

# Obchodní podmínky migrace na pevné internetové služby

společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. se sídlem Tomíčkova 2144/1, 149 00 Praha 4, IČ 649 49 681, zapsané do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3787

1. Tyto Obchodní podmínky migrace na pevné internetové služby (dále jen „podmínky“) stanoví pravidla, za nichž společnost T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „TMCZ“) poskytuje níže specifikovaným zákazníkům (dále jen „Účastníkům“) služby přenosu dat prostřednictvím pevných sítí elektronických komunikací Profi ADSL a Profi SHDSL využívající technologie ADSL a SHDSL (dále rovněž společně též „Služba“).
2. Podmínky jsou uveřejněny na internetových stránkách TMCZ na adrese [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz). Podmínky či jejich část mohou být dále komunikovány dalšími prostředky, např. tiskovou inzercí, plakáty atd. V případě rozporu mezi zněním podmínek uveřejněným na internetu a zněním podmínek uveřejněným jiným způsobem je vždy rozhodující znění uveřejněné na shora uvedených internetových stránkách.
3. V otázkách neupravených v těchto podmínkách se na využití Služby přiměřeně ujmou ustanovení aktuálních Všeobecných podmínek společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „VPST“), Ceníku služeb, který tvoří Přílohu č. 1 k těmto podmínkám (dále jen „Ceník“) a ustanovení platného právního řádu České republiky. VPST a Ceník služeb jsou zveřejněny na stránce [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz).
4. Tato Služba je určena výhradně pro Účastníky TMCZ, kteří mají platnou smlouvu znějící na službu Business Line, včetně všech jejích historických variant (dále jen „Smlouva o službách“). Služba Business Line byla původně nabízena společností České Radiokomunikace a.s. a předmětná část podniku České Radiokomunikace a.s. poskytující na základě této Smlouvy o službách Účastníkovi Služby byla následně předmětem prodeje společnosti TMCZ. Účastníci užívající výše uvedené služby se tak na základě Smlouvy o prodeji a koupi části podniku uzavřené mezi TMCZ a společností České Radiokomunikace a.s. stali Účastníky TMCZ. Přejít na Službu (dále jen „migrace“) umožní těmto Účastníkům přechod na novější typ Služeb využívajících novější systémy. V případě, že Účastníci migrace využijí a aktivují si s TMCZ novou Účastnickou smlouvu na své aktuálně využívané Služby dle níže uvedených podmínek, původní Smlouva o službách zaniká, nedohodnou-li se TMCZ a Účastník jinak.
5. Definice základních pojmů:
  - ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) – technologie umožňující asymetrický přenos dat po jednom metalickém páru. Je navržena s větší přenosovou rychlostí směrem k uživateli (downstream) než směrem k poskytovateli připojení (upstream).
  - Agregace – poměr, v jakém se Účastníci jedné agregační skupiny dělí o kapacitu připojení.
  - DSLAM (Digital Subscriber Line Access Multiplexer) – zařízení umožňující multiplexnost přenosů po běžných kovových vedeních prostřednictvím technologie DSL.
  - Ethernet – typ rozhraní dle mezinárodních doporučení, prostřednictvím kterého je možno připojovat koncové telekomunikační zařízení.
  - IP adresa – IP adresa je číslo, které jednoznačně identifikuje síťové rozhraní v počítačové síti.
  - HTS (hlavní telefonní stanice) – pro potřeby těchto podmínek se rozumí analogová telefonní linka.
  - ISDN (Integrated Services Digital Network) – pro potřeby těchto podmínek se rozumí digitální telefonní linka typu ISDN.
  - LLU (Local Loop Unbundling) – zpřístupnění místní smyčky, které umožňuje využívat pronajaté metalické účastnické vedení nebo jeho části pro poskytování služeb elektronických komunikací.
  - POTS (Plain Old Telephony Service) – analogová telefonní linka.
  - PPV – plný přístup k metalickému účastnickému vedení, umožňuje pronajmutí a využívání celého účastnického vedení k poskytování služeb elektronických komunikací.
  - Rozbočovač (splitter) – zařízení využívané v případě technologie ADSL k oddělení, resp. sloučení, hovorového a nadhovorového pásma.
  - SHDSL (Single pair High bit-rate DSL) – technologie umožňující symetrický přenos dat po jednom nebo více metalických párech. Je navržena se stejnou přenosovou rychlostí směrem k uživateli (downstream) a směrem od uživatele (upstream).
  - SLA (Service Level Agreement) – Smlouva o úrovni poskytovaných služeb; ke každému konkrétnímu tarifu je automaticky přiřazena určitá úroveň poskytovaných služeb, nedohodnou-li se TMCZ a Účastník jinak.
  - SPV – sdílený přístup k účastnickému metalickému vedení, umožňuje pronajmutí a využívání nadhovorového pásma účastnického vedení k poskytování služeb elektronických komunikací.
  - WiFi – standard bezdrátové komunikace v počítačové síti.
  - DSL nebo xDSL – souhrnné označení pro technologie, které umožňují vysokorychlostní přenosy po běžných kovových vedení, např. ADSL, ADSL2+, SHDSL, VDSL, ...
6. Obecná charakteristika: Základní podmínky pro zřízení a poskytování Služby  
Poskytování objednané Služby se realizuje prostřednictvím účastnických metalických vedení zpřístupněných TMCZ společností Telefónica O2 Czech Republic a.s. (dále jen „Telefónica O2“). Služba je provozovaná na technologii ADSL a SHDSL prostřednictvím Plného přístupu k účastnickému metalickému vedení (dále jen „PPV“). Služba je určena pro přenos dat a zprostředkování přístupu ke službám Internet.  
Základní předpoklady pro zřízení Služby:
  - a) osobní počítač (PC) nebo LAN s funkčním síťovým protokolem TCP/IP,
  - b) na instalační adrese je k dispozici účastnické vedení a zároveň proběhne kladný výsledek ověření dostupnosti Služby.
- 6.1. PPV lze zřídit:
  - a) na účastnických vedeních společnosti Telefónica O2, na kterých je poskytována veřejně dostupná telefonní služba s HTS nebo linka ISDN2 s typem připojení A v provedení s rozhraním U,
  - b) v případě zřízení nové služby PPV na vedeních, na kterých není poskytována veřejně dostupná telefonní služba (tzv. PPV-B), musí požadované účastnické metalické vedení fyzicky existovat a musí být volné.

