

Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. pro spotřebitele

1. Úvodní ustanovení

Všeobecné podmínky tvoří součást smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“), kterou jste Vy jako spotřebitel (dále též jen „Účastník“) uzavřel se společností T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „T-Mobile“). Všeobecné podmínky upravují Vaše práva a povinnosti i práva a povinnosti T-Mobile při užívání a poskytování služeb elektronických komunikací a souvisejících služeb (dále vše jen „Služby“) prostřednictvím mobilní sítě T-Mobile (dále jen „mobilní Služby“) či pevné sítě T-Mobile (dále jen „pevné Služby“). Při jednání o Smlouvě se můžete Vy i T-Mobile nechat zastoupit zástupcem. Vámi udělená plná moc musí být vždy opatřena Vaším úředně ověřeným podpisem.

2. Účastnická Smlouva

2.1. Uzavření Smlouvy

Máte-li zájem o uzavření Smlouvy, vyplňte a podepište formulář T-Mobile označený „Účastnická smlouva“ a předložte jej T-Mobile společně s dokumenty potřebnými k ověření Vaší totožnosti. Jsou-li splněny podmínky nutné pro uzavření Smlouvy (např. souhlasí-li Vaše totožnost s údaji na formuláři, složil(a) jste zálohu, je-li požadována atp.), T-Mobile přijme Vámi předložený návrh a Smlouvu s Vámi uzavře.

Smlouva je uzavřena připojením podpisu T-Mobile na Smlouvu nebo jiným úkonem T-Mobile, ze kterého jednoznačně vyplývá přijetí Vámi předloženého návrhu (například aktivací SIM karty či Služby). Kvůli případnému pozdějšímu prokázání Vaší identifikace při uzavření Smlouvy udělujete T-Mobile souhlas s tím, aby si z Vašich předložených dokumentů kopíroval nebo opisoval údaje nutné k Vaší identifikaci a tyto údaje archivoval. Obdobně platí v případě, že dokládáte změnu těchto údajů.

První Vámi písemně uzavřená Smlouva je automaticky smlouvou řídicí pro všechny další Smlouvy, které s T-Mobilem uzavřete nepísemně. Pro každou Vaši Smlouvu uzavřenou nepísemně platí ujednání o smluvních pokutách z řídicí Smlouvy, která byla sjednaná písemnou formou.

V případě, že si nehodláte vyzvednout nebo pokud si po dobu 12 měsíců od uzavření Smlouvy nepřevzmete své zařízení nacházející se u T-Mobile (zejména telefon, notebook, příslušenství či jiné zařízení), máte oprávnění do 15 dnů od odmítnutí vyzvednutí, resp. od uplynutí 12měsíční lhůty, oznámit T-Mobile, k jakému účelu má T-Mobile toto zařízení použít. Pokud v uvedené lhůtě neurčíte jinak, udělujete souhlas s darováním zařízení na dobročinné účely. Tato skutečnost nemá vliv na platnost a účinnost Smlouvy.

2.2. Obsah Smlouvy

Obsah Smlouvy tvoří ustanovení uvedená v (i) oboustranně akceptovaném formuláři „Účastnická smlouva“, (ii) podmínkách zvláštních nabídek, (iii) podmínkách Vámi zvolených konkrétních Služeb, (iv) platném ceníku služeb (dále jen „Ceník“), (v) podmínkách zpracovávání osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů Účastníků, (vi) platných všeobecných podmínkách a (vii) případně dalších dokumentech, na které budete upozorněn(a).

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. Aktivace Služby

T-Mobile Vám aktivuje Službu v co nejkratší lhůtě, ve které je to s přihlédnutím k technickým, obchodním a procesním podmínkám možné. Neaktivuje-li T-Mobile požadovanou Službu do 7 dnů (v případě mobilní Služby), resp. do 30 dnů (v případě pevné Služby), ode dne, kdy jste o aktivaci Služby požádal(a) a převzal(a) jste potřebné technické zařízení (např. SIM kartu), má se za to, že T-Mobile od Smlouvy odstoupil. Obdobně to platí v případě přechodu z předplacené Služby na tarif s Vyúčtováním. Důvody odstoupení je T-Mobile povinen Vám sdělit.

2.4. Doba trvání Smlouvy

Smlouva se uzavírá na dobu, kterou si s T-Mobile sjednáte. Tato doba je zpravidla uvedena ve formuláři „Účastnická smlouva“ ve znění uzavřených dodatků. Doba trvání Smlouvy začíná běžet dnem aktivace Služby.

Je-li Smlouva sjednána na dobu určitou, prodlužuje se automaticky po uplynutí sjednané doby trvání na dobu neurčitou. Doba určitá Vaší Smlouvy se automaticky prodlužuje o dobu, po kterou Vám bylo přerušeno poskytování Služeb či omezeno poskytování Služeb s převodem na předplacené Služby (dále též jen „suspendace“), s výjimkou suspendace, během níž vznikl T-Mobile nárok na smluvní pokutu, a to bez ohledu na to, zda jste v průběhu takové suspendace své závazky vůči T-Mobile uhradil(a).

