

Obchodní podmínky pevných internetových služeb

T-Mobile Czech Republic a.s. se sídlem Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4, IČ 649 49 681
zapsána do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3787

1. Tyto Obchodní podmínky pevných internetových služeb (dále jen „Podmínky“) stanoví pravidla, za nichž společnost T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „Operátor“) 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 Operátora na adrese www.t-mobile.cz. Podmínky či jejich část mohou být dále komunikovány dalšími prostředky, např. tiskovou inzercí, plakáty atd. Takto uveřejněné Podmínky nejsou samostatně bez splnění dalších podmínek návrhem na uzavření smlouvy. 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 užití ustanovení aktuálních Všeobecných podmínek společnosti T-Mobile Czech Republic a.s., Podmínek zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků (dále jen „VPST“), Ceník služeb (dále jen „Ceník“) a ustanovení platného právního řádu České republiky.
4. Služby Profi ADSL a Profi SHDSL jsou určeny pro všechny firemní Účastníky, kteří Účastnickou smlouvu uzavírají na své IČ.
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 metalických vedeních prostřednictvím technologie DSL.
 - Ethernet – typ rozhraní dle mezinárodních doporučení, prostřednictvím kterého je možno připojovat koncové telekomunikační zařízení.
 - IP adresa – 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, který 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.
 - Servisním partnerem se rozumí smluvní partner Operátora, který zajišťuje instalaci Služby a její kompletní servis.
 - 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 Operátor a Účastník jinak.
 - SPV – sdílený přístup k účastnickému metalickému vedení, umožňuje pronajmutí a využívání nadhovorového pásma účastnického vedení k poskytování služeb elektronických komunikací.
 - Wi-Fi – standard bezdrátové komunikace v počítačové síti.
 - DSL nebo xDSL – souhrnné označení pro technologie, které umožňují vysokorychlostní přenosy po běžných metalických vedeních, např. ADSL, ADSL2+, SHDSL, VDSL.
6. Obecná charakteristika: Základní podmínky pro aktivaci (zřízení) a poskytování Služby

Služba je poskytována prostřednictvím účastnických metalických vedení zpřístupněných Operátorovi společností Česká telekomunikační infrastruktura a.s. (dále jen „CETIN“). 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 CETIN, 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. Do doby, než se Účastníkovi oznámí kladný výsledek prověření realizace



Obchodní podmínky pevných internetových služeb

T-Mobile Czech Republic a.s. se sídlem Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4, IČ 649 49 681
zapsána do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3787

Služby, není možno plně garantovat zřízení Služby. Za účelem orientačního zjištění dostupnosti Služby je Účastník oprávněn využít grafickou aplikaci umístěnou na stránkách www.t-mobile.cz.

6.2. PPV nelze zřídit:

- a) na účastnických vedeních s HTS a ISDN2, pokud Účastníci společnosti O2 Czech Republic a.s. (dále jen „O2“) využívají zaměstnanecké výhody společnosti O2, a na účastnických vedeních služebních stanic společnosti O2,
- b) na účastnických vedeních, která jsou součástí Služby VPN,
- c) na účastnických vedeních společnosti O2 pro veřejné telefonní automaty (VTA), veřejné telefonní hovorny (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 O2.

6.3. Při poskytování Služby prostřednictvím PPV lze účastnické metalické vedení využívat pouze k poskytování služeb Operátora. 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 provozována na technologii ADSL nebo SHDSL výhradně prostřednictvím PPV. Služba je určena pro přenos dat a zprostředkování přístupu ke službám Internet. 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 O2, jemuž bude tato společnost na účastnickém metalickém vedení, na kterém k převodu dochází, poskytovat veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

Konkrétní charakteristika základních služeb Profi ADSL a Profi SHDSL poskytovaných Operátorem:

Operátor 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 IPv4 adresy (přidělení IP adresního prostoru), vzdálená konfigurace koncového zařízení, možnost odesílání SMS/MMS prostřednictvím aplikace Můj T-Mobile.

