikuje systém zdvojených smluvních pokut, které vyplývají z případného neplnění 2 základních servisních parametrů na straně Poskytovatele:

1. garantované Dostupnosti služby
2. garantované Maximální doby opravy služby

Systém jedné pokuty

Pro SLA 1 Poskytovatel aplikuje pouze 1 pokutu vyplývající z nedodržení garantované Maximální doby opravy. V případě SLA 1 se vychází z pracovních hodin, které jdou definovány jako pracovní doba 8:00 - 16:00 hod v pracovní dny (tzn. mimo víkendů a státních svátků).

Výpočet smluvní pokuty

Pokuta za nesplnění garantované Dostupnosti

- Aplikace po "schodech" dle dosažené skutečné Dostupnosti až do definované maximální výše slevy z měsíčního paušálu služby

Pokuta za nesplnění garantované Maximální doby opravy

- Aplikace za každou 1 zahájenou hodinu doby trvání opravy nad definovanou Maximální dobu opravy

Celková smluvní pokuta je součtem uvedených pokut a může dosahovat až výše 100% měsíční ceny služby.

Pokud Poskytovatel nedodrží některý z uvedených parametrů SLA popsanych v bodu 1 SLA, uhradí Firemnímu zákazníkovi smluvní pokutu ve výši definované následující maticí:

SLA 4	Reálná dostupnost / kalendářní měsíc od-do		Pokuta Dostupnost (% z měsíční ceny služby)	Pokuta Maximální doba opravy (za každou započatou hodinu opravy nad MDO)
99,9%	99,50%	99,89%	10%	0,80%
	99,00%	99,49%	20%	
	98,00%	98,99%	40%	
	97,00%	97,99%	60%	
	95,00%	96,99%	80%	
	0,00%	94,99%	100%	
SLA 3	Reálná dostupnost / kalendářní měsíc od-do		Pokuta Dostupnost (% z měsíční ceny služby)	Pokuta Maximální doba opravy (za každou započatou hodinu opravy nad MDO)
99,7%	99,00%	99,69%	10%	0,50%
	98,00%	98,99%	20%	
	97,00%	97,99%	30%	
	96,00%	96,99%	40%	
	90,00%	94,99%	60%	
	0,00%	89,99%	80%	
SLA 2	Reálná dostupnost / kalendářní měsíc od-do		Pokuta Dostupnost (% z měsíční ceny služby)	Pokuta Maximální doba opravy (za každou započatou hodinu opravy nad MDO)
99,5%	99,00%	99,49%	5%	0,40%
	98,00%	98,99%	10%	
	97,00%	97,99%	20%	
	96,00%	96,99%	30%	
	90,00%	94,99%	40%	
	0,00%	89,99%	50%	
SLA 60	Reálná dostupnost / kalendářní měsíc od-do		Pokuta Dostupnost (% z měsíční ceny služby)	Pokuta Maximální doba opravy (za každou započatou hodinu opravy nad MDO)
99,0%	98,00%	98,99%	3%	0,30%
	95,00%	97,99%	5%	
	89,00%	94,99%	10%	
	79,00%	88,99%	20%	
	64,00%	78,99%	30%	
	0,00%	63,99%	40%	
SLA 1	Reálná dostupnost / kalendářní měsíc od-do		Pokuta Dostupnost (% z měsíční ceny služby)	Pokuta Maximální doba opravy (za každou započatou pracovní hodinu nad MDO)
	NA	NA	NA	5%

Obchodní podmínky pro FIREMNÍ zákazníky skupiny Nordic Telecom

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1.** Tyto Obchodní podmínky pro Firemní zákazníky skupiny Nordic Telecom („OPF“) vydané společnostmi Nordic Telecom s.r.o., se sídlem Praha 4, Michle, Jihlavská 1558/21, PSČ 140 00, IČ 04001281, zapsaná do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 240959 a Nordic Telecom Regional s.r.o., se sídlem Jihlavská 1558/21, Michle, 140 00 Praha 4, IČ 04593332, zapsaná do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 359043 (dále jen „Poskytovatel“), upravují ta práva a povinnosti, která jsou odlišná od ustanovení Všeobecných obchodních podmínek („VOP“) a která se týkají výlučně poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a souvisejících služeb (dále jen „Služby“) prostřednictvím veřejných sítí elektronických komunikací (dále jen „Sítě“) pro právnické osoby a fyzické podnikající osoby, které uzavírají s Poskytovatelem tzv. „Rámcovou smlouvu o poskytování služeb pro firemní řešení“ („Rámcová smlouva“).
- 1.2.** Smlouva Firemního zákazníka je tvořena zejména těmito dokumenty:
 - i. Rámcová smlouva o poskytování služeb pro firemní řešení (tj. Rámcová smlouva), a to včetně jejích příloh a technických a jiných specifikací;
 - ii. Obchodní podmínky pro Firemní zákazníky skupiny Nordic Telecom (tj. OPF)
 - iii. Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací skupiny Nordic Telecom (tj. VOP)
 - iv. Ceník - pro ceny, které nejsou speciálně upraveny v Rámcové smlouvě
 - v. případně další podmínky týkající se příslušné služby v rozsahu, který není speciálně upraven v Rámcové smlouvě (např. Podmínky datových služeb, Podmínky portace atd.)
- 1.3.** Služby, které poskytovatel danému Firemnímu zákazníkovi poskytuje, včetně parametrů Služby, jsou definovány v přílohách jeho Rámcové smlouvy.

2. POJMY

- 2.1.** **„Firemním zákazníkem“** je právnická osoba ve smyslu § 20 Občanského zákoníku, v platném znění, či fyzická podnikající osoba ve smyslu § 420 odst. 2. Občanského zákoníku, v platném znění, která s Poskytovatelem uzavře Rámcovou smlouvu.
- 2.2.** **„Malý podnik a Mikropodnik“** jsou subjekty odpovídající definici dle doporučení Komise č. 2003/361/ES z 6. května 2003.
- 2.3.** **„Nezisková organizace“** je veřejně prospěšná právnická osoba podle § 146 Občanského zákoníku, která podle svého zakladatelského právního jednání nerozděluje zisk ani jiné vlastní zdroje mezi své členy.
- 2.4.** **„Rámcová smlouva“** je smlouva na poskytování služeb elektronických komunikací a souvisejících služeb, produktů či zařízení, na jejímž základě poskytovatel Firemnímu zákazníkovi poskytuje služby určené pro řešení jeho firemních potřeb v oblasti elektronických komunikací, a to za technických a cenových a dalších podmínek v dané Rámcové smlouvě sjednaných.
- 2.5.** **„Zařízením“** se pro účely smlouvy považuje veškerý hardware, včetně příslušenství, který je Firemnímu zákazníkovi poskytnut pro účel definovaný ve smlouvě.
- 2.6.** **„ZoEK“** je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, v platném znění.

3. UZAVÍRÁNÍ A ZMĚNA SMLOUVY

- 3.1.** Rámcová smlouva může být uzavřena pouze osobami oprávněnými k jednání, přičemž Rámcová smlouva může mít jak listinnou, tak i elektronickou formu. K uzavření smlouvy tedy může dojít jak oboustranně podepsanou listinou, tak i prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, tedy zejména elektronicky (e-mail, webový formulář Poskytovatele) či telefonicky. Je-li smlouva uzavřena prostřednictvím komunikace na dálku, zašle následně Poskytovatel Firemnímu zákazníkovi sumarizaci sjednaných smluvních podmínek v elektronické formě.
- 3.2.** Rámcová smlouva je platná okamžikem, kdy si oprávnění zástupci obou smluvních stran příslušným komunikačním kanálem vzájemně prokazatelně potvrdí oboustranný souhlas se sjednanými smluvními podmínkami. Rámcová smlouva je účinná okamžikem platnosti, případně dnem, který si smluvní strany vzájemně v Rámcové smlouvě dohodnou.
- 3.3.** Je-li předmětem plnění sjednaného v Rámcové smlouvě rovněž i instalace Zařízení do/na nemovitosti, odpovídá Firemní zákazník za zajištění souhlasu majitele nemovitosti s takovou instalací. Firemní zákazník odpovídá Poskytovateli za veškeré škody, které mu v důsledku absence souhlasu majitele nemovitosti vzniknou. Poskytovatel je oprávněn podmiňovat uzavření Rámcové smlouvy předložením takového souhlasu či titulu opravňujícího k instalaci.
- 3.4.** Pro změnu smlouvy se použijí analogicky ustanovení bodu 3.1. výše. Poskytovatel je oprávněn tyto OPF jednostranně měnit. V takovém případě sdělí Firemnímu zákazníkovi nejméně 1 měsíc předem informaci o změně těchto OPF. Bude-li změna OPF znamenat pro Firemního zákazníka zhoršení podmínek, je Firemní zákazník oprávněn ukončit Rámcovou smlouvu ke dni účinnosti změny. Tento svůj nesouhlas oznámí Firemní zákazník poskytovateli nejpozději do 15 dnů od oznámení změny.
- 3.5.** Smluvní strany si mohou po vzájemné dohodě upravit v Rámcové smlouvě smluvní podmínky odlišně od ustanovení těchto OPF či VOP.