2.5. Změna Smlouvy

Návrh na změnu Smlouvy jste oprávněn(a) předložit prostřednictvím kteréhokoliv kontaktního místa T-Mobile.

Budou-li splněny všechny podmínky pro provedení změny, T-Mobile změnu provede, bude-li to technicky a procesně možné, nejpozději od počátku zúčtovacího období nejbližší následujícího okamžiku, kdy obdržel Váš návrh na změnu.

Nebudou-li splněny všechny podmínky pro provedení změny, informuje Vás T-Mobile o podmínkách, za kterých návrh na změnu může přijmout, nebo Váš návrh na provedení změny odmítne (například z důvodu Vašeho dluhu, při suspendaci, v průběhu výpovědní lhůty apod.).

O změně svých údajů uvedených ve Smlouvě musíte informovat T-Mobile vždy do 7 dnů ode dne, kdy taková změna nastala, a současně ji doložit dokladem, který změnu osvědčuje.

2.6. Ukončení Smlouvy

Smlouvu lze ukončit dohodou, výpovědí, odstoupením, smrtí Účastníka nebo zánikem některé ze stran Smlouvy bez právního nástupce.

2.6.1. Ukončení ze strany T-Mobile

T-Mobile může ukončit kteroukoliv Vaši Smlouvu písemnou výpovědí s výpovědní lhůtou 20 dnů ode dne jejího odeslání na Vaši adresu v následujících případech: (i) pokud jste ve lhůtě splatnosti nezaplátil(a) tři po sobě jdoucí Vyúčtování, (ii) pokud jste v prodlení s úhradou jakéhokoliv svého

peněžitého závazku vůči T-Mobile po dobu delší než 90 dnů, (iii) nastane-li některá skutečnost uvedená v čl. 3.4.1. bodech (i) až (v) níže, (iv) pokud vůči Vám je vedeno řízení o insolvenční či úpadku nebo (v) je-li vůči Vám nařízen výkon rozhodnutí nebo exekuce. T-Mobile může od Smlouvy odstoupit okamžikem prohlášení konkursu, či porušíte-li podstatným způsobem Smlouvu. Současně s odesláním výpovědi či odstoupení Vám může T-Mobile omezit nebo přerušit poskytování Služeb či změnit Vám poskytovanou Službu na předplacenou Službu, a to i bez předchozího upozornění.

2.6.2. Výpověď z Vaší strany

Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou můžete ukončit písemnou výpovědí s výpovědní lhůtou 30 dnů ode dne doručení výpovědi T-Mobile. Chcete-li, aby byla Vaše Smlouva na dobu určitou ukončena k datu, kdy uplyne sjednaná doba jejího trvání, oznamte nám to písemně alespoň 20 dnů předem, jinak se uplynutím doby určité automaticky změní na Smlouvu na dobu neurčitou. Bez ohledu na sjednanou dobu trvání Smlouvy jste oprávněn(a) písemně vypovědět Smlouvu, vyplývá-li takové právo ze zákona. V takovém případě musíte doručit výpověď T-Mobile nejpozději do 10 dnů přede dnem účinnosti změny, která zakládá Vaše zákonné právo vypovědět Smlouvu. Výpovědi adresujte v listinné podobě zákaznickému centru T-Mobile na adresu T-Mobile Czech Republic a.s., Tomičkova 2144/1, 149 00 Praha 4, v elektronické podobě na adresu info@t-mobile.cz či se dostavte do jakékoliv značkové prodejny T-Mobile.

2.6.3. Přenesení čísla

V souladu s Obchodními podmínkami Přenesení čísla můžete T-Mobile požádat o přenesení svého čísla do jiné mobilní, resp. pevné komunikační sítě. Přenesením čísla do jiné sítě je Smlouva ukončena.

2.6.4. Společná ustanovení

I po ukončení Smlouvy nadále přetrvávají práva a povinnosti, u nichž je zřejmé, že nemají ukončením Smlouvy zaniknout, například povinnost zaplatit dlužné částky včetně smluvních pokut, ujednání o uplatnění písemných ustanovení z řídicí Smlouvy pro Smlouvy nepísemné či ujednání o volbě práva a rozhodování sporů. Ukončením Smlouvy zaniká i smlouva o poskytování platebních Služeb.

V případě ukončení Smlouvy o poskytování mobilních Služeb převede T-Mobile SIM kartu do režimu předplacených Služeb, pokud se s T-Mobile nedohodnete při ukončení Smlouvy jinak.

Při ukončení Smlouvy jste povinen(-na) vrátit bez zbytečného prodloužení T-Mobile vše, co je jeho vlastnictvím.