7. 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 s rychlostí do 2 Mb/s včetně jsou standardně poskytovány na jednom účastnickém metalickém vedení, varianty s rychlostí nad 2 Mb/s jsou poskytovány výhradně na dvou účastnických metalických vedeních. Spojení je symetrické, přístupová rychlost směrem k Účastníkovi je stejná jako rychlost směrem od Účastníka.

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.

7.1.2. Není-li v místě připojení Účastníka k síti elektronických komunikací možné poskytovat Službu se zvolenou maximální rychlostí přenosu dat, je Operátor oprávněn Účastníkem zvolený tarif změnit na tarif s nejbližší nižší rychlostí přenosu dat. O tomto kroku Operátor Účastníka předem informuje. Účastníkovi bude v tom případě za Službu účtována cena dle aktuálního nižšího tarifu uvedená v platném Ceníku (případně v obchodních podmínkách příslušné služby). Tato změna není důvodem pro odstoupení od Účastnické smlouvy či pro její výpověď. Tato změna nemá vliv na platnost Účastnické smlouvy a ostatních smluvních podmínek.

7.2. Pronájem koncového zařízení

a) Nedílnou součástí Služby Profi ADSL a Profi SHDSL je pronájem koncového zařízení (modemu/routeru) Účastníkovi ze strany Operátora. Koncové zařízení je definováno v Účastnické smlouvě, příp. na předávacím protokolu. Definice koncového zařízení, včetně data jeho zakoupení Operátorem a kupní (dále jen „základní“) ceny, je uvedena na Účastnické smlouvě, resp. předávacím protokolu. Seznam a bližší popis nabízených koncových zařízení jsou uvedeny na www.t-mobile.cz. Při pronájmu koncového zařízení pro službu Profi ADSL je součástí pronájmu i rozbočovač (splitter), který zajišťuje frekvenční oddělení hovorového a nadhovorového pásma. Operátor pronajme Účastníkovi vždy zařízení dle nabídky Operátora odpovídající sjednaným Službám a technickým možnostem v místě připojení Účastníka.

b) Účastník se zavazuje využívat Službu výhradně prostřednictvím koncových zařízení pronajatých ze strany Operátora.



Obchodní podmínky pevných internetových služeb

T-Mobile Czech Republic a.s. se sídlem Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4, IČ 649 49 681
zapsána do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3787

