

Všeobecné podmínky vztahující se na účastníky společnosti České Radiokomunikace a.s., kteří se ke dni 1. 12. 2009 stali na základě Smlouvy o prodeji a koupi části podniku od společnosti České Radiokomunikace a.s. uzavřené mezi společnostmi České Radiokomunikace a.s. a T-Mobile Czech Republic a.s. účastníky společnosti T-Mobile Czech Republic a.s.

1 Předmět Všeobecných podmínek

1.1 Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále též „Všeobecné podmínky“) upravují poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti T-Mobile Czech Republic a.s., se sídlem Tomíčkova 2144/1, Praha 4 149 00, zapsané v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 3787, IČ 64949681 (dále též „Poskytovatel“). Poskytovatel je oprávněn poskytovat na území České republiky tyto veřejně dostupné služby elektronických komunikací:

- veřejně dostupná telefonní služba,
- veřejně dostupná služba zprostředkování přístupu uživatelů ke službám Internet,
- veřejně dostupná služba pronájmu okruhů,
- veřejně dostupná služba přenosu dat,
- přídatné a další služby elektronických komunikací založené na přenosu hlasu.

1.2 Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, uzavírané mezi Poskytovatelem a účastníkem.

2 Definice pojmů

2.1 Ceníky služeb jsou dokumenty určující výši ceny za veřejně dostupné služby elektronických komunikací uvedené v bodu 1.1 těchto Všeobecných podmínek. Tyto služby dodává Poskytovatel na základě Smlouvy.

2.2 Kapacita přípojné linky je technická (fyzická) kapacita, jakou lze teoreticky přenášet digitální signál při maximálním využití přípojné linky. Jedná se o horní mez (limit) propustnosti linky pro veškerý přenášený digitální signál. Za přípojnou linku se považuje datový okruh mezi koncovým bodem služby a přístupovým zařízením Poskytovatele, zřízený za účelem připojení daného uživatele k síti Poskytovatele s cílem poskytování jedné nebo více služeb elektronických komunikací. Přenášený digitální signál zahrnuje kromě „užitečných“ dat (z pohledu datové aplikace) i data „režijní“, což jsou zejména rámce jednotlivých protokolových vrstev (doprovodné směrovací, servisní a zajišťovací informace k datům), servisní zprávy mezi sítí a koncovým zařízením a servisní zprávy mezi koncovými zařízeními uživatele.

2.3 Koncový bod služby je standardizované rozhraní na zařízení Poskytovatele, na které účastník připojuje svá koncová zařízení.

2.4 Kontaktní osoba smluvní strany je osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkajících se plnění Smlouvy, a je oprávněna závazně jednat ve věcech o poskytování služby podle Smlouvy. Oprávněný zástupce smluvní strany může písemně určit kontaktní osoby a stanovit oblasti, které jim náleží, nebo pořadí, ve kterém mají být druhou stranou kontaktovány. Pokud je smluvní strana neurčí, druhá smluvní strana pokládá za

kontaktní osoby, ty osoby, jež jsou uvedené v §15 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník v platném znění. Kontaktní osobou Poskytovatele je vždy také jednající operátor Péče o zákazníky.

2.5 Lokalita účastníka je prostor účastníkem ve Smlouvě určený pro instalaci zařízení Poskytovatele uvedením adresy, budovy, podlaží a místnosti, konkrétně v příloze Smlouvy Technická specifikace.

2.6 Maximální rychlost připojení je rychlost, kterou se u služby širokopásmového přístupu k Internetu prostřednictvím technologie ADSL rozumí v obou směrech maximální přenosová rychlost dosažitelná na fyzické vrstvě. V důsledku technických faktorů je aktuální efektivní rychlost připojení zpravidla nižší než maximální. Technickými faktory omezujícími rychlost připojení jsou zejména:

- kvalita a délka přístupového vedení (mezi koncovým bodem sítě a příslušným DSLAMem),
- kvalita a délka vedení vnitřních rozvodů v objektu uživatele a použitý typ připojeného koncového telekomunikačního zařízení uživatele (přípojka ADSL je konfigurována na nejvyšší dostupný technický rychlostní profil zařízení DSLAM tak, aby docházelo k nejmenšímu možnému odstupu od maximální rychlosti připojení),
- režie vyšších přenosových vrstev,
- sdílení kapacity přístupové sítě více uživateli, a to až do výše maximálního poměru stanovaného Poskytovatelem (tzv. agregace),
- sdílení kapacity přístupového vedení, například současným připojením více počítačů, nebo aktivní provoz jedné služby, který využívá dostupnou rychlost připojení, a to na straně uživatele,
- faktory sítě Internet stojící mimo vliv Poskytovatele.

2.7 Oprávněný zástupce je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat a podepisovat Smlouvu včetně příloh. Pokud nejde o osobu, oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle Obchodního zákoníku (zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění) a Občanského zákoníku (zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění), musí mít oprávněný zástupce smluvní strany k uvedeným činnostem platnou úředně ověřenou plnou moc. Oprávněný zástupce, který jedná za účastníka, se prokáže touto plnou mocí na žádost Poskytovatele.

2.8 Péče o zákazníky je specializované pracoviště Poskytovatele, které přijímá objednávky služeb, poskytuje účastníkovi technickou podporu a přijímá jeho stížnosti a reklamace na poskytování služeb. Adresa je následující: Zákaznické centrum pro integrované služby, P.O.BOX 31, 530 02 Pardubice, tel: 800 77 88 88, email: dotazy@t-mobile.cz. Reklamace jsou rovněž přijímány ve všech provozovněch Poskytovatele. Veškeré kontakty jsou dále zveřejněny na internetových stránkách

2.9

Poskytovatele www.t-mobile.cz/integrovaneslužby. Poskytovatel je společnost T-Mobile Czech Republic a.s., která poskytuje nebo zajišťuje poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací v souladu s platnými právními předpisy podle Smlouvy s účastníkem v rozsahu oprávnění vydaných Poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem (dále též „Úřad“).

2.10

Poskytovatel přístupu je provozovatel veřejných komunikačních sítí elektronických komunikací s významnou tržní silou na relevantním trhu, který má povinnost podle § 70, odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., umožnit přístup ke službám vybraného poskytovatele veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a podle § 85 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., zpřístupnit účastnické kovové vedení.

2.11

Služba je příslušná veřejně dostupná služba elektronických komunikací uvedená v bodě 1.1 těchto Všeobecných podmínek a služby spojené s poskytováním takové služby, dodávané Poskytovatelem na základě Smlouvy. Parametry Služby jsou uvedeny ve Smlouvě.

2.12

Služba elektronických komunikací je služba obvykle poskytovaná za úplat, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb a přenosových služeb v sítích používaných pro rozhlasové a televizní vysílání a v sítích kabelové televize, s výjimkou služeb, které nabízejí obsah prostřednictvím sítí a služeb elektronických komunikací, nebo vykonávají redakční dohled nad obsahem přenášeným sítěmi a poskytovanyými službami elektronických komunikací; nezahrnuje služby informační společnosti, které nespočívají zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.

2.13

Služba s přímým přístupem je služba, která je poskytována, pokud je mezi účastníkem a Poskytovatelem zřízen pevný okruh.

2.14

Služba s nepřímým přístupem je služba, která je poskytována, pokud není mezi účastníkem a Poskytovatelem zřízen pevný okruh. Pro přístup k této službě používá účastník síť elektronických komunikací jiného operátora.

2.15

Službou výběru operátora krátkou individuální volbou (služba CS) se rozumí možnost účastníka sítě poskytovatele přístupu vybrat jiného operátora poskytujícího veřejně dostupnou telefonní službu krátkou individuální volbou čísel pro každé jednotlivé volání podle svého vlastního výběru.