3. Služby

3.1. Úvodní ustanovení

T-Mobile se zavazuje poskytovat Vám Služby v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou a Vy se je takto (v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou) zavazujete užívat. Jste povinen(-na) se vždy seznámit s aktuálními podmínkami Služeb, Ceníkem, Všeobecnými podmínkami a oznámeními, která Vám v souvislosti s nimi T-Mobile doručuje.

T-Mobile Služby poskytuje zejména ve formě tarifů s měsíčním Vyúčtováním nebo v režimu předplacených Služeb.

Služby jste oprávněn(a) užívat pouze prostřednictvím zařízení, která jsou schválena pro užití v České republice, a k účelu, který

je v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou. Vlastníkem práv k software na SIM kartě je T-Mobile. Bez předchozího souhlasu T-Mobile nijak nezasahujte do softwaru SIM karty či jiných zařízení T-Mobile.

Bez speciální písemné smlouvy uzavřené s T-Mobile nejste oprávněn(a) umožnit užívání jakékoliv Služby za úplaty třetím osobám ani poskytovat své služby třetím osobám s využitím sítě či Služeb T-Mobile.

3.2. Některé typy Služeb

3.2.1. Základní Služby

T-Mobile poskytuje na území České republiky následující základní Služby: (i) telefonní hovory – běžné odchozí hovory a přijímání telefonních hovorů, (ii) bezplatná tísňová volání (tísňová volání lze uskutečnit i bez SIM karty, včetně lokalizace), (iii) službu přenosu dat, (iv) službu krátkých textových zpráv (SMS), (v) službu multimediálních zpráv (MMS).

3.2.2. Další Služby a doplňkové Služby

Doplňkovými Službami se rozumí další Služby dle aktuální nabídky T-Mobile, které jsou uvedeny v Ceníku, a rovněž Služba DMS, prostřednictvím které můžete poskytnout peněžitý dar odesláním příslušné SMS na stanovené přístupové číslo (dále jen „darovací SMS“). Odesláním darovací SMS je mezi Vámi a subjektem identifikovaným přístupovým číslem a kódem dané Služby uzavřena darovací smlouva a Vám vzniká povinnost uhradit částku rovnající se ceně příslušné odeslané SMS, resp. stanovené měsíční částky podpory.

3.2.3. Služby třetích stran

Některé Služby, které lze užívat prostřednictvím sítě T-Mobile, Vám neposkytuje T-Mobile, ale jiné subjekty, a to za podmínek, které s těmito subjekty sjednáte. O tom, že jde o Službu třetí strany, Vás má třetí strana povinnost informovat nejpozději v okamžiku užití Služby. Seznam Služeb třetích stran a jejich poskytovatelů je uveden na <http://www.platmobilem.cz/databaze-cisel.aspx>. T-Mobile Vás tímto společně s poskytovateli služeb třetích stran informuje, že veškeré pohledávky těchto třetích stran jsou postoupeny příslušnou třetí stranou T-Mobile, který Vám je může vyúčtovat a v případě, že je neuhradíte, může je po Vás vlastním jménem a na vlastní účet vymáhat.

3.2.4. Platební Služby

Sjednáte-li si s T-Mobile poskytování platebních Služeb, uzavíráte okamžikem prvního využití platebních Služeb s T-Mobile smlouvu o platebních Službách. Vedle Smlouvy se platební Služby řídí zákonem č. 284/2009 Sb. a Obchodními podmínkami Platebních Služeb T-Mobile.

3.3. Předplacená Služba

Smlouva na předplacenou Službu se uzavírá na dobu neurčitou a je uzavřena okamžikem, kdy ji poprvé využijete (provedete-li hovor, datové spojení či odešlete SMS).

Pro předplacenou Službu se neuplatní ustanovení Všeobecných podmínek, která nelze s ohledem na povahu předplacených Služeb použít, a ustanovení, která jsou v rozporu s podmínkami uvedenými v tomto článku.

Anonymní předplacenou Službu můžete i bez souhlasu T-Mobile převést na jinou osobu, musíte však tuto osobu seznámit se Smlouvou a předat jí originál dopisu či obal SIM karty obsahující bezpečnostní kódy (dále jen „průvodní dopis“). Třetí osoba se stane

Účastníkem okamžikem převzetí předplacené SIM karty. T-Mobile je oprávněn považovat za Účastníka osobu, která se prokáže průvodním dopisem.

Chcete-li využít předplacené Služby, musíte nejprve složit finanční částku určenou k čerpání Služeb (dále jen „Dobití SIM karty“). Základní způsoby Dobití SIM karty jsou uvedeny na www.t-mobile.cz (navigace v menu: volání – předplacené Služby – dobijte si kredit). T-Mobile následně provede navýšení kreditu Vaší předplacené Služby o Vámi složenou finanční částku. Kredit musíte využít ve lhůtě 12 měsíců, není-li v jiném ujednání s Vámi uvedeno jinak. Vykáže-li Vámi užívaná předplacená Služba záporný kredit, jste povinen(-na) bezodkladně provést Dobití SIM karty a dluh vyrovnat.