4. UKONČENÍ SMLOUVY

- 4.1. Předčasné ukončení:** Je-li Rámcová smlouva nebo jednotlivá Služba uzavřena na dobu určitou, lze ji předčasně ukončit pouze:
- dohodou smluvních stran sjednanou v souladu s ustanoveními těchto OPF;
 - odstoupením z důvodů sjednaných v Rámcové smlouvě či těchto OPF;
 - výpovědí ze strany Poskytovatele či Firemního zákazníka, s výpovědní dobou dle bodu 4 a v souladu s ustanoveními těchto OPF.
- 4.2. Autoprolongace:** Je-li Rámcové smlouvy či jednotlivá Služba sjednaná na dobu určitou a chce-li Firemní zákazník Rámcovou smlouvu či jednotlivou Službu po uplynutí doby trvání ukončit či prodloužit na totožné období, musí tuto informaci prokazatelným způsobem (písemně či z kontaktního e-mailu Firemního zákazníka) sdělit Poskytovateli nejpozději 14 před uplynutím sjednané doby platnosti Rámcové smlouvy či jednotlivé Služby. V opačném případě Rámcová smlouva či jednotlivá služba přechází na dobu neurčitou.
- 4.3. Další důvody ukončení:** Rámcová smlouva či jednotlivá Služba uzavřená na dobu neurčitou spolu s důvody uvedenými v ustanovení bodu 4.1. dále zaniká:
- výpovědí ze strany Firemního zákazníka či Poskytovatele. Nedohodnou-li se strany výslovně jinak, činí výpovědní doba 30 dnů a počíná běžet prvním dnem následujícím po podání výpovědi;
 - právním zánikem Firemního zákazníka nebo Poskytovatele.
- 4.4.** Ukončit lze i jednotlivé Služby sjednané v Rámcové smlouvě.
- 4.5. Odstoupení ze strany Zákazníka:** Není-li v Rámcové smlouvě uvedeno jinak, Firemní zákazník může od smlouvy či jednotlivé Služby odstoupit v případě, že Poskytovatel neoprávněně nedodává sjednanou Službu déle než 30 po sobě jdoucích dnů.
- 4.6. Odstoupení ze strany Poskytovatele:** Poskytovatel je oprávněn od Rámcové smlouvy či jednotlivé Služby odstoupit jestliže:
- Firemní zákazník ve lhůtě splatnosti nezaplatil jakákoli tři Vyúčtování nebo pokud je Firemní zákazník v prodlení s úhradou jakéhokoliv peněžitého dluhu vůči Poskytovateli po dobu delší než 30 dnů a byl na tuto skutečnost Poskytovatelem upozorněn;
 - Firemní zákazník vstoupil do likvidace, bylo u něj zahájeno insolvenční řízení, nebo návrh na zahájení insolvenčního řízení byl zamítnut pro nedostatek majetku nebo byla u něj zahájena exekuce;

- iii. Firemní zákazník úmyslně uvedl nesprávné osobní, identifikační údaje či jiné údaje nezbytné pro řádné plnění dle Rámcové smlouvy;
- iv. Firemní zákazník neposkytl nutnou součinnost pro plnění Rámcové smlouvy, zejm. neumožnil umístění potřebného Zařízení pro poskytování Služeb anebo neumožnil přístup k místu instalace nebo k umístěnému zařízení. Za neposkytnutí přiměřené součinnosti se považuje i ohrožující, hrubé nebo neuctivé chování vůči zaměstnancům či dodavatelům při plnění Rámcové smlouvy;
- v. Služby užívá jiná osoba nad rámec dohody smluvních stran;
- vi. Účastník používá nebo šíří nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě nebo dalších osob;
- vii. technických důvodů na straně Poskytovatele, které znemožní plnit předmět Rámcové smlouvy či jednotlivé Služby po dobu delší než 30 (třicet) dnů a smluvní strany se nedohodnou jinak.
- viii. nastane případ, kdy je Poskytovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb podle VOP;

Odstoupení je účinné ode dne doručení Firemnímu zákazníkovi ze strany Poskytovatele, není-li v oznámení o odstoupení uvedeno jinak.

4.7. Výpověď ze strany Poskytovatele: Poskytovatel je oprávněn i Rámcovou smlouvu vypovědět, jestliže:

- i. další kvalitní poskytování dané služby nelze od Poskytovatele z technických, provozních nebo ekonomických důvodů spravedlivě požadovat;

4.8. Bylo-li důvodem ukončení Rámcové smlouvy či jednotlivé Služby před uplynutím doby určité porušení povinností ze strany Firemního Zákazníka, či z důvodu výpovědi dle čl. 4.1 iii), anebo dohodly-li se strany na předčasném ukončení Rámcové smlouvy, činí výše úhrady za předčasné ukončení Smlouvy součet měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Rámcové smlouvy nebo součet minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Rámcové smlouvy, spolu s rozdílem mezi standardní a zvýhodněnou cenou Instalace/Aktivace nebo Zařízení, které bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek, jakož i náhradu škody při předčasném ukončení služby uvedenou ve Specifikaci objednaných služeb.

4.9. Dojde-li k ukončení Rámcové smlouvy či jednotlivé Služby a měl-li Firemní zákazník zapůjčeno, pronajato či jinak v užívání jakékoli Zařízení Poskytovatele, pak nedohodnou-li se strany jinak (například na odkoupení), je Firemní zákazník povinen nejpozději do 30 dnů vrátit toto Zařízení Poskytovateli, resp. umožnit jeho deinstalaci. Firemní zákazník nahradí Poskytovateli škody vzniklé na vráceném Zařízení (s ohledem na běžné opotřebení způsobené řádným užíváním).

4.10. Rámcová smlouva není svou podstatou smluvním typem určeným spotřebitelům, proto pokud je Rámcová smlouva uzavřena prostřednictvím komunikace na dálku právo odstoupit bez udání důvodu do 14 dnů ode dne uzavření Rámcové smlouvy Firemnímu zákazníkovi nenáleží.

5. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

5.1. Firemní zákazník je povinen zajistit Poskytovateli součinnost při plnění povinností z Rámcové smlouvy, zejména při instalaci Zařízení a jeho příslušenství, pro zajištění servisu a údržby Zařízení či technologických prvků nezbytných pro chod Služby.

5.2. Firemní zákazník má dále povinnost:

- a. neprovádět změny na Zařízení, včetně koncového bodu sítě, ani do těchto Zařízení jakýmkoli způsobem zasahovat, pokud nebude k tomuto ze strany Poskytovatele vyzván;
- b. nezasahovat do nastavení připojení Firemního zákazníka do sítě;
- c. užívat Služby pouze způsobem, který je v souladu s Rámcovou smlouvou a veškerými přílohami, OPF, písemnými návody a pokyny, který nemůže negativně ovlivnit provoz sítě nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám;
- d. Služby užívat pouze prostřednictvím Zařízení, která jsou schválena pro užití v České republice a k účelu, který je v souladu s platnými právními předpisy a Rámcovou smlouvou. Poskytovatel si vyhrazuje právo určit, že k užívání Služeb prostřednictvím komunikačních zařízení, která nejsou schválena pro užití v České republice, je Firemní zákazník oprávněn pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele;
- e. chránit před ztrátou, odcizením a zneužitím přístupové kódy, identifikační klíče, PIN, PUK a všechny další kódy, které mu Poskytovatel předal (dále jen „Kódy“);
- f. umožnit Poskytovateli provádění prací souvisejících s dodávkou Služby a s opravami, úpravami, údržbou, seřizováním, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží apod. Zařízení v prostorách místa instalace, resp.

místa koncového bodu sítě. Pokud výše uvedené nebude Poskytovateli ze strany Firemního zákazníka umožněno, není Poskytovatel povinen plnit své povinnosti vyplývající z Rámcové smlouvy a z těchto OPF, případně je oprávněn Firemního zákazníka odpojit a zabránit využívání Služby podle Rámcové smlouvy. Účastník je povinen i po tuto dobu hradit Poskytovateli sjednanou cenu Služby.