## 6.2. PPV nelze zřídit

- a) na účastnických vedeních s HTS a ISDN2, pokud účastníci společnosti Telefónica O2 využívají zaměstnanecké výhody společnosti Telefónica O2, a na účastnických vedeních služebních stanic společnosti Telefónica O2,
- b) na účastnických vedeních, která jsou součástí služby VPN,
- c) na účastnických vedeních společnosti Telefónica O2, pro veřejné telefonní automaty (VTA), veřejné telefonní hovory (VTH) a veřejné telefonní stanice (VTS), telefonní stanice účelové telefonní sítě (UTS),
- d) na účastnických vedeních stanic a linek neveřejných sítí (např. volaných s kódem 972, 973 a 974),
- e) na účastnických vedeních stanic, na kterých je v provozu trvalé sledování alarmu, pokud je tato služba poskytována společností Telefónica O2.

6.3. Při poskytování Služby prostřednictvím PPV lze účastnické metalické vedení využívat pouze k poskytování služeb TMCZ. V případě, že jsou na tomto vedení jinými poskytovateli poskytovány služby elektronických komunikací, zavazuje se Účastník zajistit ukončení jejich poskytování před zahájením poskytování Služby pomocí PPV.

6.4. Služba je provozovaná na technologii ADSL nebo SHDSL výhradně prostřednictvím PPV. Služba je určena pro přenos dat a zprostředkování přístupu k internetovým službám. Služba není poskytována prostřednictvím SPV. Službu poskytovanou prostřednictvím PPV nelze převést na Službu poskytovanou prostřednictvím SPV bez zrušení Služby poskytované prostřednictvím PPV. Podmínkou tohoto převodu je požadavek, aby se uživatel stal účastníkem společnosti Telefónica O2, kterému bude tato společnost na účastnickém metalickém vedení, na kterém k převodu dochází, poskytovat veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

## 7. Konkrétní charakteristika základních Služeb Profi ADSL a Profi SHDSL poskytovaných společností TMCZ

TMCZ prostřednictvím Služeb Profi ADSL a Profi SHDSL nabízí Účastníkům základní služby – zřízení přístupu k síti Internet, pronájem odpovídajícího koncového zařízení, instalaci a konfiguraci koncového zařízení, přidělení IP adres dle požadavků a technických možností Účastníka a poskytování SLA a tzv. doplňkové služby, jako jsou volitelné IP adresy (přidělení IP adresního prostoru), vzdálená konfigurace koncového zařízení, možnost odesílání SMS/MMS prostřednictvím aplikace Můj T-Mobile.