O proplacení nevyčerpaného kreditu můžete požádat do 1 měsíce ode dne ukončení Smlouvy, jinak Vaše právo zaniká. Proplacení je zpoplatněno dle Ceníku. T-Mobile může odmítnout kredit proplatit v případě podezření na zneužití tohoto procesu.

Poskytne-li Vám T-Mobile kredit převyšující Vámi uhrazenou finanční částku (bonusový kredit), můžete jej využít pouze k běžnému čerpání základních Služeb a nemáte nárok na jeho proplacení. Stejně se postupuje, pokud Vám T-Mobile umožnil převedení nevyčerpaného tarifního kreditu z tarifu s Vyúčtováním na předplacenou Službu. Smlouva na předplacenou Službu zaniká vedle důvodů uvedených v čl. 2.6. rovněž (i) nevyužitím žádné Služby do data expirace SIM karty, která je uvedena na obalu SIM karty, a (ii) marným uplynutím lhůty 12 měsíců ode dne posledního Dobití SIM karty.

3.4. Omezení a přerušování poskytování Služeb

3.4.1. Důvody

T-Mobile je Vám oprávněn okamžitě omezit či přerušit poskytování Služeb v následujících případech:

- (i) neuhradíte-li řádně a včas Vyúčtování, a to ani v náhradní lhůtě, kterou T-Mobile stanoví;
- (ii) pokud se T-Mobile nepodařilo doručit Vám jakoukoliv písemnost nebo pokud jste její převzetí odmítl(a) – toto však neplatí v případě, že se T-Mobile o nedoručení dozvěděl na základě Vašeho oznámení;
- (iii) vznikne-li podezření, že jste uzavřel(a) Smlouvu na základě nepravdivých údajů nebo že zneužíváte Služby;
- (iv) porušujete-li podstatné podmínky Smlouvy (zejména užíváte-li neschválená zařízení či jinak ohrožujete provoz sítě, uskutečňujete-li zlomyslná či obtěžující volání, rozesíláte-li nevyžádané či reklamní zprávy atp.);
- (v) nejsou-li splněny podmínky nezbytné pro to, aby Vám mohl T-Mobile poskytovat Služby;
- (vi) dojde-li k neobvykle vysokému provozu, který přesáhne v průběhu zúčtovacího období dvojnásobek průměrné výše Vyúčtování, nebo k neobvyklému typu provozu (např. hovory do exotických destinací nebo na audiotextová čísla, ačkoliv k takovým hovorům v minulosti v takovém objemu nedocházelo); o této skutečnosti Vás T-Mobile informuje SMS zprávou či jiným vhodným způsobem; tímto způsobem se Vás T-Mobile snaží chránit před možným zneužitím Služby;
- (vii) nastanou-li závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení;
- (viii) nastane-li krizový stav, zejména branná pohotovost státu, živelní pohroma nebo ohrožení bezpečnosti státu;
- (ix) na základě zákona nebo rozhodnutí soudního či správního orgánu.

3.4.2. Společná ustanovení

T-Mobile je oprávněn změnit Vám způsob poskytování mobilní Služby na předplacenou Službu, a to i v době suspendace.

Přerušování či omezení poskytování Služeb se může v případě omezení či přerušování poskytování Služeb dle bodu 3.4.1. (vi) vztahovat i na jiné Služby a SIM karty než ty, u nichž se problém objevil.

Právo T-Mobile na úhradu dlužných cen za poskytnuté Služby (včetně měsíčních paušálů) není omezením Služeb dotčeno. Pokud složíte mimořádnou zálohu, bude Vám poskytování přerušovaných či omezených Služeb bez zbytečného odkladu obnoveno.

4. Cena, zálohy a platební podmínky

4.1. Ceny, účtování Služeb

Ceny za poskytnuté Služby Vám T-Mobile účtuje dle platného Ceníku a Vy jste je povinen(-na) řádně a včas hradit.

Ceny za Služby Vám T-Mobile začne účtovat dnem aktivace zvolené Služby (při zahájení poskytování mobilních Služeb dnem aktivace SIM karty). Ceny za Služby třetích stran Vám T-Mobile účtuje dle podmínek stanovených pro příslušnou Službu třetí strany.

4.2. Vyúčtování Služeb a jeho úhrada

Vždy po skončení zúčtovacího období Vám T-Mobile vystaví Vyúčtování s náležitostmi daňového dokladu (v textu také jen „Vyúčtování“ či „Faktura“), které obsahuje cenu poskytnutých Služeb a jiné částky, na které má T-Mobile nárok (např. zálohy či smluvní pokuty).