2.16

Službou výběru operátora nastavením předvolby čísel (služba CPS) se rozumí možnost pevného nastavení předvolby čísel v síti poskytovatele přístupu určeného k dosažení přístupu ke službám vybraného operátora, který poskytuje veřejnou telefonní službu bez nutnosti jakýchkoli dodatečných zásahů volajícího pro každé volání.

2.17

Smlouva je příslušná smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a účastníkem včetně dodatků a příloh uvedených



Mobile

- v bodě 18.3 těchto Všeobecných podmínek. Poskytovatel a účastník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.
- 2.18** Síť elektronických komunikací je síť dle definice zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů provozovaná držitelem oprávnění. Prostřednictvím této sítě je poskytována Služba.
- 2.19** Technická specifikace služby je dokument, ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytování příslušné služby elektronických komunikací, rozsah poskytované Služby a další stanovené údaje.
- 2.20** Veřejná komunikační síť je síť elektronických komunikací, která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
- 2.21** Veřejná telefonní síť je síť elektronických komunikací, která slouží k poskytování veřejně dostupných telefonních služeb a která umožňuje mezi koncovými body sítě přenos mluvené řeči, jakož i jiných forem komunikace, jako jsou faksimilní a datový přenos.
- 2.22** Účastník je každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem poskytujícím veřejně dostupné služby elektronických komunikací Smlouvu na poskytování těchto Služeb.
- 2.23** Uživatel je každý, kdo využívá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.
- 2.24** Veřejně dostupná telefonní služba je veřejně dostupná služba elektronických komunikací umožňující uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslování tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel, která spočívá v přepravě nebo směrování mluvené řeči v reálném čase mezi koncovými body sítě, která umožňuje uživateli používat zařízení připojené k takovému koncovému bodu za účelem komunikace s jiným uživatelem, jehož zařízení je připojené k jinému koncovému bodu a služby spojené s poskytováním veřejně dostupné telefonní služby dodávané Poskytovatelem na základě Smlouvy.
- 2.25** Veřejně dostupná služba elektronických komunikací je služba elektronických komunikací, jejíž poskytování spočívá zcela nebo zčásti v přepravě nebo směrování informací po sítích elektronických komunikací třetím osobám a z jejíhož poskytování není předem vyloučen žádný zájemce o její využití.
- 2.26** Všeobecné podmínky jsou Všeobecné podmínky vydané Poskytovatelem v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., zákonem č. 513/1991 Sb. a zákonem č. 40/1964 Sb. v platném znění.
- 3. Platnost a účinnost Smlouvy**
- 3.1** Postup při uzavírání Smlouvy a smluvní vztahy mezi účastníkem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, a to zejména zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění, zákonem č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, v platném znění.
- 3.2** Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněného zástupce Poskytovatele a účastníka, popř. oprávněného zástupce účastníka, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.
- 4. Práva a povinnosti smluvních stran**
- 4.1** Poskytovatel je oprávněn:
- 4.1.1** požadovat po účastníkovi doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy,
- 4.1.2** jednostranně měnit Všeobecné podmínky, Provozní podmínky veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Provozní podmínky“) a Ceník služeb,
- 4.1.3** omezit poskytování Služby po nezbytně nutnou dobu ze závažných technických, provozních nebo zákonných důvodů,
- 4.1.4** regulovat provoz v síti za účelem ochrany sítě a účastníka, průběžně kontrolovat způsob využití Služby účastníkem
- 4.1.5** změnit účastnické číslo stanice z naléhavých technických důvodů i bez souhlasu účastníka, pokud je to nutné k řádnému poskytování Služby, přičemž na tuto změnu bude účastník předem upozorněn. Technickým důvodem je rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla (číslovacího plánu) v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. nebo pokud je to stanoveno v jiném právním předpisu. Účastníkovi nebo uživateli nevzniká nárok na úhradu výdajů nebo na případnou náhradu škody, která může vzniknout při změně čísla v důsledku změny číslovacího plánu nebo jiného právního předpisu, nepřijmout změnu Smlouvy požadovanou účastníkem, pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se účastník takovou změnou snaží obejít některé ustanovení Smlouvy, zejména placení jednorázové ceny v případě nedodržení minimální doby užívání Služby ze strany účastníka,
- 4.1.6** kontaktovat účastníka s obchodním sdělením prostřednictvím e-mailu nebo jiného uvedeného kontaktu,
- 4.1.8** odmítnout aktivaci služby CPS po uzavření Smlouvy i bez uvedení důvodu, ale takovou skutečnost musí účastníkovi oznámit bez zbytečného odkladu,
- 4.1.9** nezářdit Službu nebo nerealizovat změnu Služby požadovanou účastníkem v případech, kdy účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo je účastník dlužníkem nebo soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí vyúčtovanou cenu za Služby nebo opakovaně porušuje smluvní podmínky.
- 4.2** Poskytovatel je povinen:
- 4.2.1** zřídít a poskytovat účastníkovi požadovanou Službu v souladu se Smlouvou,
- 4.2.2** umožnit účastníkovi seznámit se s platným zněním Všeobecných podmínek, s Provozními podmínkami a Ceníkem služeb,
- 4.2.3** informovat účastníka o podstatných změnách smluvních podmínek, zejména o změnách podmínek stanovených ve Všeobecných podmínkách, Ceníku služeb, které pro účastníka představují jejich zhoršení, předem ve lhůtě, která nebude kratší než 1 měsíc před účinností těchto
- změn a to elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na webu Poskytovatele), popř. i jinou formou, např. vyzooměním prostřednictvím informace na vyúčtování služby nebo jiným adresným písemným vyzooměním,
- 4.2.4** v případech změn smluvních podmínek, které nezhoršují smluvní podmínky účastníka, informovat účastníka elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na webu Poskytovatele) nejméně sedm dní před účinností těchto změn. Veškeré změněné dokumenty, kdy změny nevedou ke zhoršení smluvních podmínek účastníka, nabývají platnosti dnem v nich uvedených, a to bez ohledu na jakoukoliv nutnou akceptaci ze strany účastníka,
- 4.2.5** realizovat Poskytovatelem akceptovanou změnu Smlouvy, požadovanou účastníkem ve sjednané lhůtě,
- 4.2.6** udržovat své zařízení a infrastrukturu své sítě elektronických komunikací v takovém technickém a provozním stavu, aby Služba byla poskytována v nejvyšší možné kvalitě a v souladu s podmínkami a parametry uvedenými ve Smlouvě,
- 4.2.7** odstraňovat poruchy nebo závady vzniklé na svém zařízení nebo své síti elektronických komunikací v souladu s článkem 6. těchto Všeobecných podmínek. Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo své zařízení nebo svoji síť elektronických komunikací,
- 4.2.8** informovat účastníka o závažných omezeních, přerušeniích, změnách nebo nepravidelnostech v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu známy,
- 4.2.9** informovat účastníka o změně účastnického čísla dle 4.1.5 těchto Všeobecných podmínek co nejdříve, nebo ve lhůtě stanovené správním orgánem nebo obecně závazným právním předpisem,
- 4.2.10** v případě stavebních úprav nemovitosti spojených se zřízením Služby zajistit projektovou dokumentaci přípojného vedení, nebo jiný nutný podklad pro jednání účastníka s vlastníkem nemovitosti užívané účastníkem,
- 4.2.11** předat poskytovateli přístupovou objednávku k aktivaci Služby předvolby operátora trvalým nastavením kódu operátora poskytujícího veřejně dostupnou telefonní službu. Součástí objednávky jsou identifikační údaje (osobní údaje podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů, v platném znění, je-li účastník fyzická osoba) nutné pro identifikaci účastníka v síti poskytovatele přístupu,
- 4.2.12** pokud je předmětem sjednané Služby přenos dat a souborů, ručí Poskytovatel za přenos v nezměněném stavu.
- 4.3** Účastník je oprávněn:
- 4.3.1** užívat Službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy,
- 4.3.2** požádat o změnu Smlouvy,
- 4.3.3** obracet se svými připomínkami a žádostmi na Péči o zákazníky,
- 4.3.4** uplatňovat reklamace na vyúčtování ceny nebo na poskytování veřejně dostupnou službu elektronických komunikací,