- 5.3.** Poskytovatel, resp. jeho pracovníci, se zavazuje chovat v prostorách Firemního zákazníka v souladu s pokyny Firemního zákazníka.
- 5.4.** Ztratí-li Oprávněná osoba uvedená v Rámcové smlouvě oprávnění k jednání za Firemního zákazníka, zavazuje se Firemní zákazník o této skutečnosti Poskytovatele bezodkladně informovat. Poskytovatel neodpovídá za jakoukoli újmu, která by Firemnímu zákazníkovi či komukoli jinému v důsledku porušení této oznamovací povinnosti Firemního zákazníka vznikla. Za újmu způsobenou jiné osobě v důsledku porušení této oznamovací povinnosti odpovídá Firemní zákazník.
- 5.5.** Firemní zákazník není oprávněn bez předchozího prokazatelného souhlasu Poskytovatele přenechat Službu nebo její část do užívání třetí osobě vyjma svých zaměstnanců, resp. osob v obdobném poměru, vždy však v rámci jediné prostorově oddělené části domu (bytu, kanceláře, provozovny apod.). V případě porušení této povinnosti je Poskytovatel oprávněn požadovat po Firemním zákazníkovi zaplacení smluvní pokuty ve výši 10.000,- Kč za každé jednotlivé porušení této povinnosti.
- 5.6.** V případě porušení povinnosti Firemního zákazníka vrátit Poskytovateli Zařízení, je Poskytovatel oprávněn požadovat po Firemním zákazníkovi zaplacení smluvní pokuty ve výši odpovídající ceně takového Zařízení dle aktuálního Ceníku Poskytovatele.
- 5.7.** V případě porušení povinností sjednaných v čl. 5.2. písm. a) až d) těchto OPF je Poskytovatel oprávněn požadovat po Firemním zákazníkovi úhradu smluvní pokuty ve výši 3.000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti.
- 5.8.** V případě porušení povinností sjednaných v čl. 5.2. písm. e) až f) těchto OPF je Poskytovatel oprávněn požadovat po Firemním zákazníkovi úhradu smluvní pokuty ve výši 1.000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti.
- 5.9.** V případě prodlení Firemního zákazníka se zaplacením ceny za Služby po dobu delší než 30 dnů, je Poskytovatel oprávněn požadovat po Firemním zákazníkovi úhradu smluvní pokuty ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i jen započatý den prodlení až do zaplacení.
- 5.10.** Smluvní pokuty jsou splatné ve lhůtě 10 dnů ode dne doručení faktury (daňového dokladu) na platbu smluvní pokuty. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno ani omezeno právo Poskytovatele na náhradu škody.

6. MALÝ PODNIK, MIKROPODNIK A NEZISKOVÁ ORGANIZACE

- 6.1.** Spadá-li Firemní zákazník do kategorie Mikropodnik, Malý podnik či Nezisková organizace musí tuto informaci sdělit prohlášením ještě před uzavřením Rámcové smlouvy. Díky tomuto prohlášení poté může využívat práv uvedených níže v tomto článku, pokud se jich výslovně nevzdal.
- 6.2.** Firemnímu zákazníkovi, který je Mikropodnikem, Malým podnikem či Neziskovou organizací Poskytovatel poskytne veškeré informace v souladu s § 63 odst. 5 ZoEK.
- 6.3.** Doba trvání závazku na dobu určitou v případě Firemního zákazníka, který je Mikropodnik, Malý podnik či Nezisková organizace, nesmí dle platné právní úpravy přesáhnout 24 měsíců.
- 6.4.** Má-li Firemní zákazník, který je Mikropodnikem, Malým podnikem nebo Neziskovou organizací Služby v rámci balíčku, řídí se úprava těchto služeb § 63c ZoEK.

7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 7.1.** V ostatním, v těchto OPF či konkrétní Rámcové smlouvě neuvedeném, se použijí ustanovení VOP a platné právní úpravy.
- 7.2.** Nestanoví-li konkrétní ujednání jinak, tyto OPF nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 3. 2022.

Všeobecné obchodní podmínky

1.	Úvodní ustanovení	2
2.	Uzavírání smlouvy	2
3.	Doba trvání smlouvy	4
4.	Ukončení smlouvy	4
5.	Úhrada za předčasné ukončení smlouvy sjednané na dobu určitou.	5
6.	Změna smlouvy	5
7.	Práva a povinnosti poskytovatele	6
8.	Práva a povinnosti účastníka.	6
9.	Omezení nebo přerušení poskytování služby	7
10.	Cena, vyúčtování a platební podmínky	8
11.	Odpovědnost za škodu a náhrada škody	9
12.	Komunikace	10
13.	Závěrečná ustanovení	10

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Podle těchto Všeobecných obchodních podmínek pro poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „VOP“) vydaných společností Nordic Telecom Regional s.r.o., se sídlem Jihlavská 1558/21, Michle, 140 00 Praha 4, IČ 04593332, zapsaná do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 359043 (dále jen „Poskytovatel“), se řídí poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a souvisejících služeb (dále jen „Služby“) prostřednictvím veřejných sítí elektronických komunikací (dále jen „Sítě“).
- 1.2. Poskytovatel poskytuje na území České republiky tyto Služby:
 - a) služba připojení k internetu;
 - b) služba IPTV (provozování televizního vysílání prostřednictvím připojení k internetu);
 - c) VoIP (např. telefonování prostřednictvím připojení k internetu);
 - d) služby virtuální telefonní ústředny;
 - e) mobilní telefonní služby;
 - f) mailhosting a webhosting;
 - g) pevná telefonní linka.
- 1.3. Mimo základní Služby může Poskytovatel poskytovat i doplňkové Služby dle aktuální nabídky Poskytovatele, které jsou uvedeny v Cenících Poskytovatele uveřejněných na internetových stránkách Poskytovatele (dále jen „Ceníky“).
- 1.4. Některé služby, které lze užívat prostřednictvím Sítě Poskytovatele, neposkytuje Účastníkovi Poskytovatel, ale jiné subjekty, a to za podmínek, které s těmito subjekty sjedná sám Účastník.
- 1.5. Poskytovatel poskytuje Služby na základě účastnické smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“). Tyto VOP tvoří vždy nedílnou součást Smlouvy. Ceny za jednotlivé Služby, ceny za nájem Zařízení jsou obsaženy ve Smlouvě nebo v Cenících. V Cenících může být uvedena nabídka servisních a dalších služeb.
- 1.6. „Účastníkem“ se pro účely těchto VOP rozumí ten, kdo uzavře Smlouvu za účelem užívání Služeb. „Zájemcem“ pak ten, kdo zahájí s Poskytovatelem jednání o uzavření Smlouvy.
- 1.7. „Klientským zařízením“ se pro účely těchto VOP rozumí technické zařízení, prostřednictvím kterého je poskytována služba Poskytovatele (např. zařízení pro bezdrátový příjem internetu umístěné na střeše, hraniční router připojený ke Koncovému bodu Sítě Poskytovatele).
- 1.8. „Koncovým bodem Sítě“ se rozumí fyzický spojovací bod, ve kterém je Účastníkovi poskytován přístup k Síti a ve kterém je Účastníkovi poskytována Služba; v případě směřování je tento bod určen specifickou síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo se jménem Účastníka.
- 1.9. „Koncovým zařízením“ se pro účely těchto VOP rozumí zařízení, které je připojeno na Klientské zařízení a prostřednictvím kterého Účastník užívá službu Poskytovatele (např. router, set-top box, telefonní přístroj).
- 1.10. „Spotřebitelem“ je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.
- 1.11. „Malý podnik a Mikropodnik“ jsou subjekty odpovídající definici dle doporučení Komise č. 2003/361/ES z 6. května 2003.
- 1.12. „Nezisková organizace“ je veřejně prospěšná právnická osoba podle § 146 Občanského zákoníku, která podle svého zakladatelského právního jednání nerozděluje zisk ani jiné vlastní zdroje mezi své členy.
- 1.13. „Zařízením“ se pro účely těchto VOP rozumí Koncové zařízení a Klientské zařízení společně.
- 1.14. „ZEK“ se pro účely těchto VOP rozumí zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.

2. UZAVÍRÁNÍ SMLOUVY

- 2.1. Návrh na uzavření Smlouvy na základní Službu (dále jen „Návrh Smlouvy“) musí obsahovat náležitosti obsažené ve vzoru Smlouvy určeném pro zřízení vybrané Služby (dále jen „Vzory Smlouvy“). Vzory Smlouvy jsou dostupné na internetových stránkách Poskytovatele (dále jen „Internetové stránky“) nebo u našich obchodních partnerů.