Pokud se s T-Mobile nedohodnete jinak, vystaví Vám Vyúčtování v elektronické podobě. Vystavení tištěného Vyúčtování může být zpoplatněno dle Ceníku.

Vyúčtování Vám T-Mobile doručí do 15 dnů ode dne ukončení předmětného zúčtovacího období. V případě, že bude z data odeslání Vyúčtování zřejmé, že Vám bude Vyúčtování doručeno během posledních 3 dnů uvedené lhůty, prodlouží T-Mobile přiměřeně lhůtu splatnosti Vyúčtování.

Vyúčtované částky musíte uhradit na bankovní účet T-Mobile uvedený na Vyúčtování, a to (není-li na Vyúčtování jiná lhůta) do 18 dnů od vystavení Vyúčtování. Vyúčtování je uhrazeno okamžikem připsání příslušné částky označené variabilním symbolem uvedeným ve Vyúčtování na bankovní účet T-Mobile. Neoznačíte-li platbu řádně variabilním symbolem uvedeným ve Vyúčtování, považuje se platba za uhrazenou až okamžikem, kdy sdělíte T-Mobile údaje umožňující jednoznačnou identifikaci platby. T-Mobile Vás upozorní v případě, že neuhradíte Vyúčtování řádně a včas, a stanoví Vám náhradní lhůtu k úhradě Vyúčtování, přičemž za prokazatelně upozornění o nezaplacení ceny je považována také SMS nebo e-mail.

Za dobu přerušování poskytování Služeb a omezení poskytování Služeb s převedením na předplacené Služby Vám nebudou Vyúčtování za služby elektronických komunikací vystavována. Pokud některou z poskytnutých Služeb není možno vyúčtovat ve Vyúčtování za zúčtovací období, v němž byla Služba poskytnuta, vyúčtuje Vám ji T-Mobile v nejbližším možném následujícím Vyúčtování.

Pokud jste nedostal(a) Vyúčtování ani více než po 40 dnech od dodání posledního Vyúčtování nebo ode dne aktivace SIM karty či Služby, musíte tuto skutečnost neprodleně ohlásit kontaktnímu místu T-Mobile. Nedoručení Vyúčtování nemá vliv na Vaši povinnost řádně a včas uhradit ceny za poskytnuté Služby.

Podrobný výpis skutečně vyčerpaných Služeb Vám na základě Vaší žádosti vyhotoví T-Mobile za úplatu, pokud jej má dle zákona k dispozici.

4.3. Započtení a pořadí úhrady pohledávek

T-Mobile použije uhrazenou částku nejprve na úhradu nejstaršího splatného závazku, 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 vašeho nejstaršího splatného závazku vůči T-Mobile, a to vždy nejprve na úhradu jistiny, pokud neurčíte jinak. Stejným způsobem je T-Mobile oprávněn použít Vámi složenou zálohu, Váš přeplatek nebo jakoukoliv jinou finanční částku. Není-li třeba tuto částku takto použít, vrátí Vám T-Mobile takovou finanční částku snížením částky k úhradě v následujícím Vyúčtování.

Proti pohledávkám T-Mobile můžete jednostranně započíst pouze své pravomocně přiznané pohledávky.

T-Mobile je oprávněn zmocnit třetí osoby k vymáhání pohledávek po splatnosti a požadovat po Vás náhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávky.

4.4. Zálohy

T-Mobile je oprávněn žádat složení zálohy pouze v případech hrozičícího finančního rizika nebo z jiného vážného důvodu. V případě neuhrazení požadované zálohy je T-Mobile oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy, odstoupit od Smlouvy, neprovést navrženou změnu Smlouvy či omezit nebo přerušit Vám poskytování Služeb.

T-Mobile vybírá následující zálohy: (i) na Služby, (ii) při splátkovém prodeji, (iii) na minimální měsíční plnění, (iv) na roaming a (v) mimořádnou zálohu. Mimořádnou zálohu je T-Mobile oprávněn požadovat, nastane-li některá ze skutečností uvedených v čl. 3.4.1. bodech (i) až (vi), přičemž maximální výše mimořádné zálohy činí zpravidla čtyřnásobek výše Vašeho obvyklého Vyúčtování.

Pokud řádně a včas platíte Vyúčtování a nehrozí žádné finanční riziko, T-Mobile Vám zálohu na Služby, resp. zálohu na roaming, vrátí, a to snížením částky k úhradě, do v pořadí čtvrtého, resp. sedmého, vystaveného Vyúčtování od uzavření Smlouvy. Zálohu při splátkovém prodeji a zálohu na minimální měsíční plnění Vám T-Mobile vrátí, pokud řádně a včas platíte Vyúčtování, a to snížením částky k úhradě, do v pořadí sedmého vystaveného Vyúčtování.