### Základní služby

#### 7.1. Přístup k síti Internet

- a) Profi ADSL  
Služby Profi ADSL jsou založeny na vysokorychlostním trvalém připojení do sítě Internet s využitím širokopásmové technologie ADSL/ADSL2+ s možností stahování neomezeného objemu přenesených dat. Služby jsou poskytovány na jednom účastnickém metalickém vedení. Spojení je asymetrické, přístupová rychlost směrem k Účastníkovi je vyšší než rychlost směrem od Účastníka.
- b) Profi SHDSL  
Služby Profi SHDSL jsou založeny na vysokorychlostním trvalém připojení do sítě Internet s využitím širokopásmové technologie SHDSL s možností stahování neomezeného objemu přenesených dat. Služby jsou standardně poskytovány na jednom účastnickém metalickém vedení, varianty s rychlostí

nad 2 Mbit/s jsou poskytovány výhradně na dvou účastnických kovových vedeních. Spojení je symetrické, přístupová rychlost směrem k Účastníkovi je stejná jako rychlost směrem od Účastníka. Služba Profi SHDSL je určena výhradně pro firemní zákazníky.

#### 7.1.1.

Maximální rychlost připojení k internetu je rychlost, kterou se u Služby širokopásmového přístupu k Internetu prostřednictvím technologie DSL rozumí v obou směrech maximální možná přenosová rychlost. V důsledku technických faktorů je aktuální rychlost připojení zpravidla nižší než maximální. Z toho důvodu rychlost Služby nelze garantovat, technickými faktory omezujícími rychlost připojení jsou zejména:

- a) kvalita a délka přístupového vedení (mezi koncovým bodem sítě a příslušným DSLAMem),
- b) kvalita a délka vedení vnitřních rozvodů v objektu Účastníka a použitý typ připojeného koncového zařízení Účastníka (připojka DSL je konfigurována na nejvyšší dostupný technický rychlostní profil zařízení DSLAM tak, aby docházelo k nejmenšímu možnému odstupu od maximální rychlosti připojení),
- c) režie vyšších přenosových vrstev,
- d) sdílení kapacity přístupové sítě více Účastníky, resp. uživateli, a to až do výše maximálního poměru stanovaného TMCZ (tzv. agregace),
- e) sdílení kapacity přístupového vedení, například současným připojením více počítačů, současným využíváním hlasových služeb v nadhovorovém pásmu, nebo aktivní provoz jedné služby, který využívá dostupnou rychlost připojení, na úkor služby druhé, a to na straně uživatele,
- f) faktory sítě Internet stojící mimo vliv TMCZ.

#### 7.1.2.

Není-li v místě připojení Účastníka k síti elektronických komunikací možné poskytovat Službu se zvolenou maximální rychlostí přenosu dat, je TMCZ oprávněn Účastníkem zvolený tarif změnit na tarif s nejbližší nižší rychlostí přenosu dat. O tomto kroku TMCZ Účastníka předem informuje. Účastníkovi bude v tom případě za Službu účtováno dle aktuálního nižšího tarifu. Tato změna není důvodem pro odstoupení od Smlouvy. Tato změna nemá vliv na platnost smlouvy a ostatních smluvních podmínek.

## 7.2. Pronájem koncového zařízení

- a) Nedílnou součástí Služby Profi ADSL a Profi SHDSL je pronájem koncového zařízení (modemu) Účastníkovi ze strany TMCZ. Koncové zařízení je definováno v Účastnické smlouvě, příp. na předávacím protokolu. Při pronájmu koncového zařízení pro službu Profi ADSL je součástí pronájmu i rozbočovač (Splitter), který zajišťuje frekvenční oddělení hovorového a nadhovorového pásma. TMCZ pronajme Účastníkovi vždy zařízení dle nabídky TMCZ odpovídající sjednaným Službám a technickým možnostem v místě připojení Účastníka.
- b) Účastník se zavazuje využívat Službu výhradně prostřednictvím koncových zařízení pronajatých ze strany TMCZ.
- c) Funkčnost Služby je zaručena jen při využití koncového zařízení dodaného ze strany TMCZ.
- d) Účastník potvrdí převzetí konkrétního pronajatého zařízení včetně příslušenství na dobu poskytování Služby na předávacím protokolu.
- e) Účastník je povinen po dobu poskytování Služby pronajaté koncové zařízení užívat řádným způsobem, zejména není oprávněn měnit nastavení koncového zařízení, softwaru



ADSL je možnost doobjednat maximálně 3 volitelně veřejné statické IP adresy, celkově tak může Účastník využít maximálně 4 statické veřejné IP adresy. V případě poskytnutí volitelných bloků veřejných statických IP adres pro službu Profi SHDSL může Účastník v případě bloku 8 IP adres využít 5 IP adres a v případě bloku 16 IP adres lze využít 13 IP adres pro svoje zařízení. První IP adresa pro službu Profi SHDSL označuje síť, druhá bránu sítě a poslední IP adresa broadcast.