T-Mobile

- 4.3.5 na požádání ponechat přidělené telefonní číslo a přenést jej do sítě jiného poskytovatele služeb, pokud je tento požadavek v souladu se stanovenými legislativními předpisy a normami pro tuto oblast,
- 4.3.6 Pokud je účastníkem fyzická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, a smlouva mezi ním a Poskytovatelem byla uzavřena při použití prostředků na dálku, má tento účastník právo dle § 53 odst. 7 občanského zákoníku odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí plnění. Toto právo musí účastník uplatnit u Poskytovatele v místě jeho sídla.
- 4.3.7 Pokud je účastníkem fyzická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti a smlouva mezi ním a Poskytovatelem byla uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání Poskytovatele, má tento účastník právo dle § 57 odst. 1 občanského zákoníku odstoupit od smlouvy do 14 dnů od uzavření smlouvy. Toto právo musí účastník uplatnit u Poskytovatele v místě jeho sídla.
- 4.4 Účastník je povinen:
- 4.4.1 užívat Službu pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými obecně závaznými právními předpisy, příslušnou Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami, Provozními podmínkami, Technickou specifikací služeb, písemnými návody a pokyny Poskytovatele,
- 4.4.2 řádně a včas hradit ceny za poskytnuté Služby dle Smlouvy nebo platného Ceníku služby ve výši ceny platné v době poskytnutí Služby
- 4.4.3 nezneužívat připojení k síti elektronických komunikací, zejména využívání k jiným než dohodnutým účelům a neprovádět bez osobní účasti nebo bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a změny prostorového uspořádání zařízení Poskytovatele mezi koncovými body služby proti stavu při zřízení,
- 4.4.4 zajistit, aby koncová zařízení, která připojuje účastník do sítě elektronických komunikací Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Účastník odpovídá za stav svých zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele včetně nastavení parametrů, pokud nebude stanoveno jinak,
- 4.4.5 zajistit souhlas vlastníka nemovitosti s instalací zařízení (dále jen „Souhlas“). Pokud je účastník zároveň vlastníkem nemovitosti, je podepsaná Smlouva i Souhlasem. Pokud je přípojné vedení pronajato Poskytovatelem od třetí osoby, je Souhlas použit pro potřeby jednání Poskytovatele s třetí osobou. Pokud je přístupový okruh realizován pomocí bezdrátové technologie, účastník je povinen zajistit případně také souhlas jiných subjektů (jestliže je podle zákona vyžadován) s umístěním anténního systému v nebo na nemovitosti a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží bezdrátové technologie souvisí. Hromosvodná soustava nemovitosti musí odpovídat požadavkům ČSN, což musí být doloženo kopií platné zprávy o výchozí nebo periodické revizi hromosvodu. Pokud vlastník nemovitosti požaduje za umístění zařízení Poskytovatele jakoukoli formu finanční úhrady, je tato úhrada povinností účastníka,
- 4.4.6 užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany sítě elektronických komunikací, pokud je to ve prospěch účastníka nebo sítě elektronických komunikací Poskytovatele,
- 4.4.7 písemně informovat Poskytovatele (Péče o zákazníky) po celou dobu účinnosti Smlouvy o změně svých identifikačních údajů, které jsou nezbytnými součástmi Smlouvy dle § 63 odst. 3) písm. b) zákona č. 127/2005 Sb. Dále je účastník povinen oznámit Poskytovateli změnu fakturační adresy. Změny je účastník povinen oznámit Poskytovateli nejpozději do 7 (sedmi) pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala, neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny sobě známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby, zejména poruchy sítě elektronických komunikací a závady v poskytování Služby,
- 4.4.8 zajistit a předložit Poskytovateli písemné prohlášení subjektu přířazené účastnické stanice, je-li potřebné pro zabezpečení poskytování příslušných služeb Poskytovatele,
- 4.4.9 zajistit v lokalitě účastníka všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování Služby, zejména:
- dát bezplatně k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění Smlouvy instalována a provozována zařízení Poskytovatele, a to na dobu trvání Smlouvy včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení a klimatizace, případně potřebné vyrovnávače napětí. Účastník tato zařízení umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely,
 - umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách účastníka za účelem oprav či údržby,
 - předávat pověřeným zaměstnancům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost,
 - zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytováním Služby,
 - zajistit, aby po celou dobu poskytování Služby zařízení Poskytovatele umístěné u účastníka bylo napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit účastník,
 - učinit opatření k tomu, aby v místě servisního zásahu byl zajištěn vstup do nemovitosti pro servisní skupinu a případně i kvalifikovanou obsluhu pověřenou účastníkem k zajištění nutné součinnosti,
 - učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se zařízením Poskytovatele,
- 4.4.10 vrátit veškerá zařízení Poskytovatele poskytnutá účastníkovi Poskytovatelem formou pronájmu nebo výpůjčky pro zajištění funkčnosti Služby při ukončení Smlouvy, popř. jednotlivé služby nebo na písemnou žádost Poskytovatele. Pokud účastník zařízení Poskytovateli po ukončení Smlouvy nebo jednotlivé Služby nevrátí nebo je vrátí poškozené, je povinen uhradit Poskytovateli způsobenou škodu.
- 4.4.12 uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zařízením nebo změnou Služby, které musel Poskyvatel vynaložit, protože účastník nesplnil podmínky stanovené pro tato zařízení či služby dle Provozních podmínek,
- 4.4.13 předložit Poskytovateli na jeho žádost doklady, potvrzující jeho důvěryhodnost a solventnost, neumožnit využívání a neposkytovat poskytnuté Služby třetím osobám, pokud není smluvně stanoveno jinak, nebo bez písemného souhlasu Poskytovatele,
- 4.4.15 zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti se Smlouvou seznámí, ledaže jsou to skutečnosti obecně známé nebo získá předem písemný souhlas Poskytovatele s jejich zveřejněním, a to i po dobu 3 (tří) let po ukončení smluvního vztahu s Poskytovatelem.
- 4.4.16 brát na vědomí a souhlasit s tím, že Poskyvatel vede elektronickou databázi skutečných operací v rámci sítě elektronických komunikací Poskytovatele i mimo ni. Účastník tímto uděluje souhlas Poskytovateli s případným měřením objemu přenesených dat technickými prostředky Poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru.
- 4.4.17 respektovat podmínky přístupu užívání a ochrany dalšího počítačového systému (sítě), pokud je předmětem sjednané Služby zprostředkování přístupu do tohoto počítačového systému (sítě).
- 4.4.18 Pokud je účastníkem fyzická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, a odstoupila od smlouvy dle bodu 4.3.6, je povinna dle § 53 odst. 10 občanského zákoníku nahradit Poskytovateli všechny skutečně vynaložené náklady spojené s vrácením zboží.
- 5. Cena služeb a platební podmínky**
- 5.1 Cenové podmínky a ceny za poskytnuté Služby jsou stanoveny v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. a jsou uvedeny ve Smlouvě a / nebo v Ceníku služeb. Platný Ceník služeb je účastníkovi k dispozici v sídle Poskytovatele a na internetových stránkách www.t-mobile.cz/integrovanesluzby. Poskyvatel může požadovat zaplacení jistiny či zálohy na poskytovanou Službu.
- 5.2 V případě poskytování veřejně dostupné telefonní služby je možno sjednat minimální částku za měsíční provoz služby (dále smluvní hovorné) ve výši stanovené v Smlouvě nebo v Ceníku služby. Pokud bude cena za provoz nižší než je sjednané smluvní hovorné, je Poskyvatel oprávněn účastníkovi účtovat toto smluvní hovorné bez ohledu na skutečný objem provozu účastníka v příslušném zúčtovacím období. Pokud bude cena za provoz vyšší než je sjednané smluvní hovorné, smluvní hovorné se neuplatňuje a účtuje se cena za provoz.
- 5.3 Poskyvatel vystaví účastníkovi po skončení zúčtovacího období, které činí jeden kalendářní měsíc (pokud se smluvní strany nedohodly jinak)