2.2. Obsah Smlouvy tvoří ustanovení uvedená:

- a) ve Vzor Smlouvy a Specifikaci objednaných služeb;
- b) v podmínkách zvláštních nabídek;
- c) v podmínkách Účastníkem zvolených konkrétních Služeb (např. Podmínky služby připojení k internetu);
- d) v platných Cenících;
- e) v Zásadách zpracování osobních údajů Účastníků;
- f) v platných VOP;
- g) v dalších dokumentech, na které bude Účastník upozorněn s tím, že všechny tyto dokumenty Účastník nalezne na Internetových stránkách.

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.

2.3. Zájemce zadá údaje a prokazatelně odsouhlasí (či jiným prokazatelným způsobem autentizuje) Návrh Smlouvy. V Návrhu Smlouvy Zájemce uvede zejména následující údaje:

- Právnícká osoba uvede: obchodní firmu nebo název, IČO, DIČ, sídlo, popř. sídlo organizační složky na území ČR, jméno, příjmení, druh a číslo průkazu totožnosti, telefonní číslo a email osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby;
- Podnikající fyzická osoba uvede: jméno a příjmení, popř. obchodní firmu, IČO, DIČ, místo podnikání, druh a číslo průkazu totožnosti, telefonní číslo a email;
- Nepodnikající fyzická osoba uvede: jméno a příjmení, datum narození, rodné číslo, bylo-li přiděleno, bydliště, druh a číslo průkazu totožnosti, telefonní číslo a email.

2.4. V zájmu právní jistoty může Poskytovatel požadovat, aby Zájemce prokázal správnost svých identifikačních údajů uvedených v Návrhu Smlouvy předložením svých platných dokladů totožnosti. Pro tento účel Zájemce, resp. Účastník souhlasí, aby Poskytovatel po dobu platnosti Smlouvy a vztahů z ní vyplývajících uchovával opis či elektronický opis jeho identifikačních údajů. Totéž platí i pro případy změny identifikačních údajů Účastníka.

2.5. Při jednání o Smlouvě může být Zájemce, resp. Účastník zastoupen na základě plné moci.

2.6. Jsou-li splněny veškeré podmínky nutné pro uzavření Smlouvy, Poskytovatel Zájemcem předložený Návrh přijme a Smlouvu se Zájemcem uzavře.

2.7. K uzavření Smlouvy může dojít distančním způsobem, mimo obchodní prostory, tj. např. telefonicky, prostřednictvím Internetových stránek, s obchodním zástupcem, či jiným vhodným způsobem. Smlouva je uzavřena připojením podpisu (či jeho elektronické podoby) na Smlouvu nebo jiným právním jednáním, ze kterého jednoznačně vyplývá přijetí Zájemcem předloženého návrhu. Uzavírání Smluv tímto způsobem se řídí platnými Obchodními podmínkami zásilkového obchodu.

2.8. Poskytovatel předložený Návrh odmítne a Smlouvu se Zájemcem neuzavře, zejména pokud Zájemce:

- úmyslně uvedl nesprávné osobní či identifikační údaje;
- uvedl neúplné osobní údaje nebo identifikační údaje, anebo v rozporu s odst. 2.4 nedodal doklady, prokazující správnost uvedených údajů;
- neplnil nebo neplní své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit;
- je-li zřejmé, že Zájemce není schopen plnit své závazky ze Smlouvy, případně nesložil-li u Poskytovatele požadované kauce (jistiny) v souladu s aktuálními Ceníky;
- odmítl zřízení Služby podle technických podmínek definovaných Poskytovatelem;
- vstoupil do likvidace, bylo u něj zahájeno insolvenční řízení, nebo návrh na zahájení insolvenčního řízení byl zamítnut pro nedostatek majetku nebo byla u něj zahájena exekuce;
- v případě, že nejsou splněny příslušné technické podmínky pro poskytování Služby, zejména dostatečné podmínky pro šíření rádiového signálu;

3. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY

- 3.1.** Smlouva se uzavírá na dobu sjednanou mezi Účastníkem a Poskytovatelem ve Smlouvě. Není-li tato doba výslovně sjednána ve Smlouvě, pak platí, že Smlouva byla uzavřena na dobu neurčitou.
- 3.2.** Je-li Smlouva sjednána na dobu určitou, informuje Poskytovatel Účastníka způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování Služby, 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 automaticky na dobu neurčitou. Trvá-li Účastník na ukončení Smlouvy na dobu určitou bez toho, aby se prodloužila na dobu neurčitou, je třeba alespoň 10 dní před uplynutím sjednané doby platnosti Smlouvy tuto skutečnost prokazatelným způsobem sdělit Poskytovateli.

4. UKONČENÍ SMLOUVY

- 4.1.** Smlouva zaniká:
- a) na základě dohody mezi Účastníkem a Poskytovatelem;
 - b) výpovědi ze strany Účastníka či Poskytovatele;
 - c) odstoupením ze strany Účastníka či Poskytovatele;
 - d) smrtí nebo zánikem Účastníka nebo Poskytovatele.
- 4.2.** Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět s výpovědní dobou 30 dní, která započne běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi Účastníkovi, pokud:
- a) Účastník ve lhůtě splatnosti nezaplatil tři Vyúčtování nebo pokud je Účastník v prodlení s úhradou jakéhokoli peněžitého dluhu vůči Poskytovateli po dobu delší než 90 dnů;
 - b) Účastník vstoupil do likvidace, bylo u něj zahájeno insolvenční řízení, nebo návrh na zahájení insolvenčního řízení byl zamítnut pro nedostatek majetku nebo byla u něj zahájena exekuce;
 - c) Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní či identifikační údaje nebo uvedl neúplné osobní údaje nebo identifikační údaje;
 - d) další kvalitní poskytování dané služby nelze od Poskytovatele z technických, provozních nebo ekonomických důvodů spravedlivě požadovat (zejména rušení části sítě nebo její značné poškození);
 - e) nastane případ, kdy je Poskytovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb podle těchto VOP (zejména v případech uvedených v čl. 9);
 - f) nastane-li některá z okolností uvedená v čl. 9.4., resp. 9.10. VOP.
- 4.3.** Účastník je oprávněn Smlouvu kdykoli vypovědět bez udání důvodu s výpovědní dobou 30 dní, která započne běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi Poskytovateli. Výpověď je možné podat písemně na kontaktní adresu Poskytovatele nebo prostřednictvím elektronického rozhraní určeného pro přístup Účastníků na Internetových stránkách.
- 4.4.** Účastník může také Smlouvu vypovědět bez sankce za podmínek uvedených v bodě 6.6 těchto VOP.
- 4.5.** Uzavírá-li se, či mění Smlouva za pomoci prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání, je Účastník, který je v pozici Spotřebitele, či Mikropodniku, Malého podniku, Neziskové organizace, oprávněn od Smlouvy, či od její změny, odstoupit bez udání důvodu do 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy, . Odstoupí-li Účastník, který je Spotřebitel, Malý podnik, Mikropodnik či Nezisková organizace od Smlouvy a Poskytovatel již začal poskytovat na výslovnou žádost Účastníka Službu, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli cenu nebo její poměrnou část za poskytnuté plnění. Odstoupení je možné podat písemně na kontaktní adresu Poskytovatele, elektronicky z kontaktního e-mailu Účastníka, případně prostřednictvím elektronického rozhraní určeného pro přístup Účastníků. 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.
- 4.6.** Úmrtím Účastníka - spotřebitele bude Smlouva ukončena. Úmrtí je vždy potřeba doložit úmrtním listem Účastníka.

- 4.7.** Smlouva končí přenesením telefonního čísla v případě, že v souladu s Obchodními podmínkami pro přenesení čísla Účastník požádá Poskytovatele o přenesení svého čísla do jiné odpovídající sítě.
- 4.8.** I po ukončení Smlouvy nadále přetrvávají práva a povinnosti, u nichž je zřejmé, že nemají ukončením Smlouvy zaniknout, např. povinnost zaplatit dlužné částky, smluvní pokuty a úhrady či ujednání o volbě práva a rozhodování sporů. Po ukončení Smlouvy je Účastník povinen vrátit Poskytovateli do 30 dnů od ukončení Smlouvy vše, co je ve vlastnictví Poskytovatele, a to ve stavu odpovídajícímu běžnému opotřebení, jinak odpovídá za škodu, která tím Poskytovateli vznikla. Účastník odpovídá za snížení hodnoty Zařízení, které na vráceném Zařízení vzniklo v důsledku nakládání jinak, než je nutné s ohledem na jeho povahu a vlastnosti.