V případě služby Profi SHDSL je možné využívat vždy pouze jeden blok IP adres, tj. bloky IP adres není možné kombinovat, při změně bloku IP adres je přidělen vždy nový blok IP adres. Změna volitelných IP adres/bloků IP adres je možná jednou za zúčtovací období Účastníka, a to aktivací nebo deaktivací 1–3 volitelných IP adres/výměnou bloků IP adres.

- c) TMCZ je oprávněn měnit IP adresy, které má Účastník v rámci využívání Služby přiděleny, a to ze závažných technických důvodů i bez souhlasu Účastníka, pokud je to nutné k zajištění řádného poskytování Služby, přičemž na tuto změnu bude Účastník předem upozorněn. Poskytovatel se zavazuje v rámci svých možností podniknout takové kroky, aby ke změně přidělené IP adresy docházelo co nejméně. Účastník nebo uživatel nemá nárok na úhradu výdajů nebo na případnou náhradu škody, která může v důsledku takové změny vzniknout.
- d) Po ukončení smluvního vztahu je Účastník povinen vrátit IP adresy TMCZ, přenositelnost IP adres je vyloučena.
- e) Účastník je povinen zajistit síť a servery tak, aby zamezil třetím osobám zneužití Služby.

#### 7.5. SLA

Dohoda o úrovni služeb nebo též SLA (Service Level Agreement) stanovuje garantovanou dostupnost Služby ze strany TMCZ za podmínek stanovených TMCZ a garantovanou dobu opravy v případě výpadku poskytování Služby. SLA dále definuje procesy pro dodání Služby, řešení problémů, které mohou na dodané službě vzniknout, plánované výpadky a řešení nouzových stavů. Postupy a procesy jsou závazné pro TMCZ i Účastníka. Podpisem Účastnické smlouvy oběma smluvními stranami se stává dohoda o úrovni služeb závaznou jak pro TMCZ, tak pro Účastníka. Plnění SLA ze strany TMCZ je podmíněno zároveň plněním povinností Účastníka vyplývajících z Účastnické smlouvy a těchto podmínek. Nedílnou součástí Služeb je služba garantované úrovně kvality zdarma s následujícími parametry:

##### a) Dostupnost služby

V případě, že v zúčtovacím období je dostupnost služby (dále též „Kd“) nižší než úroveň stanovená ve Smlouvě, vznikne účastníkovi nárok na smluvní pokutu za nedodržení dostupnosti služby, která bude uhrazena formou slevy z pravidelné měsíční ceny internetového tarifu Profi ADSL/Profi SHDSL po uplatnění všech slev dle níže uvedené tabulky.

Dostupnost služby	Sleva z měsíčního paušálu Profi ADSL/Profi SHDSL
99,5 % > Kd ≥ 99,0 %	10 %
99,0 % > Kd ≥ 98,5 %	25 %
98,5 % > Kd	50 %

##### b) Maximální doba opravy

V případě, že byla v zúčtovacím období překročena maximální doba odstranění závady dané služby 24 hodin, vzniká Účastníkovi nárok na smluvní pokutu za překročení maximální doby odstranění závady, která bude uhrazena formou slevy z pravidelné měsíční ceny internetového tarifu Profi ADSL/Profi

SHDSL po uplatnění všech slev dle níže uvedené tabulky.

Maximální doba opravy	Sleva z měsíčního paušálu Profi ADSL/Profi SHDSL
Každých 5 započatých hodin nad maximální dobu opravy 24 hodin	5 %
Maximální sleva	50 %

#### c) Výpočet smluvní pokuty TMCZ za nedodržení SLA

Smluvní pokuta za nedodržení dostupnosti služby

- Dostupnost služby (Kd) vyjadřuje procentuální (%) poměr doby, kdy byla služba dostupná bez funkčních závad na straně TMCZ, k délce celého sledovaného období, kterým se rozumí období v délce 30 kalendářních dní (720 hodin odpovídajících zúčtovacímu období), a vypočte se dle vzorce:

$$\text{Kd (v \%)} = \frac{720 - \text{součet trvání všech poruch v měsíci}}{720} \times 100$$

Pokud nedostupnost Služby, resp. porucha, přesahuje z jednoho do druhého zúčtovacího období, započítává se nedostupnost služby, resp. porucha, do toho sledovaného období, ve kterém byla porucha odstraněna.