- c) Funkčnost Služby je zaručena jen při využití koncového zařízení dodaného ze strany Operátora.
 - 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 a provádět jeho demontáž či opravy.
 - f) Koncové zařízení zůstává po celou dobu pronájmu ve vlastnictví Operátora, doba pronájmu koncového zařízení se prodlužuje zároveň s příp. prodloužením Účastnické smlouvy.
 - g) Operátor je oprávněn po předchozím upozornění kontrolovat koncové zařízení z hlediska shodnosti druhu a typu zařízení a způsobu jeho připojení.
 - h) Účastník bude na své náklady zajišťovat odběr elektrické energie pro instalaci a provoz koncového zařízení, jakož i po celou dobu poskytování služeb.
 - i) Účastník se zavazuje učinit opatření k zabezpečení koncového zařízení proti odcizení, zničení a poškození, jakož i manipulaci třetími osobami.
 - j) Účastník je povinen okamžitě informovat Operátora o krádeži, ztrátě, zničení nebo poškození koncového zařízení.
 - k) Účastník je povinen informovat Operátora o požadavku na opravu koncového zařízení, změnu konfigurace apod. Jakákoliv manipulace Účastníka s koncovým zařízením může být ze strany Operátora vyhodnocena jako hrubé porušení smluvních podmínek a důvod k odstoupení od Účastnické smlouvy, které by mělo za následek i povinnost Účastníka vrátit koncové zařízení včetně všech jeho součástí a příslušenství.
 - l) Účastník odpovídá za újmu vzniklou na koncovém zařízení během doby pronájmu.
 - m) **Dojde-li ke zničení, odcizení nebo poškození koncového zařízení nebo jeho části z důvodu stojícího výhradně na straně Účastníka, je Operátor oprávněn vyúčtovat Účastníkovi smluvní pokutu. Výše smluvní pokuty je závislá na stáří a typu koncového zařízení. Za každých dalších započatých 12 měsíců od doby, kdy koncové zařízení Operátor zakoupil, se základní cena koncového zařízení, a tedy i výše smluvní pokuty pro Účastníka snižuje o 20 %.**
 - n) Po ukončení Účastnické smlouvy je Účastník povinen koncové zařízení vrátit Operátorovi do 30 dnů od ukončení Účastnické smlouvy, nedohodnou-li se Operátor a Účastník jinak. Koncové zařízení musí být vráceno ve funkčním stavu odpovídajícím pouze běžnému opotřebení. Demontáž koncového zařízení provede Operátor, resp. jím pověřený servisní partner. K tomu účelu Účastník zajistí a umožní, aby Operátor provedl demontáž v místě umístění koncového zařízení. Nevrátí-li Účastník koncové zařízení ve výše uvedené lhůtě, přechází na Účastníka po marném uplynutí této lhůty odpovědnost za újmu způsobenou tímto koncovým zařízením a všemi jeho součástmi.
- o) Za porušení povinnosti vrátit koncové zařízení řádně a včas dle čl. 7.2 písm. n) těchto podmínek je Operátor oprávněn vyúčtovat Účastníkovi smluvní pokutu. Výše smluvní pokuty je závislá na stáří a typu koncového zařízení. Za každých dalších započatých 12 měsíců od doby, kdy koncové zařízení Operátor zakoupil, se základní cena koncového zařízení, a tedy i výše smluvní pokuty pro Účastníka snižuje o 20 %.**

7.3. Instalace

- a) Nedílnou součástí služby Profi ADSL a Profi SHDSL je instalace.
- b) Standardní instalace služby Profi ADSL a Profi SHDSL zahrnuje instalaci a konfiguraci ADSL modemu/routeru a rozbočovače nebo SHDSL modemu/routeru ke koncovému bodu sítě (tel. zásuvce) kabelem, připojení výpočetní techniky Účastníka a předvedení funkce Služby pomocí výpočetní techniky servisního partnera Operátora. Standardní instalace Služby zahrnuje instalační a materiálový balíček – max. 20 m kabelu včetně konektorů (s možností jednoho průrazu pro protažení kabelu), běžný instalační materiál, zejména pak kabelové přichytky, elektroinstalační lišty, hmoždinky, sádra nebo tmel pro hrubé začištění stop po montáži. Standardní instalaci provede servisní partner Operátora jménem a na účet Operátora. Instalace nad rámec standardní instalace si hradí Účastník sám a servisní partner Operátora v tom případě jedná pouze na svůj účet. Ceny servisního partnera za nadstandardní instalace jsou uvedeny na www.t-mobile.cz.
- c) Předávacím rozhraním služby Profi ADSL a Profi SHDSL je ethernetový port na koncovém zařízení (ADSL nebo SHDSL modem/router) dodávaném v rámci poskytování služeb.
- d) Za účelem instalace služeb je Účastník povinen na své náklady zajistit potřebné provozní prostory, vlastnosti jejich prostředí a požadované technické podmínky a současně je povinen zabezpečit jejich dodržování po celou dobu poskytování Služby. Účastník je nemůže jakkoliv měnit bez písemného souhlasu Operátora (a to včetně změny prostorového uspořádání atd.).
 - Velikost prostoru pro instalaci koncového zařízení musí být dostatečná pro umístění koncového zařízení o půdorysných rozměrech 600 × 400 mm a výšce 200 mm a pro manipulaci spojenou s připojením kabelů. Velikost prostoru musí být dostatečná pro ventilaci.
 - Teplota v místě umístění koncového zařízení nesmí klesnout pod +10 °C a nesmí překročit +35 °C.
 - Vlhkost v provozní místnosti musí být v rozsahu 20 až 85 %, nekondenzující.