Mimořádnou zálohu Vám T-Mobile vrátí bez zbytečného odkladu po zaplacení všech Vyúčtování, ve kterých se projevily události, jež byly důvodem mimořádné zálohy, a to snížením částky k úhradě, do bezprostředně následujícího Vyúčtování Služeb.

Každá záloha Vám bude vrácena do 3 měsíců od ukončení Vaší poslední Smlouvy a vyrovnání veškerých Vašich závazků vůči T-Mobile.

5. Síť a pokrytí

T-Mobile se zavazuje provádět opravy a úpravy sítě a její údržbu tak, aby byly provedeny rychle a efektivně, v co nejkratším čase s ohledem na technické a procesní možnosti a druh závady, úpravy či údržby. Provádění těchto činností se může výjimečně projevit dočasným snížením dostupnosti Služeb, o čemž bude T-Mobile přiměřeným způsobem a bez zbytečného odkladu informovat své zákazníky.

Oblasti pokryté signálem pro poskytování mobilních Služeb jsou graficky znázorněny v orientační aktualizované mapě na www.t-mobile.cz. Vzhledem k charakteru šíření rádiových vln a k omezeným možnostem grafického zobrazení mapy T-Mobile nezaručuje, že v oblastech dle mapy pokrytých signálem budete mít vždy připojení k síti. Nepokrytí některých částí území České republiky signálem není vadou plnění na straně T-Mobile a nezakládá Vaše právo na odstoupení od Smlouvy.

6. Odpovědnost a opatření proti zneužití Služeb

6.1. Opatření proti zneužití Služeb

T-Mobile je oprávněn provést změnu Vašeho nastavení SIM karty, bezpečnostních prvků (zejména hesel či bezpečnostních kódů), e-mailové adresy či jiných nastavení Služeb i bez Vašeho souhlasu v případě, že je toto opatření ve Váš prospěch nebo je nutné k řádnému poskytování Služeb (např. je-li to nutné k zajištění funkčnosti Služeb či v případě důvodného podezření na zneužití Služby).

Přijměte prosím veškerá potřebná opatření k ochraně svých

bezpečnostních prvků (zejména hesla či bezpečnostní kódy).

V případě důvodného podezření na jejich prozrazení je neprodleně změňte.

V případě, že zjistíte ztrátu, odcizení či zneužití své SIM karty nebo kterékoliv své Služby nebo svých bezpečnostních prvků, neprodleně o této skutečnosti informujte T-Mobile prostřednictvím zákaznického centra, které nejpozději do dvou hodin po přijetí Vašeho oznámení učiní opatření k zamezení oznámeného zneužití SIM karty, bezpečnostních prvků nebo Služby.

Pokud T-Mobile neučiní v dvouhodinové lhůtě opatření dle předchozí věty, odpovídá za škodu, která Vám v důsledku nesplnění této povinnosti vznikla. Za ostatní škody vzniklé v důsledku ztráty, odcizení či zneužití Vaší SIM karty nebo kterékoliv Vaší Služby nebo Vašich bezpečnostních prvků však odpovídáte Vy.

Bez smlouvy o propojení nesmíte směřovat provoz do sítě T-Mobile.

6.2. Odpovědnost za škodu

Mějte prosím na paměti, že odpovídáte za jednání jakýchkoliv třetích osob, kterým jste umožnil(a) užívat Služby. Odpovídáte rovněž za nedostatečnou ochranu svých bezpečnostních prvků či zneužití Služeb v případě, že jste nevyužil(a) možnosti jejich zabezpečení. T-Mobile neodpovídá za kvalitu hovorů skutečných prostřednictvím počítačové sítě Internet, za plnění třetích stran ani za Vaše data uložená na SIM kartě či v jiných zařízeních, která užíváte při poskytování Služeb.

Pokud jste mohl(a) Službu využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně T-Mobile nebo z důvodu nedodržení kvality Služeb, je T-Mobile povinen přiměřeně snížit cenu Služby nebo po dohodě s Vámi zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. V případě závad zajistí T-Mobile rovněž odstranění závady. V těchto případech nemáte právo na náhradu škody.

Úhrnná předvídatelná škoda, která by Vám mohla vzniknout jako následek porušení povinností T-Mobile, může činit maximálně částku 120 000 Kč. Právo na náhradu škody T-Mobile uspokojí snížením částky k úhradě v následujících Vyúčtováních. Jiným způsobem T-Mobile právo na náhradu škody uspokojí pouze na základě Vaší písemné výzvy.

7. Reklama

Reklamaci vystaveného Vyúčtování nebo poskytnuté Služby můžete uplatnit ve lhůtě 2 měsíců od doručení Vyúčtování nebo od poskytnutí Služby, a to písemně v zákaznickém centru, e-mailem na adresu info@t-mobile.cz nebo osobně v kterékoliv značkové prodejně T-Mobile. Po uplynutí této lhůty Vám právo reklamovat vystavené Vyúčtování nebo Službu zanikne. I v případě, že podáte reklamaci, však musíte řádně uhradit vystavené (reklamované) Vyúčtování.