Smluvní pokuta za překročení maximální doby opravy

- Ve sledovaném zúčtovacím období se vyhodnotí, které opravy přesáhly stanovený časový limit na opravu. U těchto oprav se vypočte doba, o kterou byl limit překročen, a tyto doby překročení limitu se sečtou. Součet nadlimitních časů se převede na hodiny s přesností na jedno desetinné místo. Pokud závada přesahuje z jednoho do druhého zúčtovacího období, započítává se překročení doby opravy do toho sledovaného období, ve kterém byla závada ukončena.
- Celková smluvní pokuta za příslušné zúčtovací období je součtem smluvních pokut za nedodržení dostupnosti služby a za překročení maximální doby opravy v procentuálním vyjádření. Sleva bude poskytnuta v nejbližším možném pravidelném vyúčtování Služby. Pro vyloučení pochybností se sjednává, že smluvní pokuta za nedodržení dostupnosti služby a smluvní pokuta za maximální dobu opravy mohou být uplatňovány současně, přičemž maximální možná dosažená sleva činí 100 % pravidelné měsíční ceny internetového tarifu Profi ADSL/Profi SHDSL po uplatnění všech slev. Nárok na smluvní pokutu vzniká hlášením poruchy a následným podáním písemné nebo telefonické reklamace Účastníka na nedodržení SLA vyplývajících z Účastnické smlouvy a zároveň uznáním této reklamace/stížnosti ze strany TMCZ. Do výpočtu smluvní pokuty za nedodržení SLA se nezapočítávají poruchy specifikované v dle čl. 10.4 těchto podmínek, dále doba neposkytnutí součinnosti Účastníka při odstranění poruchy a stejně tak doba poruchy, která byla prokazatelně na straně Účastníka ve smyslu čl. 10.13 těchto podmínek.

#### Doplňkové služby

##### 7.6. Volitelné IP adresy

Pro ustanovení o volitelných IP adresách platí obdobně výše uvedená ustanovení čl. 7.4 písm. b až e.

##### 7.7. Vzdálená konfigurace koncového zařízení

- a) Služba vzdálené konfigurace koncového zařízení umožňuje vzdálenou konfiguraci koncového zařízení Účastníka bez



fyzické návštěvy servisního partnera u Účastníka.

- b) Služba zahrnuje změny v nastavení síťové brány, nastavení DHCP, NAT, bridge a směrování portu na pronajatém koncovém zařízení. Prvotní konfigurace koncového zařízení je zahrnutá v ceně instalace, každá další změna, kterou je možné provést vzdáleně, je považována za vzdálenou konfiguraci koncového zařízení.

## 7.8. Odeslání SMS/MMS prostřednictvím Můj T-Mobile

V případě služeb Profi ADSL a Profi SHDSL je možné využít zaslání SMS / MMS prostřednictvím aplikace Můj T-Mobile. Ceny za odeslání SMS a MMS jsou uvedeny v příslušných ustanoveních Ceníku.

## 8. Uzavření účastnické smlouvy, aktivace Služby

- 8.1. Pro využití Služby uzavře Závazec (Účastník) s TMCZ Účastnickou smlouvu. TMCZ po jejím uzavření provede aktivaci Služby v příslušném tarifu zejména za podmínek sjednaných v účastnické smlouvě, v těchto podmínkách a ve VPST. TMCZ se zavazuje provést aktivaci Služby nejpozději 60 dnů od uzavření Smlouvy, nesjednají-li si Účastník a TMCZ dobu delší.
- 8.2. Nedojde-li z jakéhokoliv důvodu (technický problém, neposkytnutí součinnosti Účastníka atd.) v uvedeném termínu k aktivaci Služby, má se za to, že TMCZ od Účastnické smlouvy odstoupil, nedohodnou-li se TMCZ a Účastník jinak.
- 8.3. Pro úspěšné zprovoznění Služby dle Účastnické smlouvy prověří servisní partner TMCZ dostupnost a funkčnost Služby a podepíše s Účastníkem předávací, příp. i instalační protokol Služby. Služba je aktivována dnem uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu Služby. Sjednaná doba trvání Smlouvy a všechny další příp. závazky Účastníka začínají běžet dnem aktivace Služby.
- 8.4. Účastník se zavazuje při užívání Služby řídit písemnými návody či doporučeními TMCZ.
- 8.5. TMCZ je oprávněn nevyhovět žádosti o uzavření Účastnické smlouvy v případě, že je požadavek technicky nerealizovatelný nebo když kvalita přípojného vedení závazce neumožňuje na základě výsledků posuzování TMCZ bezproblémové zřízení či poskytování Služby.