5. ÚHRADA ZA PŘEDČASNÉ UKONČENÍ SMLOUVY SJEDNANÉ NA DOBU URČITOU

- 5.1.** V případě ukončení Smlouvy sjednané na dobu určitou ze strany Účastníka, který je spotřebitelem nebo fyzickou podnikající osobou (či Mikropodnikem, Malým podnikem nebo Neziskovou organizací) nebo ze strany Poskytovatele, bylo-li důvodem ukončení porušení povinností dle čl. 4.2 Účastníka, který je spotřebitelem nebo fyzickou podnikající osobou (či Mikropodnikem, Malým podnikem nebo Neziskovou organizací) před uplynutím doby, na kterou byla Smlouva uzavřena, ať již výpovědí, nebo dohodou smluvních stran, a jestliže k takovému ukončení došlo do tří měsíců od uzavření smlouvy, činí v případě Smlouvy uzavřené se spotřebitelem či fyzickou podnikající osobou (či Mikropodnikem, Malým podnikem nebo Neziskovou organizací) úhrada za předčasné ukončení Smlouvy jednu dvacetinu součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, nebo jednu dvacetinu součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání Smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny.
- 5.2.** V případě ukončení Smlouvy sjednané na dobu určitou ze strany Účastníka, který není spotřebitelem nebo fyzickou podnikající osobou, nebo ze strany Poskytovatele, bylo-li důvodem ukončení porušení povinností Účastníka před uplynutím doby, na kterou byla Smlouva uzavřena, ať již výpovědí, nebo dohodou smluvních stran, činí výše úhrady za předčasné ukončení Smlouvy 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 rozdílem mezi standardní a zvýhodněnou cenou Instalace/Aktivace nebo Zařízení, které bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

6. ZMĚNA SMLOUVY

- 6.1.** Účastník je oprávněn požádat Poskytovatele o změnu Smlouvy, a to písemně, nebo jiným Poskytovatelem aktuálně nabízeným způsobem (telefonicky, přes Internetové stránky). Poskytovatel se, dle vlastního uvážení, může vzdát požadavku písemné formy žádosti o změnu Smlouvy. V takovém případě bude změna provedena na základě identifikace Účastníka.
- 6.2.** Budou-li splněny veškeré podmínky pro změnu Smlouvy, Poskytovatel změnu Smlouvy schválí a provede, bude-li to technicky, časově a procesně možné, nejpozději od počátku nejbližšího účtovacího období. V případě, kdy nebudou splněny veškeré podmínky pro provedení změny, informuje Poskytovatel o této skutečnosti Účastníka.
- 6.3.** Účastník je povinen bez zbytečného odkladu informovat Poskytovatele o změně svých údajů uvedených ve Smlouvě nejpozději do 7 dnů ode dne, kdy taková změna nastala, a současně ji doložit dokladem prokazujícím tuto změnu. Změnou údajů se rozumí zejména změna jména či příjmení, obchodní firmy, změna dokladu totožnosti, změna bydliště, sídla či místa podnikání, změna korespondenční adresy, IČ, DIČ, změna skutečnosti, zda je plátcem DPH, změna kontaktního telefonního čísla nebo emailu nebo změna kontaktní osoby.
- 6.4.** Poskytovatel je oprávněn v odůvodněných případech podmínit provedení změny Smlouvy složením či navýšením jistiny, úhradou všech pohledávek Poskytovatele za Účastníkem, nebo oběma uvedenými požadavky současně.
- 6.5.** Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící smluvní podmínky při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů.
- 6.6.** Poskytovatel je povinen v souladu s § 63b odst. 5 ZEK v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem informovat Účastníka o veškerých změnách smluvních podmínek, a to nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny Smlouvy. Zároveň má Poskytovatel povinnost informovat Účastníka o jeho právu vypovědět závazek ze Smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí. Účastník má právo bezplatně vypovědět závazek ze Smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoliv další náklady pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistně administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud nebyla Smlouva změněna na základě změny právní úpravy, nebo nařízená Českým telekomunikačním úřadem v souladu s § 63 odst. 11 ZEK.

7. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

7.1. Poskytovatel se zavazuje:

- a) zřídit a poskytovat Účastníkovi Služby v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou;
- b) udržovat své Sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby umožňovaly poskytování Služeb;
- c) bez zbytečného odkladu odstraňovat závady vzniklé v Sítích či na zařízeních Poskytovatele, nejpozději však do 5 kalendářních dnů, bude-li to technicky a provozně možné;
- d) stanovit pro poskytování Služeb limity, zejména finanční, které se budou vztahovat zpravidla ke stanovenému časovému období;
- e) požadovat při kontaktu s Účastníkem jeho identifikaci s ohledem na ochranu Účastníka;
- f) ověřit zákonnými způsoby důvěryhodnost Závazce nebo Účastníka a jeho schopnost plnit své závazky, s čímž Účastník podpisem Návrhu souhlasí;
- g) změnit uživatelské jméno, smluvně sjednanou IP adresu nebo přístupové Kódy Účastníka z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Účastníka. O takové změně bude Poskytovatel Účastníka informovat co nejdříve a bude-li to technicky možné, Poskytovatel sdělí změnu Účastníkovi nejpozději 5 dnů před jejím provedením;
- h) Zavést dodatečné způsoby ochrany Sítě a Služeb, pokud má Poskytovatel za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka.

8. PRÁVA A POVINNOSTI ÚČASTNÍKA

8.1. Účastník je oprávněn:

- a) řádně užívat Služby, které mu byly Poskytovatelem zřízeny;
- b) ohlašovat poruchy Služeb písemně, elektronicky na k tomu určený email, telefonicky a to každý všední den v době uvedené na Internetových stránkách Poskytovatele na telefonním čísle uvedeném ve Smlouvě či na Internetových stránkách;
- c) požádat Poskytovatele o sdělení informací o Službách poskytovaných Účastníkovi, o jejich nastavení, výši dlužné částky apod. Poskytovatel sdělí takové informace pouze v případě, že Účastník splní podmínky identifikace stanovené ze strany Poskytovatele pro poskytování takových informací.

8.2. Účastník je povinen:

- a) neprovádět změny na Koncovém zařízení, včetně koncového bodu Sítě, ani do těchto zařízení jakýmkoli způsobem zasahovat, pokud nebude k tomuto ze strany Poskytovatele vyzván;
- b) nezasahovat do nastavení připojení Účastníka do Sítě;
- c) užívat Služeb pouze způsobem, který je v souladu se Smlouvou, VOP, podmínkami pro poskytování konkrétní Služby, písemnými návody a pokyny, který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítě nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám;
- d) Služby 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. Poskytovatel si vyhrazuje právo určit, že k užívání Služeb prostřednictvím komunikačních zařízení, která nejsou schválena pro užití v České republice, je Účastník oprávněn pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele;
- e) chránit před ztrátou, odcizením a zneužitím přístupové kódy, identifikační klíče, PIN, PUK a všechny další kódy, které mu Poskytovatel předal (dále jen „Kódy“);
- f) dostavit se na písemnou výzvu Poskytovatele ze závažných důvodů souvisejících s poskytováním Služeb osobně k projednání věci a řídit se v dané věci pokyny Poskytovatele;
- g) obstarat souhlas majitele objektu pro instalaci Zařízení nutného k poskytování Služby, které je ve vlastnictví Poskytovatele a Účastník není vlastníkem objektu, ve kterém mu bude Služba poskytována. Souhlas majitele může být nahrazen prohlášením Účastníka o tom, že majitel vyslovil souhlas s instalací. Tento souhlas může být uveden ústně. V tomto případě nebude vyžadován písemný souhlas majitele. Účastník je přímo odpovědný za veškeré závazky k majiteli objektu vzniklé v souvislosti s instalací.

- h) se seznámit se zásadami a manuály pro užívání Služby nebo používání Zařízení.
- i) umožnit Poskytovateli provádění prací souvisejících s dodávkou Služby a s opravami, úpravami, údržbou, seřizováním, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží apod. Zařízení v prostorách místa instalace, resp. místa Koncového bodu Sítě. Pokud výše uvedené nebude Poskytovateli ze strany Účastníka umožněno, není Poskytovatel povinen plnit své povinnosti vyplývající ze Smlouvy a z těchto VOP, případně je oprávněn Účastníka odpojit a zabránit využívání Služby podle Smlouvy. Účastník je povinen i po tuto dobu hradit Poskytovateli sjednanou cenu Služby.