T-Mobile podanou reklamaci vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději Vás však informuje do 1 měsíce ode dne jejího doručení. V případě, že je třeba projednat reklamaci se zahraničním provozovatelem, obdržíte vyřízení reklamací do 2 měsíců.

Pokud s řešením reklamací nebudete souhlasit, můžete do jednoho měsíce od vyřízení reklamací uplatnit námitky proti vyřízení reklamací u Českého telekomunikačního úřadu.

8. Smluvní pokuty

8.1. V případě, že budete v prodlení s úhradou Vyúčtování jeden den, jsme Vám oprávněni účtovat smluvní pokutu ve výši 150 Kč. V případě, že budete v prodlení s úhradou Vyúčtování 21 dnů, jsme Vám oprávněni účtovat smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč.

8.2. Nezaplátíte-li řádně a včas tři po sobě jdoucí Vyúčtování nebo budete-li v prodlení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého závazku vůči T-Mobile déle než 90 dnů, jste povinen(-na) zaplatit smluvní

pokutu ve výši poloviny součtu měsíčních paušálů zbyvajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy. Tento součet se spočítá za období od začátku suspendace, během níž vznikl nárok na smluvní pokutu, do konce sjednané doby trvání Vaší Smlouvy. Rozhodující je základní ceníková cena (bez DPH) měsíčního paušálu, který dle Smlouvy užíváte. Nárok na tuto smluvní pokutu nevzniká v případě Smluv uzavřených na dobu neurčitou.

- 8.3. Pokud Smlouva skončí před uplynutím sjednané doby určité pro jiná porušení povinností než podle čl. 3.4.1. (i) a (ii) či z důvodu přenesení čísla, jste povinen(-na) T-Mobile zaplatit finanční vypořádání nákladů vynaložených při uzavření Smlouvy, a to ve výši poloviny součtu měsíčních paušálů za období od ukončení Smlouvy do konce sjednané doby jejího trvání. Rozhodující je základní cena měsíčního paušálu (s DPH) naposledy vyúčtovaného ve Vyúčtování, která je uvedena v Ceníku.
- 8.4. Pokud porušíte zákaz směřovat provoz do sítě T-Mobile, bude to T-Mobile považovat za podstatné porušení Smlouvy a Vy jste povinen(-na) zaplatit T-Mobile smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč za každé jednotlivé porušení tohoto zákazu (v pevné síti) či za každou SIM kartu, kterou máte aktivní v den, kdy je takové směřování poprvé prokázáno (v mobilní síti).
- 8.5. Smluvní pokuty jsou účtovány bez DPH. Smluvní pokuty mohou být uplatněny souběžně. Zaplacení smluvních pokut Vás nezprošťuje povinnosti uhradit jiné dlužné částky. Právo T-Mobile domáhat se náhrady škody není zaplacením smluvních pokut dotčeno.

9. Informace a komunikace stran

9.1. Kontaktní místa

Pro komunikaci s T-Mobile využijte prosím sekci „Můj T-Mobile“, umístěnou na adrese www.t-mobile.cz, zákaznické centrum na telefonním čísle +420 603 603 603 (4603 ze sítě T-Mobile), kteroukoliv prodejnu T-Mobile, e-mailovou adresu info@t-mobile.cz nebo jiné způsoby dle aktuálních podmínek. Písemnou komunikaci směřujte prosím na zákaznické centrum Praha, Tomíčkova 2144/1, 149 00 Praha 4.

Není-li stanoveno jinak, jste prostřednictvím kteréhokoliv kontaktního místa oprávněn(a) předkládat návrhy, připomínky a žádosti, požadovat změnu telefonního čísla (za úhradu), oznamovat závady v rámci sítě, získávat informace o cenách a Službách a využívat možnosti servisních Služeb (např. základní nastavení telefonu či jiného zařízení pro využívání Služeb, přenesení kontaktů, výměny SIM karty, ...) a zákaznické podpory či činit jakékoliv jiné úkony související se Smlouvou a Službami.

9.2. Komunikace

Pro komunikaci s T-Mobile si můžete zvolit heslo, které Vám umožní získávat informace o Vašich Službách, výši částek k úhradě, jednotlivých spojeních apod. a na jehož základě je rovněž možno měnit nastavení některých Služeb. Nezávázně-li si heslo, nastaví Vám jej T-Mobile sám a jeho znění Vám oznámí. V případě ztráty či zapomenutí hesla může T-Mobile využít alternativní způsob Vaší autorizace (např. dotazem na Vaše osobní údaje).