## 9. Změna účastnické smlouvy

Nebude-li upraveno jinak, není v průběhu trvání Účastnické smlouvy možná změna sjednaného tarifního programu na jiný tarifní program.

## 10. Provoz Služby a hlášení poruch

- 10.1. TMCZ zajišťuje prostřednictvím dohledového centra nepřetržitý dohled nad provozem Služby. Služba je poskytována nepřetržitě, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu.
- 10.1.1. Pro zajištění plánované údržby zařízení a pro zajištění prací souvisejících s rozvojem technické infrastruktury sítě elektronických komunikací TMCZ jsou vymezeny pravidelné časové intervaly – tzv. „servisní okna“, a to v následujících dnech a hodinách:

Servisní okno „A“ – každé úterý v lichém kalendářním týdnu v době od 01:00 do 05:00 hodin.

Servisní okno „B“ – každá sobota v sudém kalendářním týdnu v době od 14:00 do 19:00 hodin.

Servisní okno „A“ může TMCZ využívat bez omezení, včetně prací, které se projeví výpadkem velké části sítě. Servisní okno „B“ slouží pro provádění prací, které nelze provádět v nočních hodinách. TMCZ může využít v daném

kalendářním měsíci pouze jedno servisní okno „B“.

- 10.1.2. Je-li to možné, je TMCZ povinen s předstihem informovat Účastníky o plánovaném omezení, přerušení či výpadku Služby. Tuto povinnost splní TMCZ zejména umístěním uvedené informace na internetové stránky [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz) a informováním Účastníků, kteří se dotáží v zákaznickém centru T-Mobile. Všechny plánované práce jsou prováděny takovým způsobem, aby způsobily minimální přerušení provozu Služby.
- 10.2. Za začátek poruchy se pro určení doby trvání poruchy považuje čas jejího ohlášení na kontaktní místo TMCZ.
- 10.3. Poruchou se rozumí stav, který částečně nebo zcela znemožňuje používat Službu nebo snižuje stanovenou kvalitu Služby.
- 10.4. Poruchou není zejména:
- porucha na vnitřních síťových rozvodech Účastníka mezi pronajatým modemem a koncovým zařízením nebo na koncových zařízeních zákazníka,
  - porucha způsobená výpadkem elektrického napájení u Účastníka,
  - porucha způsobená neoprávněným zásahem do instalace služby a konfigurace koncového zařízení,
  - porucha způsobená úmyslně či z nedbalosti Účastníkem nebo činností vykonávanou osobou Účastníkem pověřenou,
  - porucha způsobená živelní pohromou (záplavy, požár, zemětřesení, plošné výpadky rozvodu elektrické energie atd.), válečným konfliktem nebo teroristickým útokem nebo jinými událostmi, jež nastaly nezávisle na vůli TMCZ nebo Účastníka (vyšší moc),
  - přerušení z důvodu plánovaných prací ve smyslu čl. 10.1.1) těchto podmínek.
- 10.5. TMCZ odstraňuje poruchu od okamžiku nahlášení poruchy na kontaktní místo TMCZ. Účastník je povinen se TMCZ řádně identifikovat a popsat, jak se porucha projevuje.
- 10.6. Servisní zásah je výkon prací vedoucích k přímé lokalizaci a následnému odstranění poruchy, ať už úpravou konfigurace na pronajatém koncovém zařízení, opravou účastnického kovového vedení, zařízením DSLAM, nebo opravou nefunkčnosti v páteřní síti TMCZ aj.
- 10.7. Odstraňování poruchy probíhá formou servisního zásahu spočívajícího v přímém fyzickém zásahu provedeném pověřeným pracovníkem TMCZ v prostorách Účastníka nebo formou vzdáleného přístupu. TMCZ je oprávněn požadovat od Účastníka poskytnutí součinnosti za účelem odstranění závady.
- 10.8. Účastník je povinen zajistit pro oprávněné osoby TMCZ přístup k zařízení TMCZ umístěnému v objektu, kde je Služba instalována, a to pro účely Účastníkem vyžádaného servisního zásahu nebo, po předchozí dohodě s Účastníkem, pro účely preventivní údržby svého zařízení.
- 10.9. Účastník je povinen zajistit přístup servisních zaměstnanců společnosti Telefónica O2 k účastnickému vedení, pomocí kterého je služba realizována, za účelem zjištění, ověření a odstranění poruchy. K tomuto účelu je Účastník povinen označit telefonní zásuvku, na které je zpřístupněné vedení ukončeno, číslem ID zpřístupněného účastnického vedení dle předávacího protokolu Služby nebo daňového dokladu/faktury za poskytnutou službu.
- 10.10. Odstraněním poruchového stavu je ukončena porucha. To znamená, že funkčnost Služby byla obnovena a parametry Služby