9. OMEZENÍ NEBO PŘERUŠENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- 9.1.** Poskytovatel při poskytování služby přístupu k internetu nakládá při poskytování služeb přístupu k internetu s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení nebo narušování a bez ohledu na odesílatele a příjemce, na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytované aplikace nebo služby nebo na použité koncové zařízení.
- 9.2.** Poskytovatel při poskytování služeb přístupu k internetu nesmí provádět opatření řízení provozu, která jdou nad rámec opatření přiměřeného řízení provozu dle čl. 3 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120, a zejména nesmí blokovat, zpomalovat, měnit, omezovat, narušovat, zhoršovat nebo diskriminovat konkrétní obsah, aplikace nebo služby nebo jejich konkrétní kategorie, s výjimkou případů, kdy je to nezbytné, a pouze na nezbytně nutnou dobu za účelem:
- a) dodržení unijních legislativních aktů či vnitrostátních právních předpisů, které jsou v souladu s právem EU, jež se vztahují na poskytovatele služeb přístupu k internetu, nebo opatření provádějících v souladu s právem EU tyto unijní legislativní akty či vnitrostátní právní předpisy, včetně rozhodnutí soudů nebo veřejných orgánů s příslušnou pravomocí;
 - b) zachování integrity a bezpečnosti sítě, služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení koncových uživatelů;
 - c) zabránění hrozícímu přetížení sítě a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě za předpokladu, že se s rovnocennými kategoriemi provozu nakládá stejně.

Takovéto omezení/přerušení Služby není porušením podmínek poskytování Služby ze strany Poskytovatele.

- 9.3.** Poskytovatel je ve smyslu oprávněn na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování Služeb, a to:
- a) ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity Sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení;
 - b) v případě krizových stavů nebo hrožících krizových stavů, živelních pohrom, ohrožení většího množství osob, bezpečnosti státu či epidemií;
 - c) na základě zákona nebo rozhodnutí soudního či správního orgánu.

Takovéto omezení/přerušení Služby není porušením podmínek poskytování Služby ze strany Poskytovatele.

- 9.4.** Poskytovatel je oprávněn, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání, okamžitě omezit či přerušit poskytování Služby v případě, že:
- a) Účastník i přes upozornění neuhradí řádně a včas Vyúčtování a neučiní tak ani dodatečně do 1 týdne od doručení upozornění ze strany Poskytovatele na nezaplacení ceny (za prokazatelné doručení upozornění na nezaplacení ceny je považována také SMS nebo e-mail). Po marném uplynutí náhradní lhůty může Poskytovatel Účastníku omezit poskytování dotčené samostatně účtované Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání. Cena za prokazatelné upozornění musí být nákladově orientovaná;
 - b) vznikne podezření, že Účastník uzavřel Smlouvu na základě nepravdivě uvedených údajů nebo pokud zneužívá Službu;
 - c) je důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím Zařízení Účastníka zneužíval nebo zneužívá Služeb, nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb, příp. závažným způsobem zasahuje do práv dalších osob;
 - d) z technického zařízení Účastníka jsou rozesílány viry či SPAM zprávy nebo činěny DDoS útoky na technická zařízení Poskytovatele či třetích stran, bez ohledu na to, zda k tomu došlo z vůle Účastníka nebo v případě zneužití technického zařízení Účastníka třetí osobou;

e) nejsou splněny podmínky nezbytné pro to, aby Poskytovatel mohl Účastníkovi Službu poskytovat.

Takovéto omezení/přerušování Služby není porušením podmínek poskytování Služby ze strany Poskytovatele.

9.5. Pro správné využívání Služeb a Sítí a prevenci jejich zneužití je Poskytovatel oprávněn:

- a) stanovit pro poskytování Služeb finanční nebo objemové limity, zpravidla na určitou dobu (např. den, zúčtovací období, apod.); při překročení limitu je Poskytovatel oprávněn přerušit poskytování Služeb;
- b) změnit telefonní číslo, uživatelské jméno, IP adresu nebo přístupové kódy z naléhavých technických nebo provozních důvodů, a to na základě oznámení i bez souhlasu Účastníka. Při přechýlování Poskytovatel prostřednictvím automatických hlášek či jiným způsobem bezplatně informuje volající o změnách účastnických čísel u Poskytovatele;
- c) uplatnit transparentní, nediskriminační a přiměřená opatření pro řízení provozu v Sítí; pro zachování integrity a bezpečnosti Sítě, ochranu před přetížením či zmírnění dopadů je Poskytovatel oprávněn v nutném rozsahu i dočasně omezit provoz v Sítí tak, aby umožnil optimální využití Služby všemi Účastníky.

9.6. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování Služby z důvodů uvedených v čl. 9 VOP i bez předchozího upozornění Účastníka toliko na základě vlastního zjištění Poskytovatele. Poskytovatel je však povinen o skutečnosti omezení či přerušování Služby informovat Účastníka, a to telefonicky, emailem, zasláním SMS zprávy, zobrazením zprávy na zařízení Účastníka nebo jiným dohodnutým způsobem. V případě, že došlo k zamezení aktivního přístupu ke Službě z důvodů na straně Účastníka, je Účastník povinen i po tuto dobu hradit cenu Služby v plné výši.

9.7. Pokud se Účastníkovi nepodařilo doručit Vyúčtování, upomínky, výzvy a jiné dokumenty od Poskytovatele na Účastníkem uvedených kontaktech nebo Účastník jejich převzetí odmítne, Poskytovatel v souladu s § 65 odst. 2. ZEK stanoví Účastníkovi náhradní lhůtu. Po marném uplynutí náhradní lhůty je Poskytovatel oprávněn poskytování Služeb přerušit.

9.8. Poskytovatel je na základě souhlasu Českého telekomunikačního úřadu oprávněn nepřipojit, odpojit nebo vyřadit z provozu přístroj, který způsobuje poškození Sítě či škodlivou interferenci nebo narušuje funkčnost Sítě. Za mimořádných okolností je Poskytovatel za splnění podmínek stanovených platnými právními předpisy oprávněn přístroj odpojit i bez souhlasu Českého telekomunikačního úřadu, je-li to nezbytné pro ochranu Sítě.

9.9. Poskytovatel přerušit poskytování Služby v případě úmrtí Účastníka. K tomu je zapotřebí doložit úmrtní list.

9.10. Odstraní-li Účastník závadný stav dle předchozích ustanovení v termínu stanoveném Poskytovatelem, poskytování Služby bude obnoveno v původním rozsahu. Pokud tak Účastník neučiní nebo to není možné, má Poskytovatel právo Službu zrušit výpovědí. Poskytovatel je pro případ obnovení aktivního přístupu ke Službě oprávněn účtovat Účastníkovi cenu za znovuzapojení služby ve výši dle Ceníku. Uhrazení ceny za znovuzapojení služby je podmínkou pro obnovení aktivního přístupu ke Službě a v případě jejího neuhrazení Poskytovateli nevzniká povinnost obnovit aktivní přístup ke Službě.

9.11. Omezit, resp. přerušit Službu mohou i další situace, které není Poskytovatel schopen ovlivnit. Jedná se zejména o omezení/přerušování Služby z důvodu špatného počasí, bouřek, extrémních povětrnostních podmínek, záplav, zemetřesení, závad na sítích jiných poskytovatelů služeb elektronických komunikací apod. Takovéto omezení/přerušování Služby zapříčiněné tzv. vyšší mocí není porušením podmínek poskytování Služby ze strany Poskytovatele.

10. CENA, VYÚČTOVÁNÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

10.1. Cena za Službu placenou Účastníkem Poskytovateli se skládá z i) ceny instalace Služby, ii) ceny za poskytování Služby, iii) ceny za znovuzapojení Služby (společně dále jen „cena za Služby“).

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

10.3. Cena instalace Služby je cenou jednorázovou, kterou je Účastník povinen uhradit Poskytovateli nejpozději při podpisu Smlouvy, pokud nebude smlouvou stanoveno jinak.

10.4. Cena za poskytování Služby je pravidelnou opakující se platbou v intervalu zúčtovacího období, kterým je, není-li ve Smlouvě výslovně ujednáno jinak, 1 kalendářní měsíc. Vždy po skončení zúčtovacího období 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).

- 10.5.** 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.
- 10.6.** 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.
- 10.7.** Vyúčtování v elektronické podobě je do 2 dnů od jeho vystavení zpřístupněno v internetové samoobsluze Účastníka, nebo, nebyl-li Účastníkovi zřízen přístup do internetové samoobsluhy, je Vyúčtování odesláno na e-mail Účastníka, s pokyny pro úhradu Vyúčtování tak, aby mohlo dojít ze strany Účastníka ke včasné úhradě Vyúčtování.
- 10.8.** Tištěné Vyúčtování je odesíláno do 2 dnů od vystavení Vyúčtování na Účastníkem k tomu zvolenou adresu. Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, je touto adresou adresa trvalého bydliště/místa podnikání/sídla. Tištěné vyúčtování může být zpoplatněno.
- 10.9.** 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. 10.11 níže.
- 10.10.** 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 ("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 a náklady na vymáhání splatných pohledávek, případně smluvní pokutu ve výši dle platného Ceníku (a to i prostřednictvím třetí osoby).
- 10.11.** 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 vratnou 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 zmocnění.

11. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY

- 11.1.** 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.
- 11.2.** Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s Účastníkem, který je koncovým uživatelem, zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Poskytovatel není povinen nahradit jejím uživatelům škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- 11.3.** 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. Poskytovatel neodpovídá za plnění třetích stran ani za Účastníkova data uložená v zařízeních, která užívá při poskytování Služeb.
- 11.4.** Úhrnná předvídatelná škoda, která by mohla Účastníkovi vzniknout jako následek porušení povinností Poskytovatelem, může činit maximálně částku 200 000 Kč.
- 11.5.** 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.

11.6. Účastník odpovídá za škodu, která Poskytovateli vznikne v důsledku:

- a) porušení ustanovení smluvních podmínek nebo porušení platného právního předpisu Účastníkem a také třetí osobou, neprokáže-li Účastník opak;
- b) použití Koncového zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz Sítě;
- c) neoprávněného zásahu do Koncového bodu Sítě, SIM karty, Koncového zařízení nebo jiného zařízení;
- d) použití Koncového zařízení nebo jiného zařízení, které není určeno pro provoz v ČR nebo které nesplňuje technické požadavky stanovené zvláštním právním předpisem;
- e) poškození Sítě nebo Zařízení, včetně škody vzniklé v takové souvislosti třetím osobám;
- f) ztráty, odcizení či zneužití Účastníkovy SIM karty nebo kterékoli jeho Služby, či služby třetích stran, nebo jeho bezpečnostních prvků však odpovídá Účastník.

12. KOMUNIKACE

- 12.1.** Poskytovatel může Účastníka kontaktovat prostřednictvím kontaktního místa (zákaznického centra), provozovatele poštovních či přepravních Služeb (dále jen „pošta“), elektronickou poštou, telefonicky, SMS, datovou schránkou či prostřednictvím internetové samoobsluhy Účastníka. 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.
- 12.2.** Písemně Poskytovatel Účastníka primárně kontaktuje na kontaktní adrese uvedené ve Smlouvě. Pokud Účastník v průběhu trvání Smlouvy nahlásil Poskytovateli změnu korespondenční adresy, pak Poskytovatel kontaktuje Účastníka na poslední nahlášené kontaktní 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.
- 12.3.** Doručení na kontaktní adresu uvedenou ve Smlouvě je účinné i tehdy, když se na této adrese Účastník nezdržuje. Zpráva zaslaná 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. Za písemné úkony Účastníka se považují Účastníkem vlastnoručně podepsané listiny či jeho elektronické dokumenty odeslané z u Poskytovatele registrované e-mailové schránky (adresy). Všechny kontakty Poskytovatele jsou zveřejněny na Internetových stránkách Poskytovatele.
- 12.4.** Za písemné úkony Účastníka se považují Účastníkem vlastnoručně podepsané listiny či jeho elektronické dokumenty odeslané z u Poskytovatele registrované e-mailové schránky (adresy). Všechny kontakty Poskytovatele jsou zveřejněny na Internetových stránkách Poskytovatele.
- 12.5.** 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 nezasílat.

13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 13.1.** Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy se řídí českým právním řádem. Smlouva je uzavřena podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů. O sporech mezi Účastníkem a Poskytovatelem rozhoduje soud, přičemž v některých případech je dána pravomoc Českému telekomunikačnímu úřadu. Spory uvedené v § 129 ZEK je oprávněn rozhodovat výlučně Český telekomunikační úřad. Jedná se zejména o spory týkající se povinností uložených ZEK nebo na jeho základě a spory v případech, kdy na straně Poskytovatele nebo Účastníka došlo ke změně na jinou osobu, zejména z důvodu postoupení pohledávky, převzetí dluhu nebo přistoupení k dluhu.
- 13.2.** Spotřebitel může spory 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.
- 13.3.** Nestanoví-li konkrétní ujednání jinak, tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 6. 2022 a jsou platné pro všechny Smlouvy uzavřené od 1. 6. 2022.

Zásady zpracování osobních údajů

včetně provozních, lokalizačních a identifikačních údajů (dle GDPR)

Tyto Zásady zpracování osobních údajů, včetně provozních, lokalizačních a identifikačních údajů účastníků upravují podmínky, za nichž společnosti v rámci holdingu Nordic Telecom Holding a.s., Nordic Telecom 5G a.s., IČ: 05894816; a dále Nordic Telecom Regional s.r.o., IČ: 04593332, se sídlem Jihlavská 1558/21, Michle, 140 00 Praha 4 (dále společně „Nordic Telecom“) pracují s osobními, identifikačními, provozními a lokalizačními údaji („Údaje“) účastníků/zákazníků – fyzických osob („Účastník“), kterým výše uvedené společnosti poskytují služby elektronických komunikací či jiné služby („Služby“) na základě účastnické, či jiné smlouvy („Smlouva“).

I. Hlavní zásady zpracování

Nordic Telecom zejména dbá, aby:

- Zpracování a uchování osobních údajů probíhalo vždy pouze v souladu s platnými právními předpisy.
- Údaje byly používány vždy jen takovými způsobem, o kterém byl účastník předem řádně informován.
- Dochází-li ke zpracování na základě souhlasu (tedy v případě, kde nejde o zpracování nezbytné pro plnění smlouvy, splnění právní povinnosti, ochranu životně důležitých zájmů Účastníka, veřejný zájem, nebo oprávněný zájem správce či třetí strany), měl účastník vždy právo se samostatně rozhodnout, zda s takovým zpracováním souhlasí. **Udělený souhlas může účastník samozřejmě kdykoli odvolat.**
- Byla vždy zajištěna vhodná technická a organizační opatření k zajištění odpovídající úrovně zabezpečení Údajů.
- Účastník měl možnost zjistit jednoduchým způsobem, jaké Údaje a za jakých podmínek jsou o jeho osobě Nordic Telecomem zpracovávány.

II. Kategorie Údajů

1. Základní identifikační údaje a adresní údaje (zejména pro uzavření a plnění smlouvy)
 - akademický titul
 - jméno a příjmení
 - název obchodní firmy
 - rodné číslo (v případě, že z jakýchkoli důvodů nebylo rodné číslo přiděleno, pak datum narození)
 - IČO, DIČ
 - adresa trvalého pobytu
 - adresa sídla nebo místa podnikání
 - fakturační adresa
 - čísla předložených identifikačních dokladů a jejich kopie (veškeré údaje, které nejsou potřebné pro poskytování služby, jsou na kopiích dokladů začerněny)
 - identifikační údaje zástupce zákazníka nebo kontaktní osoby, kterou zákazník určí
 - identifikační údaje plátce vyúčtování

2. Kontaktní údaje

- kontaktní telefonní číslo
- kontaktní e-mail
- adresy na sociální síť

3. Údaje o zboží, službách a jejich využívání služeb a o platební morálce

- popis zařízení či služby
- objem poskytnutých služeb a jejich cena
- zákaznický segment
- informace o platební morálce

4. Údaje o zboží, službách a jejich využívání služeb a o platební morálce

Což jsou údaje zpracovávané dle zákona o elektronických komunikacích, které jsou nezbytné pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací, pro vyúčtování služeb (volání, SMS a jiné zprávy, datové přenosy apod.), řešení případných sporů plynoucích z poskytování služby a plnění zákonných povinností.

Jedná se zejména o:

- volající číslo
- volané číslo
- adresa datového spojení (např. IP adresa nebo URL adresa)
- datum a čas uskutečnění spojení
- IMEI koncového zařízení
- počet poskytnutých jednotek
- doba trvání spojení
- číslo, název a umístění koncového bodu sítě
- typ přístupu k internetu

5. Ostatní údaje generované sítěmi v souvislosti s poskytováním služeb nezbytné pro řešení sporů týkajících se kvality služby, vyhodnocování a zvyšování kvality sítě a služeb a údržbu sítě.

III. Zdroje Údajů

Nordic Telecom zpracovává Údaje, které od Účastníků získal při uzavření Smlouvy, či v jejím průběhu, poskytováním služeb, komunikací se zákazníkem, nebo které řádně a v souladu s platnými právními předpisy nabyli od třetích osob.