- základní vyúčtování ceny formou daňového dokladu / faktury k úhradě ceny za služby poskytnuté v uvedeném zúčtovacím období takto:
- 5.3.1** jednorázové ceny jsou účtovány Poskytovatelem po dodání příslušného plnění účastníkoví v prvním následném vyúčtování,
- 5.3.2** pravidelné ceny za úplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období včetně. Zúčtovací období u pravidelných cen je zpravidla období jednoho kalendářního měsíce,
- 5.3.3** ceny za provoz, resp. smluvní hovorné za provoz jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období včetně,
- 5.3.4** pravidelné ceny za provoz za neúplné zúčtovací období jsou vypočteny jako cena za jeden den zúčtovacího období násobená délkou neúplného zúčtovacího období. Cena za jeden den zúčtovacího období se vypočte jako 1/30 příslušné výše dohodnuté pravidelné ceny za provoz,
- 5.3.5** pravidelné ceny za poskytování veřejně dostupné telefonní služby nebo přídavných služeb se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné Služby,
- 5.3.6** ceny za provoz veřejně dostupné telefonní služby nebo přídavných služeb se začínají účtovat bezprostředně po zřízení nebo provedení změny příslušné Služby,
- 5.3.7** smluvní hovorné za provoz se začíná uplatňovat od 1. dne následujícího měsíce po zřízení Služby nebo provedení změny příslušné služby a přestává se uplatňovat počínaje dnem zrušení Služby,
- 5.3.8** pravidelné ceny za poskytování ostatních veřejných dostupných služeb elektronických komunikací se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné Služby. Pokud dojde k ukončení poskytování některé služby, pak se pravidelné ceny, ceny za provoz resp. smluvní hovorné za provoz přestávají účtovat počínaje dnem ukončení poskytování příslušné služby.
- 5.3.9** Poskytovatel je oprávněn vystavit účastníkovi vyúčtování ceny za období kratší, než je dohodnuté zúčtovací období, za služby poskytnuté ve zkráceném zúčtovacím období, a to v případě existence důvodného podezření, že účastník zneužívá síť elektronických komunikací nebo užívá Službu v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, nebo v případě, že cena za provoz ve zkráceném období překročí smluvní hovorné více než trojnásobně.
- 5.4** Ustanovení dle bodu 5.3 se nevztahuje na vyúčtování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, která mají charakter předplacené služby.
- 5.5** Na jednom daňovém dokladu / faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby a za služby poskytované třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.
- 5.6** Dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním Služby (např. mezinárodní konektivita, ceny přístupových okruhů atd.), má Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu Služby.
- 5.7** Cena podrobného vyúčtování se řídí platným Ceníkem služeb. Podrobné vyúčtování lze vystavit i zpětně, nejvíce však za dvě zúčtovací období nazpět.
- 5.8** Poskytovatel doručí vyúčtování na adresu účastníka, naposledy oznámenou Poskytovateli, poštou, osobně nebo jiným dohodnutým způsobem, a to do patnácti kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Splatnost vyúčtování je 21 (dvacet jedna) kalendářních dnů od data vystavení, pokud se Poskytovatel a účastník nedohodli jinak. Úhrada je provedena dnem připsání vyúčtované částky na účet Poskytovatele. Dohodneli se účastník s Poskytovatelem, že úhrady příslušných vyúčtovaných cen služby budou prováděny Poskytovatelem prostřednictvím přímých plateb z účtu účastníka (tzv. inkasem z účtu), je účastník povinen předložit Poskytovateli potvrzený souhlas s inkasem z účtu účastníka ze strany příslušného peněžního ústavu, jinak je taková dohoda neplatná a účastník je povinen hradit příslušné vyúčtované ceny jiným způsobem. V případě, že inkaso z účtu účastníka nebude uskutečněno z důvodů na straně účastníka (např. nedostatečné peněžní prostředky na účtu účastníka, nedostačující limit pro inkaso příslušné částky, neexistence inkasního příkazu vůči peněžnímu ústavu ze strany účastníka, špatné údaje týkající se inkasa z účtu účastníka poskytnuté Poskytovateli atd.), je účastník povinen uhradit vyúčtované ceny jiným způsobem do splatnosti příslušného vyúčtování. Neuhradí-li účastník vyúčtované ceny do data splatnosti příslušného vyúčtování, je účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté Služby.
- 5.9** Účastník je povinen uhradit vyúčtované ceny i tehdy, jestliže došlo k užívání Služby jinými uživateli než účastníkem. V případě neoprávněného užívání Služby jinými uživateli je účastník povinen uhradit vyúčtované ceny až do doby, než Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby na základě písemného oznámení účastníka o zneužití Služby. Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby co nejdříve, nejpozději však do 24 (dvaceti čtyř) hodin od doby doručení tohoto oznámení Poskytovateli.
- 5.10** Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat účastníkovi náklady spojené s vymáháním pohledávek, které budou přesahovat rámec prokazatelného upozornění účastníka na nezaplacení příslušného vyúčtování. Tyto náklady je účastník povinen uhradit ve lhůtě stanovené ve vyúčtování těchto nákladů.
- 5.11** Poskytovatel může požadovat zaplacení zálohy nebo jistiny na poskytování Služby a udržování této zálohy nebo jistiny ve stanovené minimální výši dle Ceníku služeb, maximálně však ve výši úhrnu tří měsíčních plateb podle příslušné Smlouvy. Poskytovatel je kdykoli oprávněn použít tuto zálohu nebo jistinu k uhrazení závazků účastníka vůči Poskytovateli vyplývajících ze Smlouvy v případě, že tyto závazky nebudou ve stanovených lhůtách vyrovnány. Zaplacená záloha nebo jistina nebo jejich část bude po odečtení veškerých závazků účastníka vůči
- Poskytovateli vrácena účastníkovi do 30 dnů od ukončení Smlouvy.
- 5.12** Ocitne-li se účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté Služby nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn účtovat mu ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky denně. Smluvní pokutu je účastník povinen zaplatit ve lhůtě splatnosti vyúčtování, obsahujícího smluvní pokutu.
- 5.13** Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody z titulu prodlení účastníka s platbou dlužných částek není zaplacením smluvní pokuty dotčeno.
- 5.14** Účastník má nárok na vrácení vzniklého přeplatku. Poskytovatel je však oprávněn použít tento přeplatek přednostně k započtení splatných pohledávek Poskytovatele vůči účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují, Poskytovatel vrátí účastníkovi přeplatek (event. snížený o výši pohledávek) formou započtení v nejbližším vyúčtování ceny za poskytované Služby, následujícím po vzniku přeplatku, nebo jiným způsobem, dohodnutým s účastníkem.
- 6. Hlášení poruch nebo závad a termíny jejich odstranění**
- 6.1** Zjistí-li účastník poruchu sítě elektronických komunikací nebo vadu Služby, je povinen tuto skutečnost neprodleně ohlásit na příslušné pracoviště Péče o zákazníky.
- 6.2** Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchu nebo závadu vzniklé na své straně co nejdříve, v souladu se Smlouvou Nenachází-li se ohlášená porucha nebo závada na straně Poskytovatele, předá Poskytovatel informaci o této poruše či závadě operátorovi, který zajišťuje připojení účastníka k síti elektronických komunikací.
- 6.3** Odpovídá-li za poruchu nebo vadu Služby účastník nebo se oznámí účastníka ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn v souladu s Provozními podmínkami vyúčtovat účastníkovi náklady, jež mu v souvislosti s odstraněním takové poruchy nebo vady vznikly.
- 7. Reklamacce a kompenzace**
- 7.1** Účastník je oprávněn uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací. Reklamacce se uplatňuje ve lhůtě stanovené zákonem č. 127/2005 Sb., a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnutou Službu a nebo ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Reklamacce může být podána písemně na adrese Zákaznické centrum pro integrované služby, P.O.BOX 31, 530 02 Pardubice nebo v jakémkoliv provozovně Poskytovatele nebo elektronicky způsobem popsaným na internetových stránkách Poskytovatele www.t-mobile.cz.
- 7.2** Podání reklamacce na výši vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a účastník je povinen uhradit cenu za poskytnutou Službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.