jsou ve shodě s parametry uvedenými v Účastnické smlouvě. Doba poruchy se počítá od okamžiku nahlášení poruchy na kontaktní místo TMCZ až do ukončení poruchy. Doba neposkytnutí součinnosti Účastníka při odstranění poruchy ve smyslu těchto podmínek se nezapočítává do lhůty pro odstranění poruchy.

- 10.11. Pro účely stanovení doby trvání poruchy je za konec poruchy považován čas, kdy je kontaktní osobě Účastníka oznámeno, že porucha byla odstraněna. Pokud je kontaktní osoba Účastníka nedostupná, není doba strávená pokusy o navázání spojení s kontaktní osobou Účastníka započtena do doby trvání poruchy. V tomto případě je za konec poruchy považován čas, kdy byla porucha odstraněna a byla započata snaha o kontaktování kontaktní osoby Účastníka, aby mohlo být odsouhlaseno ukončení poruchy. Pokud Účastník do 1 hodiny po ohlášení odstranění závady nereaguje, předpokládá se, že potvrdil odstranění závady a že služba je plně funkční.
- 10.12. Dobou poruchy se rozumí součet všech oprav Služeb provedených v daném zúčtovacím období.
- 10.13. TMCZ je oprávněn účtovat Účastníkovi náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním poruchy v případě, že po oznámení poruchy Účastníkem prokazatelně zjistí, že porucha je na straně Účastníka, resp. Uživatele, případně že porucha vůbec nenastala. Provede-li TMCZ na základě takového oznámení servisní zásah na místě instalace, jedná se o tzv. „neoprávněný servisní zásah“. Úhrada za neoprávněné servisní zásahy je Účastníkovi účtována na základě počtu provedených neoprávněných servisních zásahů a paušální výše úhrady dle Ceníku. Závada způsobená třetí osobou, např. výpadek napájení v koncovém bodu služby, je považována za závadu na straně Účastníka.
- 10.14. V případě zjištění vady na pronajatém koncovém zařízení je koncové zařízení Účastníkovi v místě připojení Služby vyměněno, nainstalováno a nakonfigurováno. Vadné koncové zařízení je převedeno k technickému prověření. Koncové zařízení bude vyzvednuto v místě instalace Účastníka servisním partnerem. Účastník vadné koncové zařízení předá servisnímu partnerovi s těmito povinnými náležitostmi a podepsaným předávacím protokolem:
- rozbočovač (splitter) v případě ADSL modemu,
  - napájecí zdroj,
  - kabely a jiné součásti, pokud byly součástí dodávky.

## 11. Ukončení účastnické smlouvy

- 11.1. Pro ukončení Účastnické smlouvy platí obdobně ustanovení VPST, nestanoví-li tyto podmínky jinak.
- 11.2. Účastník je zejména po ukončení Účastnické smlouvy vrátit TMCZ veškeré pronajaté zařízení včetně všech jeho náležitostí.
12. TMCZ je oprávněn podmínky kdykoli měnit a doplňovat. TMCZ a Účastník se dohodli, že Účastník Služby bude o všech změnách podmínek informován na internetových stránkách [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz). Změny podmínek budou účinné od data uvedeného na výše uvedených internetových stránkách.
13. Tyto podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 6. 3. 2011.

# Příloha č. 1 k Obchodním podmínkám migrace na pevné internetové služby - Ceník Služeb Profi ADSL a Profi SHDSL

## 1. Základní služby

### 1.1. Jednorázové poplatky

Aktivační poplatek	Smlouva na dobu určitou		Smlouva na dobu neurčitou	
	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH
Profi ADSL	0,00 Kč	0,00 Kč	2 400,00 Kč	2 880,00 Kč
Profi SHDSL	0,00 Kč	0,00 Kč	4 800,00 Kč	5 760,00 Kč

Instalační poplatek	Smlouva na dobu určitou		Smlouva na dobu neurčitou	
	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH
Profi ADSL	0,00 Kč	0,00 Kč	2 400,00 Kč	2 880,00 Kč
Profi SHDSL	0,00 Kč	0,00 Kč	2 400,00 Kč	2 880,00 Kč