IV. Právní důvody ke zpracování Údajů a jejich účel

Právní důvod	Účel
Plnění smlouvy, jejíž stranou je Účastník	poskytování Služeb či produktů, vystavování a zaslání vyúčtování, řešení reklamací, stížností či uplatňování nároků ze Smluv. Do této kategorie spadají rovněž úkony, které bezprostředně předcházejí uzavření smlouvy (např. zpracování objednávek)
Oprávněné zájmy správce či třetí strany	prevence podvodného jednání a ochrana bezpečnosti a integrity sítě, systémů, aplikací a Služeb, vymáhání pohledávek a uplatňování právních nároků, přímý marketing, zajištění bezpečnosti a optimalizace sítě a Služeb, ověřování bonity v negativních registrech, včetně předání Údajů do Informačních databází (např. SOLUS)

Plnění právní povinnosti – tj. tam, kde zpracování nařizuje zákon	zejména tísňová volání, identifikace zneužívání sítě či Služeb, uchovávání daňových a finančních dokladů, uchovávání dat pro účely předcházení, vyhledávání, odhalování trestné činnosti a stíhání trestných činů, kybernetické bezpečnosti
Souhlas Účastníka	marketingové a obchodní účely (s výjimkou tzv. přímého marketingu)

Souhlas

- Před udělením souhlasu je Účastník vždy řádně informován o podmínkách zpracování Údajů na základě daného souhlasu. Tento souhlas může být udělen v elektronické nebo papírové formě, hlasovou nahrávkou, či jiným prokazatelným způsobem.
- Udělení souhlasu je vždy volbou Účastníka.
- Souhlas může být požadován pro vlastní marketingové a obchodní účely Nordic Telecomu, ať již v rámci komunikace s Účastníkem, či i formou marketingových průzkumů, kdy slouží k optimalizaci Služeb Účastníka, jakož i k vypracovávání analýz, díky nimž může Nordic Telecom lépe nastavit portfolio svých Služeb a produktů. Výstupem mohou být rovněž anonymizované či agregované sociodemografické či sociolokační analýzy. Zvláštní souhlas může být požadován případně pro marketing a obchodní účely třetích stran.
- Pro správu udělených souhlasů může Účastník využít jak zákaznickou linku Nordic Telecomu, tak i zákaznickou samoobsluhu nebo webovou stránku Nordic Telecomu. Na těchto kanálech může Účastník svůj souhlas rovněž odvolat či podat námitku.
- Odvolat souhlas lze případně i prostřednictvím příznaku či „tlačítka“, je-li touto aplikací příslušný souhlas vybaven.
- Pro udělení souhlasu, či jeho odvolání nebo vznesení námítky může být Účastník požádán o prokázání své totožnosti, resp. autentifikaci.
- Odvolání souhlasu bude v takovém případě vyřízeno v co nejkratší době s ohledem na dostupné technicko-organizační možnosti.

Obchodní sdělení/ Přímý marketing

- Pokud nabízení služby či produktu přímo souvisí se Službou nebo produktem, které byly Účastníkovi poskytnuty v rámci plnění Smlouvy nebo učinění objednávky, je Nordic Telecom oprávněn Účastníka bez zvláštního vyžadování souhlasu kontaktovat dostupnými prostředky tj. zejména písemně, telefonicky, či elektronicky (e-mail, SMS, MMS).
- Proti těmto sdělením však může Účastník kdykoli vznést NÁMITKU, a to prostřednictvím zákaznické linky Nordic Telecomu, nebo prostřednictvím příznaku, kterým je příslušná elektronická zpráva opatřena, či v zákaznické samoobsluze, či prostřednictvím kontaktního formuláře na www.nordictelecom.cz. Po odvolání Vašeho souhlasu ukončíme dotčené zpracování co nejdříve, tak jak odpovídá technickým a administrativním možnostem.

V. Přístup k osobním údajům

K osobním údajům Účastníků mají přístup pouze řádně proškolené osoby, a to jen ty, do jejichž kompetence zpracování spadá a které samozřejmě byly zavázány mlčenlivostí. V případech stanovených zákonem, či v případech, kdy Nordic Telecom chrání svůj právem chráněný zájem, je pak Nordic Telecom oprávněn předat osobní údaje například orgánům státní správy, soudům, orgánům činným v trestním řízení apod.

VI. Kategorie zpracovatelů

- Poskytovatelé služeb elektronických komunikací
- Subdodavatelé zajišťující tisk faktur, doručování korespondence a poskytovatelé archivních služeb
- Subdodavatelé zajišťující marketingové aktivity naší společnosti
- Obchodní zástupci
- Subdodavatelé zajišťující vymáhání pohledávek

VII. Doba zpracování

Nordic Telecom zpracovává osobní Údaje vždy jen po dobu nezbytně nutnou. V případě zpracování Údajů pro marketingové účely jsou data Účastníků zpracovávána po dobu trvání smlouvy nebo do doby odvolání souhlasu nebo vyslovení námitky.

Doba pro uchování provozních a lokalizačních údajů je stanovena zákonem, přičemž tato doba nesmí překročit 6 měsíců.

VIII. Práva subjektu údajů - poučení

- Účastník má právo na případnou žádost na přístup ke svým osobním údajům a k následujícím informacím:
 - účelu zpracování,
 - kategorii dotčených osobních údajů,
 - příjemci nebo kategorie příjemců, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny,
 - plánované době, po kterou budou osobní údaje uloženy,
 - veškeré dostupné informace o zdroji osobních údajů, pokud nejsou získány od subjektu údajů, skutečnosti, zda dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.
- Každý subjekt údajů, který zjistí nebo se domnívá, že zpracování jeho osobních údajů může být v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života, nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může:
 - Požádat správce o vysvětlení.
 - Požadovat, aby správce odstranil takto vzniklý stav. Zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo vymazání osobních údajů.
 - Právo vznést námitku proti zpracování za účelem oprávněného zájmu Nordic Telecomu. Ukáže-li se taková námitka jako oprávněná, Nordic Telecom zpracování dotčené námitkou ukončí.
 - Je-li žádost subjektu údajů shledána oprávněnou, správce odstraní neprodleně závadný stav.
 - Nevyhoví-li správce žádosti subjektu údajů, má subjekt údajů právo obrátit se přímo na dozorový úřad, tedy Úřad na ochranu osobních údajů.
 - Subjekt údajů má právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz).
 - Správce má právo za poskytnutí informace požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace.
- Účastník má rovněž právo na tzv. přenositelnost, tj. vyžádat si o něm zpracovávané Údaje ve strukturovaném a běžně používaném strojově čitelném formátu a požádat o předání těchto Údajů jinému řádně určenému správci. Nordic Telecom takové žádosti vyhově, nebude-li tím nepříznivě zasaženo do práv jiných osob.
- Pro uplatňování práv subjektu údajů se Účastník může obrátit na infolinku Nordic Telecom, a to prostřednictvím e-mailu info@nordictelecom.cz, nebo telefonicky na tel. číslo 800 666 777.
- Telefonní hovory s informačními službami, Zákaznickým centrem, či externími operátorskými centry, mohou být nahrávány a nahrávka uchovávána, a to za účelem vnitřní kontroly služeb a zvyšování jejich kvality, projednání stížností nebo podnětů, či za účelem zajištění důkazu o transakci uskutečněné prostřednictvím výše uvedených kanálů.
- Z bezpečnostních důvodů jsou pak rovněž kamerovým systémem se záznamem monitorována kontaktní místa pro zákazníky. Tato místa jsou opatřena viditelným piktogramem, na němž jsou uvedeny i kontakty na odpovědnou osobu a podmínky tohoto zpracování.

IX. Kvalita a bezpečnost

Při zpracování prostřednictvím počítačové techniky Nordic Telecom dbá na dodržování technickoorganizačních opatření k zajištění ochrany osobních údajů, zejména opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Veškeré subjekty, kterým mohou být osobní údaje zpřístupněny, respektují právo subjektů údajů na ochranu soukromí a jsou povinny postupovat dle platných právních předpisů týkajících se ochrany osobních údajů. Za tímto účelem Nordic Telecom přijal příslušné interní směrnice a své případné smluvní partnery, jimž s ohledem na účel plnění musí být Údaje zpřístupněny, vždy důsledně zavazuje. Nordic Telecom se vždy snaží volit co nejvhodnější prostředky, aby byla zajištěna úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, včetně případného šifrování osobních údajů.

X. Kontakt na DPO

Pověřence pro ochranu osobních údajů lze kontaktovat prostřednictvím e-mailu dpo@nordictelecom.cz, případně podat podnět pověřenci pro ochranu osobních údajů prostřednictvím infolinky Nordic Telecom, a to buď e-mailem info@nordictelecom.cz, nebo telefonicky na tel. čísle 800 80 70 60.