- 7.3 Reklamační musí obsahovat minimálně tyto údaje: identifikaci účastníka, číslo Smlouvy příslušné Služby, ke které je uplatněna reklamační, předmět reklamační, přesný popis.
- 7.4 Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou reklamační stanoveným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamační. Vyžaduje-li vyřízení reklamační projednání se zahraničním provozovatelem, vyřídí Poskytovatel tuto reklamační nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení této reklamační.
- 7.5 Účastník má nárok na vrácení přeplatku na základě kladně vyřízené reklamační. Jedná-li se o vrácení přeplatku na základě reklamační směřující proti vyúčtování cen, tak se Poskytovatel zavazuje takto vzniklý přeplatek vrátit účastníkovi do 1 měsíce ode dne kladného vyřízení reklamační. Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k započtení splatných pohledávek Poskytovatele vůči účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují, Poskytovatel vrátí účastníkovi přeplatek (event. snížený o výši pohledávek) formou dobropisu v nejbližším vyúčtování, následujícím po kladném vyřízení reklamační, nebo jiným způsobem, dohodnutým s účastníkem.
- 7.6 Poskytovatel je povinen na každou uplatněnou reklamační, týkající se rozsahu, ceny a kvality poskytovaných Služeb vyrozumět účastníka o uznání nebo neuznání reklamační, to znamená, zda se jedná o oprávněnou či neoprávněnou reklamační. Poskytovatel služby neodpovídá za poruchy a závady vzniklé mimo jeho zařízení a jeho síť elektronických komunikací a tyto závady nejsou předmětem reklamační.
- 7.7 V případě, že je uznána reklamační rozsahu a kvality poskytované Služby, Poskytovatel sníží poměrně vzhledem k míře snížení kvality cenu účtovanou účastníkovi za nekalitně poskytovanou Službu za období ode dne prokazatelného vzniku závady až do okamžiku odstranění této závady.
- 7.8 V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení reklamační, může účastník podat námitku u Úřadu místně příslušného pro danou oblast.
- 7.9 Poskytovatel nepřijme reklamační zejména, pokud byla podána po lhůtě stanovené v bodě 7.1 těchto Všeobecných podmínek.
- 7.10 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 zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem, je-li to možné. Poskytovatel poskytující službu elektronických komunikací není povinen uhradovat jejím uživatelům náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
8. **Omezení poskytování služby**
- 8.1 Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z důvodů:
- 8.1.1 provádění údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací,
- 8.1.2 krizových situací (zejména § 99 zákona č. 127/2005 Sb.),
- 8.1.3 ostatních závažných technických nebo provozních,
- 8.1.4 písemného oznámení účastníka o zneužití služby dle 5.9 těchto Všeobecných podmínek,
- 8.1.5 existence okolností vylučujících odpovědnost (vyšší moc)
- 8.2 Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání Služby, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání, pokud je účastník v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté Služby a/nebo neplní další smluvní podmínky a nezjednal nápravu ani v náhradním termínu plnění, který mu byl Poskytovatelem stanoven.
- 8.3 Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání Služby, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání, v případě hrubého porušení smluvních podmínek účastníkem. Za hrubé porušení se považuje zejména zesílání nevyžádané pošty (spamu) libovolným způsobem, šíření virů, spyware, dialerů a jiného software škodícího ostatním uživatelům, jakož i nezákonné šíření děl požívajících autorskoprávní ochrany. O tomto omezení poskytování Služby nemusí Poskytovatel účastníka nijak informovat
- 8.4 Bezodkladně poté, co Poskytovatel zjistí, že pominuly důvody omezení nebo přerušení Služby dle předchozích bodů, Poskytovatel provoz Služby obnoví. Pro případ dle bodu 8.2 a 8.3 má Poskytovatel právo účtovat účastníkovi poplatek spojený se znovu zprovozněním Služby stanovený v platném Ceníku služby.
9. **Účastnická stanice, telefonní číslo, volba operátora, přenositelnost čísla**
- 9.1 U služby s nepřímým přístupem podmínky zřízení, překládání, přemístění, popřípadě přeměny účastnické stanice, včetně dodací lhůty a povinností vyplývající z užívání telefonního čísla určuje příslušný operátor poskytující síť elektronických komunikací, ke které je koncové zařízení účastníka připojeno.
- 9.2 Uživatel má právo na požádání ponechat si přidělené telefonní číslo a přenést jej do sítě jiného poskytovatele služeb, pokud tento požadavek je v souladu se stanovenými legislativními předpisy a normami pro tuto oblast. Konkrétní technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel stanoví Úřad opatřeními obecné povahy č. OOP/10/07.2005-3 ve znění pozdějších úprav.
- 9.3 Účastník uplatní požadavek na přenesení svého smluvně přiděleného čísla u Poskytovatele současně se zmocněním zaslat opouštěnému poskytovateli oznámení o ukončení jeho služby (formulář CAF). Poskytovatel se zavazuje realizovat přenos telefonního čísla za předpokladu, že všechny předané informace účastníkem jsou správné, pravdivé a úplné a opouštěný poskytovatel služeb z tohoto důvodu neuplatní odmítnutí této transakce.
- 9.4 Přenesení čísla k novému poskytovateli nezakládá žádnou změnu v uzavřených
- smluvních závazcích k opouštěnému poskytovateli.
- 9.5 Informace o aktuální výši ceny za přenesení čísla je součástí Ceníku služby pro příslušný cenový program veřejné telefonní služby Poskytovatele.
- 9.6 Přenositelnost telefonního čísla (§ 34, odst. 1 zákona č.127/2005 Sb.) a výběr poskytovatele služeb (§ 70, odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb.) zajišťuje příslušný poskytovatel poskytující síť elektronických komunikací, ke které je koncové zařízení účastníka připojeno, v souladu s platnými právními předpisy.
- 9.7 U služby s přímým přístupem zajišťuje povinnosti dle 9.1, 9.3 a 9.6 těchto Všeobecných podmínek Poskytovatel v závislosti na technických a provozních podmínkách ve vlastní síti elektronických komunikací a v propojených sítích elektronických komunikací.
10. **Druhy telefonních hovorů, blokování čísel nebo číselné řady na základě žádosti účastníka a identifikace zlomyslných nebo obtěžujících volání**
- 10.1 Druhy telefonních hovorů nabízených Poskytovatelem jsou uvedeny v platném Ceníku služeb.
- 10.2 Na základě písemné žádosti účastníka zablokuje Poskytovatel odchozí hovory na telefonní čísla určená účastníkem. Tato služba je zpoplatňována dle platného Ceníku služeb.
- 10.3 Odblokování lze provést pouze na základě písemné žádosti účastníka o odblokování.
- 10.4 Na základě žádosti účastníka zajistí Poskytovatel službu identifikace účastnického čísla, z kterého byla uskutečněna zlomyslná volání nebo obtěžující volání, a to zpětně u konkrétních volání, která účastník označí jako zlomyslná nebo obtěžující, nejpozději však do 2 měsíců ode dne uskutečnění takového volání. Tato služba je zpoplatňována dle platného Ceníku služeb.
11. **Seznam účastníků veřejné telefonní služby; informace o účastnických číslech**
- 11.1 Poskytovatel zpracovává, bude uchovávat a předá poskytovateli univerzální služby identifikační údaje všech účastníků služby, s výjimkou údajů těch účastníků, kteří uveřejnění odmítli, pro informační službu o telefonních číslech účastníků a k vydání jednotného telefonního seznamu. Poskytovatel zpracovává, bude uchovávat a na základě žádosti předá osobě, která poskytuje veřejně dostupné informační služby o telefonních číslech nebo poskytuje účastnické seznamy, identifikační údaje všech účastníků služby, s výjimkou údajů těch účastníků, kteří uveřejnění odmítli, pro informační službu o telefonních číslech účastníků a k vydání účastnického telefonního seznamu.
- 11.2 Údaje zpracované podle bodu 11.1 těchto Všeobecných podmínek může Poskytovatel používat též pro účely informační služby o telefonních číslech účastníků služby, případně i pro vydávání telefonního seznamu účastníků služby.
- 11.3 Každá hlavní účastnická stanice se uvádí v telefonním seznamu se všemi svými vedlejšími