### 1.2. Pravidelné měsíční poplatky

Internetové tarify Profi ADSL	Maximální dostupná rychlost v kbit/s		Agregace	Datový limit	Měsíční paušál	
	download	upload			bez DPH	s DPH
Profi ADSL 3M 1:20*	3 072	512	1:20	neomezeně	899,00 Kč	1 078,80 Kč
Profi ADSL 8M 1:20	8 192	512	1:20	neomezeně	999,00 Kč	1 198,80 Kč
Profi ADSL 16M 1:20	16 384	768	1:20	neomezeně	1 299,00 Kč	1 558,80 Kč
Profi ADSL 3M 1:10*	3 072	512	1:10	neomezeně	1 199,00 Kč	1 438,80 Kč
Profi ADSL 8M 1:10	8 192	512	1:10	neomezeně	1 299,00 Kč	1 558,80 Kč
Profi ADSL 16M 1:10	16 384	768	1:10	neomezeně	1 599,00 Kč	1 918,80 Kč

\* Tyto tarify lze zřídit pouze za předpokladu, že v místě připojení Účastníka není technická dostupnost některého z ostatních nabízených tarifů.

Internetové tarify Profi SHDSL	Maximální dostupná rychlost v kbit/s		Agregace	Datový limit	Měsíční paušál	
	download	upload			bez DPH	s DPH
Profi SHDSL 512	512	512	1:1	neomezeně	1 999,00 Kč	2 398,80 Kč
Profi SHDSL 1M	1 024	1 024	1:1	neomezeně	2 499,00 Kč	2 998,80 Kč
Profi SHDSL 2M	2 048	2 048	1:1	neomezeně	2 999,00 Kč	3 598,80 Kč
Profi SHDSL 3M	3 072	3 072	1:1	neomezeně	3 999,00 Kč	4 798,80 Kč
Profi SHDSL 4M	4 096	4 096	1:1	neomezeně	4 999,00 Kč	5 998,80 Kč

Pronájem koncového zařízení	Smlouva na dobu určitou		Smlouva na dobu neurčitou	
	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH
ADSL modem (migrace)	0,00 Kč	0,00 Kč	200,00 Kč	240,00 Kč
SHDSL modem (migrace)	0,00 Kč	0,00 Kč	200,00 Kč	240,00 Kč

Přidělení IP adresního prostoru pro Profi ADSL	Měsíční paušál	
	bez DPH	s DPH
1 × statická veřejná IP adresa	0,00 Kč	0,00 Kč

Přidělení IP adresního prostoru pro Profi SHDSL	Měsíční paušál	
	bez DPH	s DPH
Blok 4 statických veřejných IP adres	0,00 Kč	0,00 Kč

## 2. Doplnkové služby

### 2.1. Jednorázové poplatky

Vzdálená konfigurace koncového zařízení	Jednorázový poplatek	
	bez DPH	s DPH
Vzdálená konfigurace koncového zařízení	1 200,00 Kč	1 440,00 Kč

Odeslání SMS/MMS prostřednictvím Můj T-Mobile	Cena SMS/MMS	
	bez DPH	s DPH
Odeslání SMS do sítě T-Mobile	0,00 Kč	0,00 Kč
Odeslání SMS do ostatních sítí	1,70 Kč	2,04 Kč
Odeslání MMS do sítě T-Mobile	0,00 Kč	0,00 Kč
Odeslání MMS do ostatních sítí	5,00 Kč	6,00 Kč

### 2.2. Pravidelné měsíční poplatky

Přidělení IP adresního prostoru pro Profi ADSL	Měsíční paušál	
	bez DPH	s DPH
1 × volitelná statická veřejná IP adresa (max. 3)	100,00 Kč	120,00 Kč

Přidělení IP adresního prostoru pro Profi SHDSL	Měsíční paušál	
	bez DPH	s DPH
Volitelný blok 8 statických veřejných IP adres	300,00 Kč	360,00 Kč
Volitelný blok 16 statických veřejných IP adres	600,00 Kč	720,00 Kč

### 3. Ostatní jednorázové poplatky

Neoprávněný servisní zásah	Jednorázový poplatek	
	bez DPH	s DPH
Neoprávněný servisní zásah	1 200,00 Kč	1 440,00 Kč

### 4. Speciální cenové podmínky

- 4.1. Pro účely migrace je akivační a instalační poplatek zdarma.
- 4.2. Cena pronájmu koncového zařízení je pro účely migrace stanovena speciálně tímto Ceníkem bez ohledu na typ koncového zařízení.