K provedení některých úkonů po Vás může T-Mobile požadovat autorizaci prostřednictvím hesla či prokázání totožnosti a je oprávněn v případě, že nebude autorizace řádně provedena, odmítnout provedení úkonu. T-Mobile je rovněž oprávněn odmítnout provést požadovaný úkon v případě důvodného podezření, že došlo ke zneužití identifikačních prostředků.

T-Mobile Vás může kontaktovat prostřednictvím provozovatele poštovních služeb (dále jen „pošta“), faxem, elektronickou poštou, telefonicky, SMS či MMS. Za písemné se považují i právní úkony

T-Mobile učiněné faxem, elektronickou poštou, SMS, MMS, doručením do schránky Můj T-Mobile či datovou schránkou. Za Vaše písemné úkony se považují Vámi vlastnoručně podepsané listiny či Vaše elektronické dokumenty opatřené zaručeným elektronickým podpisem.

Písemně Vás primárně T-Mobile kontaktuje na korespondenční adrese uvedené ve Smlouvě. V případě potřeby však T-Mobile může písemnost zaslat i na Vaši jinou adresu, kterou zná, a to včetně Vaší e-mailové adresy.

Písemnost zasílaná T-Mobile prostřednictvím pošty se považuje za doručenu jejím dodáním na Vaši adresu, případně marným uplynutím lhůty určené k vyzvednutí poštovní zásilky, i když jste se o jejím uložení nedozvěděl(a), případně dnem, kdy se písemnost vrátila T-Mobile, podle toho, která z těchto skutečností nastala dříve. Doručení je účinné i tehdy, když se na adrese nezdržujete.

Písemnost zasílaná T-Mobile prostřednictvím faxu, elektronické pošty, SMS či MMS se považuje za doručenu nejpozději dnem následujícím po odeslání písemnosti na Vaše telefonní číslo nebo Vaši e-mailovou adresu. Pokud hodláte používat SIM kartu v zařízení, které neumožňuje přijímání SMS či MMS, musíte tuto skutečnost předem oznámit T-Mobile a dohodnout si s ním náhradní způsob komunikace, jinak T-Mobile neodpovídá za případně vzniklou škodu.

9.3. Změny Služeb a všeobecných podmínek

T-Mobile se zavazuje zveřejňovat obecné informace o změnách či ukončení Služeb zejména prostřednictvím internetových stránek, oznámení, tiskových zpráv a informačních materiálů.

T-Mobile je oprávněn měnit Služby, případně ukončit poskytování Služeb z důvodu inflace, zavedení nových Služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění sítě či vývoje nových technologií.

10. Závěrečná ustanovení

Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy se řídí českým právním řádem s vyloučením kolizních norem. Smlouva je uzavřena podle obchodního zákoníku v platném znění.

O sporech mezi Vámi a T-Mobile rozhoduje soud, přičemž v některých případech je dána i pravomoc Českému telekomunikačnímu úřadu.

Spory týkající se Smlouvy nelze řešit mimo soudní nebo správní řízení. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. září 2013 a v plném rozsahu nahrazují předchozí Všeobecné podmínky.

Obsah všeobecných podmínek

1. Úvodní ustanovení
2. Účastnická Smlouva
 - 2.1. Uzavření Smlouvy
 - 2.2. Obsah Smlouvy
 - 2.3. Aktivace Služby
 - 2.4. Doba trvání Smlouvy
 - 2.5. Změna Smlouvy
 - 2.6. Ukončení Smlouvy
 - 2.6.1. Ukončení ze strany T-Mobile
 - 2.6.2. Výpověď z Vaší strany
 - 2.6.3. Přenesení čísla
 - 2.6.4. Společná ustanovení
3. Služby
 - 3.1. Úvodní ustanovení
 - 3.2. Některé typy Služeb
 - 3.2.1. Základní Služby
 - 3.2.2. Další Služby a doplňkové Služby
 - 3.2.3. Služby třetích stran
 - 3.2.4. Platební Služby
 - 3.3. Předplacená Služba
 - 3.4. Omezení a přerušování poskytování Služeb
 - 3.4.1. Důvody
 - 3.4.2. Společná ustanovení
4. Cena, zálohy a platební podmínky
 - 4.1. Ceny, účtování Služeb
 - 4.2. Vyúčtování Služeb a jeho úhrada
 - 4.3. Započtení a pořadí úhrady pohledávek
 - 4.4. Zálohy
5. Síť a pokrytí
6. Odpovědnost a opatření proti zneužití Služeb
 - 6.1. Opatření proti zneužití Služeb
 - 6.2. Odpovědnost za škodu
7. Reklamace
8. Smluvní pokuty
9. Informace a komunikace stran
 - 9.1. Kontaktní místa
 - 9.2. Komunikace
 - 9.3. Změny Služeb a všeobecných podmínek
10. Závěrečná ustanovení