Mobile

- stanicemi jednou v abecedním pořádku podle přijetí a jména (obchodní firmy) účastníka s jeho adresou a účastnickým číslem stanice. Více hlavních telefonních stanic zapojených do série se uvádí v telefonním seznamu jedním přípojným číslem stanice, nebo všemi přímými čísly (provobkami), které si účastník přeje uvést.
- 11.4** Text označení účastnické stanice navrhne účastník, avšak Poskytovatel je oprávněn ho upravit tak, aby neodporoval právním předpisům a aby bylo vyhledávání účastníků co nejvíce usnadněno. S takto upraveným textem je Poskytovatel povinen účastníka seznámit. V textu telefonního seznamu se neuveřejňují inzertní údaje ani reklama. Účastník má právo uvést v telefonním seznamu u svých osobních údajů, že si nepřeje být kontaktován za účelem marketingu.
- 11.5** Na žádost účastníka mohou být v telefonním seznamu uvedeny s účastnickým číslem jeho účastnické stanice i osoby nebo organizace, kterým dovolil svou stanici užívat.
- 11.6** Poskytovatel zajistí na žádost účastníka opravu, vymazání nebo nezveřejnění údajů dle bodu 11.1 těchto Všeobecných podmínek v jednotném telefonním seznamu při jeho nejbližší redakci. Pokud Poskytovatel obdrží žádost po uzavěře přípravných prací na vydání jednotného telefonního seznamu, budou opravy nebo vymazání údajů z jednotného telefonního seznamu zajištěny při následné nejbližší redakci. Tento odstavec platí i pro údaje poskytované pro účely vydávání telefonního seznamu účastníků služby a pro účely informační služby o telefonních číslech účastníků.
- 11.7** Za provedené služby dle bodu 11.5 těchto Všeobecných podmínek může Poskytovatel účtovat cenu dle platného Ceníku služeb. Oprava, vymazání nebo nezveřejnění údajů u účastníku v telefonním seznamu je bezplatné.
- 12. Vznik, změna, převod a ukončení Smlouvy**
- 12.1** Smlouvu je možné uzavřít na dobu určitou nebo na dobu neurčitou. Není-li ve Smlouvě vyznačena doba jejího trvání, je uzavřena na dobu neurčitou. Minimální doba užívání služby je uvedena v Ceníku služeb. Minimální doby užívání služeb se počítají ode dne zřízení Služby, popř. ode dne provedení změny Služby dle Dodatku smlouvy. Případné prodloužení minimální doby užívání Služby dohodou smluvních stran je uvedeno ve Smlouvě.
- 12.2** Účastník je oprávněn podat žádost o změnu Smlouvy, přičemž žádost o změnu musí obsahovat identifikační údaje účastníka, které jsou nezbytnou součástí návrhu Smlouvy, číslo Smlouvy, popis změny, kterou účastník požaduje, a datum.
- 12.3** Žádost o změnu Smlouvy se podává oddělení Péče o zákazníky nebo kontaktní osobě Poskytovatele.
- 12.4** O přijetí nebo odmítnutí žádosti o změnu Smlouvy informuje Poskytovatel účastníka. Při odmítnutí žádosti o změnu Smlouvy sdělí Poskytovatel účastníkovi důvody odmítnutí, případně se pokusí spolu s účastníkem najít alternativní řešení.
- 12.5** Změna rozsahu nebo specifikace Služeb bude sjednána tak, že na základě písemné, ústní, telefonické nebo elektronické objednávky účastníka bude ze strany Poskytovatele provedeno technické šetření. Pokud tomu na základě provedeného šetření nebudou bránit technické nebo provozní podmínky, je Poskytovatel povinen realizovat tuto změnu do lhůty 40 dnů od přijetí písemné objednávky nebo od podpisu Dodatku ke smlouvě.
- 12.6** Převod práv a závazků účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.
- 12.7** Účastník může písemně vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu:
- 12.7.1** bez sankce do jednoho měsíce od doručení informace o změně Všeobecných podmínek nebo Ceníku služeb, jestliže Poskytovatel změnil práva a povinnosti stanovené ve Všeobecných podmínkách v neprospěch účastníka nebo jsou ceny, uvedené ve změněm Ceníku služby zvýšeny v neprospěch účastníka; výpovědní lhůta činí třicet kalendářních dnů a začíná běžet dnem doručení výpovědi Poskytovateli. V případech, kdy účastník nevyužije svého práva vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu bez sankce, nabývají změny platnosti a účinnosti dnem v nich uvedených a to bez ohledu na jakoukoliv nutnou další akceptaci ze strany účastníka. Toto právo nenáleží účastníkovi v případě, že účinnost těch ustanovení Všeobecných podmínek, které se v důsledku změny staly nevýhodnými pro účastníka, je upravena Smlouvou tak, aby se změna Všeobecných podmínek neprojevila v neprospěch daného účastníka.
- 12.7.2** za jakéhokoliv důvodu nebo i bez uvedení důvodu; výpovědní lhůta činí tři měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli. Podá-li účastník výpověď dle tohoto bodu tak, že výpovědní lhůta skončí dříve, než je stanovena minimální doba užívání služby dle 12.1 těchto Všeobecných podmínek, má Poskytovatel právo vyúčtovat účastníkovi za období mezi koncem výpovědní lhůty a uplynutím stanovené minimální doby užívání služby jednorázovou cenu ve výši 50 % součtu pravidelných měsíčních cen a smluvního hovorného za provoz u služby s přímým přístupem v uvedeném období, nebo jednorázovou cenu ve výši 50 % smluvního hovorného za provoz u služby s nepřímým přístupem v uvedeném období.
- 12.8** Možnost výpovědi Smlouvy nebo jednotlivé Služby dle bodu 12.7.2 těchto Všeobecných podmínek nelze uplatnit na Smlouvy na dobu určitou a Služby, které jsou předmětem Smlouvy na dobu určitou a to po dobu řádného smluvního období.
- 12.9** Výpověď Smlouvy není dotčena povinnost účastníka uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.
- 12.10** Poskytovatel může od Smlouvy nebo od jednotlivé služby odstoupit s okamžitou účinností,
- tj. dnem doručení písemného odstoupení účastníkovi:
- 12.10.1** v případě existence důvodného podezření, že účastník zneužívá síť elektronických komunikací nebo užívá Službu v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, zasahuje do služeb poskytovaných jiným účastníkům nebo uživatelům, zasahuje do sítě Poskytovatele nebo do jiných sítí, nebo uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným účastníkům,
- 12.10.2** v případě opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany účastníka,
- 12.10.3** v případě, že při zřízení Služby, provádění změny Služby nebo odstraňování poruch účastník neposkytuje dostatečnou součinnost Poskytovateli v souladu se Smlouvou,
- 12.10.4** v případě, že při průzkumu realizovatelnosti zřízení (provedení změny) Služby zjistí, že příslušnou Službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů,
- 12.10.5** v případě, že nelze Službu z technických důvodů nadále provozovat. V takovém případě nemá účastník nárok na zajištění (obnovení) služby od jiného Poskytovatele,
- 12.10.6** v případě, že účastník neposkytne Poskytovateli požadovanou zálohu nebo jistinu dle bodu 5.11 těchto Všeobecných podmínek nebo tuto zálohu či jistinu neprodlouží nedoplní do výše požadované Službou, a to na základě písemné výzvy Poskytovatele.
- 12.11** V případě odstoupení dle bodů 12.10.1, 12.10.2 nebo 12.10.3 těchto Všeobecných podmínek má Poskytovatel právo účtovat účastníkovi cenu, jejíž režim a výše jsou upraveny v bodě 12.7.2 těchto Všeobecných podmínek.
- 12.12** Jestliže účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí cenu za Služby uvedené ve vyúčtování ceny, má Poskytovatel právo od Smlouvy odstoupit. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny.
- 12.13** Poskytovatel může vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu z jakéhokoliv důvodu nebo i bez uvedení důvodu s výpovědní lhůtou v délce tří měsíců, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi účastníkovi.
- 12.14** V případě zajištění přenesení telefonního čísla účastníka od Poskytovatele (přenositelnost čísla) budou příslušné jednotlivé služby, které nemohou být bez takového telefonního čísla poskytovány v síti elektronických komunikací Poskytovatele, ukončeny dnem, kdy je Poskytovateli doručeno od přijímajícího poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby oznámení o aktivaci přenesení příslušného telefonního čísla u takového poskytovatele. Ukončení jednotlivé služby dle předchozí věty se považuje pro účely smlouvy za



T-Mobile

- ukončení takové služby formou výpovědi ze strany účastníka dle bodu 12.7.2 těchto Všeobecných podmínek. Poskytovatel je tedy oprávněn účtovat účastníkovi cenu dle bodu 12.7.2 těchto Všeobecných podmínek a případně další sjednané smluvní sankce stanovené pro případ ukončení jednotlivé služby výpovědí ze strany účastníka a s tím spojené nedodržení minimální doby užívání služby.
- 12.15** Smlouva nebo jednotlivá Služba může být ukončena také dohodou smluvních stran.
- 12.16** Smlouva bude ukončena okamžikem ukončení poskytování poslední jednotlivé Služby.
- 12.17** Při ukončení Smlouvy nebo jednotlivé Služby odstoupením od Smlouvy účastníkem před zřízením Služby nebo provedením změny Služby je účastník povinen nahradit Poskytovateli vynaložené výdaje, případající na již provedené práce a jejich přípravu; to platí i v případě odstoupení od Smlouvy nebo jednotlivé Služby Poskytovatelem dle bodu 12.11 těchto Všeobecných podmínek.
- 12.18** Při ukončení Smlouvy je účastník povinen vrátit bez zbytečného prodlení Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 45 (čtyřiceti pěti) kalendářních dnů po jejím ukončení.
- 13. Odpovědnost za škodu a náhrada škody**
- 13.1** Poskytovatel odpovídá za skutečnou škodu na hmotném majetku účastníka způsobenou v důsledku porušení právních povinností neuvedených ve Všeobecných podmínkách pouze pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců Poskytovatele.
- 13.2** Poskytovatel neodpovídá za:
- 13.2.1** škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby sítě elektronických komunikací či její části,
- 13.2.2** škodu, která vznikne zaviněním účastníka,
- 13.2.3** škodu, která vznikne v důsledku okolností vylučujících odpovědnost dle zákona,
- 13.2.4** ušlý zisk,
- 13.2.5** jakékoliv škody způsobené účastníkovi nebo uživateli v důsledku výpadku sítě Internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu.
- 13.3** V případě neposkytnutí Služby podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit závadu, přiměřeně snížit cenu, resp. vrátit neoprávněně účtované a zaplacené ceny. Poskytovatel tedy není povinen uhrazovat účastníkům resp. Uživatelům Služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- 13.4** Škodu dle bodu 13.1 těchto Všeobecných podmínek nahradí Poskytovatel ve výši skutečné škody, nejvýše však v částce 200 000 Kč. Částku vyčíslovací škodu použije Poskytovatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek vůči účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují nebo k pokrytí částky určené jako náhrada za škodu nepostačí, poskytne Poskytovatel účastníkovi bezplatně službu ve výši příslušné částky (event. sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti Smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.
- 13.5** Účastník odpovídá za takovou škodu na hmotném majetku Poskytovatele, která vznikne prokazatelně jeho zaviněním nebo zaviněním uživatele, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil tuto škodu způsobit, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle zákona. Tuto škodu je účastník povinen uhradit v prokázané výši, nejvýše však ve výši 200 000 Kč. Pokud by ke škodě dle tohoto bodu došlo úmyslným jednáním účastníka je účastník povinen uhradit takovou škodu v prokázané skutečné výši.
- 13.6** Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli, pokud přes předchozí upozornění Poskytovatelem pokračuje v činnosti, která byla Poskytovatelem označena za zneužívání Služby.
- 13.7** Účastník je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou uživatelem, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání Služby.
- 13.8** Jakmile účastník uzná nebo Poskytovatel prokáže škodu dle 13.5, 13.6 a 13.7 těchto Všeobecných podmínek, zaplatí účastník náhradu škody v plné výši do 30 kalendářních dnů bankovním převodem na účet Poskytovatele.
- 14. Ochrana osobních dat o účastnících**
- 14.1** Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o účastníkovi, nutné pro evidenci v systému, a užívat je v souladu s právním řádem České republiky, zejména v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů, v platném znění a § 87 zákona č. 127/2005 Sb.
- 14.2** Souhlasem podle § 5 zákona č. 101/2000 Sb. se pro účely tohoto oddílu rozumí souhlas učiněný buď pomocí elektronických prostředků, zejména vyplněním formuláře v obsahu stránky poskytované na síti internet a nebo formou podpisu účastníka na Smlouvě.
- 14.3** Účastník má právo na informace o svých osobních údajích, které Poskytovatel (nebo osoby dle 14.8 Všeobecných podmínek) zpracovává, a právo na jejich opravu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v § 12 zákona č. 101/2000 Sb. Účastník, který zjistí nebo se domnívá, že Poskytovatel (nebo osoby dle 14.8 Všeobecných podmínek) provádí zpracování údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života účastníka nebo v rozporu se zákonem č. 101/2000 Sb., je oprávněn požádat Poskytovatele o vysvětlení, či požadovat odstranění závadného stavu. Zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. Nevyhoví-li Poskytovatel žádosti účastníka o vysvětlení či odstranění závadného stavu, je účastník oprávněn se obrátit přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů. Další práva vyplývající ze zákona č. 101/2000 Sb. jsou uvedena v § 21 tohoto zákona.
- 14.4** Poskytovatel jako správce osobních údajů zpracovává poskytnuté údaje manuálně
- i automaticky, osobně nebo prostřednictvím osob uvedených v 14.8. těchto Všeobecných podmínek. Účastník je seznámen s tím, že poskytnutí osobních údajů (s výjimkou údajů dle § 63 odst. 3) písm. b) zákona č. 127/2005 Sb.) je dobrovolné a že je oprávněn souhlas s jejich poskytnutím kdykoliv odvolat.
- 14.5** Poskytovatel je oprávněn předávat jiným Poskytovatelům zajišťujícím veřejné komunikační síť a Poskytovatelům poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací takové údaje o účastnících, které jsou jinak předmětem telekomunikačního tajemství a které souvisí s poskytováním Služby, a to za účelem zajištění propojení a přístupu k síti a ke vzájemnému vyúčtování služeb.
- 14.6** Poskytovatel může předávat jiným provozovatelům sítě elektronických komunikací a jiným Poskytovatelům veřejně dostupných služeb elektronických komunikací data o účastnících dle bodu 14.1 těchto Všeobecných podmínek, pokud slouží k identifikaci či prevenci zneužívání sítě a služeb. Zneužíváním služeb se rozumí soustavné opožděné placení nebo neplacení vyúčtování ceny.
- 14.7** Poskytovatel vede evidenci účastníků obsahující osobní údaje, které účastníci zpřístupnili při sjednávání Smlouvy a poskytli souhlas s jejich zpracováváním. V souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. uděluje účastník Poskytovateli po dobu trvání Smlouvy, resp. do úplného vypořádání práv a povinností ze Smlouvy, oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní údaje uvedené ve Smlouvě pro účely:
- 14.7.1** informačních a účtovacích systémů Poskytovatele,
- 14.7.2** zajišťování ochrany sítě včetně souvisejících provozních činností,
- 14.7.3** poskytování Služeb a služeb třetích stran a provádění úkonů s nimi spojených,
- 14.7.4** vyúčtování Služeb a služeb třetích stran a provádění úkonů s tím spojených,
- 14.7.5** vymáhání pohledávek vyplývajících z poskytování Služeb a služeb třetích stran a provádění úkonů s tím spojených,
- 14.7.6** komunikace s účastníkem o Službách a službách třetích stran, a to zejména informování o nových Službách Poskytovatele, průzkumy spokojenosti, marketingové nebo obchodní akce, telemarketing, nabízení obchodu a služeb,
- 14.7.7** technických zásahů souvisejících s poskytováním Služeb.
- 14.8** Činnosti uvedené v 14.6. těchto Všeobecných podmínek je Poskytovatel oprávněn vykonávat sám nebo prostřednictvím třetích osob na základě Smlouvy. Účastník souhlasí s tím, že pro výkon činností uvedených v 14.6. těchto Všeobecných podmínek je Poskytovatel oprávněn předat osobní údaje, které účastník zpřístupnil při sjednávání Smlouvy, třetím osobám, zajišťující tyto činnosti pro Poskytovatele. Poskytovatel prohlašuje, že ke dni předání osobních osobní údaje předává.
- 14.9** Poskytovatel prohlašuje, že telefonní hovor účastníka s operátorem Péče o zákazníky, s jiným pracovníkem Poskytovatele nebo jeho smluvního



T-Mobile

partnera může být Poskytovatelem monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných Služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele. Dále Poskytovatel prohlašuje, že případný záznam telefonního hovoru bude Poskytovatelem zálohován po dobu nezbytně nutnou.

15. Územní vymezení poskytované služby

15.1 Služba je poskytována na území České republiky.

16. Jiná odpovědnost

- 16.1 Poskytovatel neodpovídá za obsah zpráv přenášených prostřednictvím Služby.
- 16.2 Poskytovatel neposkytuje zaslání tarifních jednotek se službou CS/CPS.
- 16.3 Účastník nebo uživatel nemá nárok na úhradu výdajů nebo případnou náhradu škody, která mu může vzniknout při změně čísla v důsledku změny číslovacího plánu.
- 16.4 Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad s morálními principy jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, popřípadě z jiných sítí.

17. Řešení sporů mimo soudní nebo správní řízení

- 17.1 Jakýkoli spor týkající se předmětu Smlouvy, bude vyřešen v souladu s postupem řešení sporů uvedeným v bodě 17 těchto podmínek.
- 17.2 Za počátek vzniku sporu je pokládán den, kdy jedna strana doručí druhé straně oznámení o sporu, včetně konkrétního a přiměřeně podrobného popisu sporu, a pokud je to možné, přesného návrhu řešení.
- 17.3 Smluvní strany co nejdříve zahájí jednání – avšak nejpozději do 10 (deseti) pracovních dnů po doručení oznámení o sporu – s cílem dosažení urovnání záležitosti, jež je předmětem sporu. Tato jednání budou zpočátku vedena zástupci jmenovanými pro tento účel každou stranou.
- 17.4 Pokud nebude při jednáních dosaženo dohody do 10 (deseti) pracovních dnů od zahájení jednání, projednají spor nejpozději do dalších 10 (deseti) pracovních dnů statutární orgány obou stran nebo jejich zmocněnci, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
- 17.5 Nedojde-li k dohodě statutárních orgánů obou stran nebo jejich zmocněnců, předloží spor některá ze stran nebo obě strany neprodleně k rozhodnutí Úřadu.
- 17.6 Každá strana má právo po vyčerpání opravných prostředků ve správním řízení v daném sporu obrátit se na příslušný soud v České republice postupem stanoveným v zákonu č. 127/2005 Sb.
- 17.7 O jednáních podle bodů 17.3 a 17.4 těchto Všeobecných podmínek se pořizují písemné zápisy.

18. Společná a závěrečná ustanovení

18.1 Za písemné se považují právní úkony doručené poštou, kurýrem, faxem nebo elektronickou poštou ve formě určené zákonem č. 227/2000

Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů, v platném znění.

- 18.2 Pokud se některá ustanovení těchto Všeobecných podmínek nebo Smlouvy ukáží jako neplatná, nebude to mít vliv na platnost Smlouvy nebo těchto Všeobecných podmínek jako celku. Smluvní strany sjednají bez zbytečného prodlení nová ustanovení, která nahradí stávající ustanovení a která co nejlépe odpovídají původnímu účelu.
- 18.3 V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí Smlouvy mají postupně přednost ustanovení jednotlivých částí smlouvy podle tohoto pořadí:
- 18.3.1 číslované Dodatky ke Smlouvě v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu,
- 18.3.2 smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací,
- 18.3.3 technické specifikace poskytovaných služeb (součástí smlouvy),
- 18.3.4 Ceník služeb,
- 18.3.5 provozní podmínky veřejně dostupných služeb elektronických komunikací,
- 18.3.6 všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (součástí Smlouvy).
- 18.4 Podpisem Smlouvy účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi Smlouvy a dokumenty uvedenými v bodě 18.3 těchto Všeobecných podmínek seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené.
- 18.5 Text Všeobecných podmínek či Smlouvy je závazný.
- 18.6 Tyto Všeobecné podmínky nahrazují ve vztahu k účastníkům společnosti České Radiokomunikace a.s., kteří se ke dni 1. 12. 2009 stali na základě Smlouvy o prodeji a koupi části podniku od společnosti České Radiokomunikace a.s. uzavřené mezi společností České Radiokomunikace a.s. a T-Mobile Czech Republic a.s. účastníky společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. v plném rozsahu všechny do této doby účinné Všeobecné podmínky společnosti České Radiokomunikace a.s. a jsou k dispozici v sídle Poskytovatele, jeho prodejních místech a na internetových stránkách Poskytovatele www.t-mobile.cz.
- 18.7 Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. 12. 2009.