Obchodní podmínky pevných internetových služeb

T-Mobile Czech Republic a.s. se sídlem Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4, IČ 649 49 681
zapsána do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3787

- Koncové zařízení Operátora nesmí být vystaveno působení zatékající ani stříkající vody a plyných ani kapalných chemikálií.
 - Prašnost v místě umístění koncového zařízení musí odpovídat příslušné technické normě.
- e) Operátor nese plnou odpovědnost za správné nainstalování a nastavení služeb v rámci standardní instalace.
- f) Pro součásti instalace platí obdobně povinnosti Účastníka uvedené v čl. 7.2 písm. i) až o) těchto podmínek.
- g) Úspěšná instalace Služby je podmíněna součinností Účastníka spočívající v přesné definici umístění, součinnosti při instalačních pracích, smluvním zajištění souhlasu majitelů objektů a příp. i vnitřních rozvodů atd.
- h) Veškeré elektrické rozvody, z nichž Účastník napájí zařízení koncového bodu Služby nebo koncového zařízení, musí mít doklad, že na nich byla provedena výstupní revize elektrických zařízení.
- i) Plánovaný termín zřízení Služby platí pouze za předpokladu dodržení shora uvedených povinností Účastníka. V případě nesplnění této povinnosti odpovídá Účastník za újmu, která tímto vznikne.
- j) Účastník je povinen uhradit veškeré oprávněné náklady Operátora spojené se zřízením příslušné Služby, které musí Operátor vynaložit, nesplní-li Účastník podmínky uvedené v předchozím odstavci, pokud není stanoveno jinak.

7.4. Přidělení IP adresního prostoru (ustanovení písm. b)–e) jsou společná pro základní i doplňkové služby)

- a) Nedílnou součástí služeb je přidělení IP adresního prostoru. V ceně služby Profi ADSL je jedna veřejná statická IPv4 adresa a veřejný statický rozsah IPv6 o velikosti /56. V ceně služby Profi SHDSL je blok 4 veřejných statických IPv4 adres – Účastník může pro svoje zařízení využít jednu IPv4 adresu, první IPv4 adresa označuje síť, druhá bránu sítě a poslední IPv4 adresa broadcast.
- b) Každému Účastníkovi je přidělen IP adresní prostor (platí i pro volitelné IPv4 adresy pro službu Profi ADSL a volitelné bloky IPv4 adres pro službu Profi SHDSL), a to podle plánu adres Operátora.
- V případě objednání volitelných IPv4 adres pro službu Profi ADSL je možnost doobjednat maximálně 3 volitelné veřejné statické IPv4 adresy, celkově tak může Účastník využít pro svoje zařízení maximálně 4 veřejné statické IPv4 adresy. V případě poskytnutí volitelných bloků veřejných statických IPv4 adres pro službu Profi SHDSL může Účastník v případě bloku 8 IPv4 adres využít 5 IPv4 adres a v případě bloku 16 IPv4 adres lze využít 13 IPv4 adres pro svoje zařízení. První IPv4 adresa pro službu Profi SHDSL označuje síť, druhá bránu sítě a poslední IPv4 adresa broadcast. V případě služby Profi SHDSL je možné využívat vždy pouze jeden blok IPv4 adres, tj. bloky IPv4 adres není možné kombinovat, při změně bloku IPv4 adres je přidělen vždy nový blok IPv4

adres. Změna volitelných IPv4 adres / bloků IPv4 adres je možná jednou za zúčtovací období Účastníka, a to aktivací nebo deaktivací 1–3 volitelných IPv4 adres / výměnou bloků IPv4 adres.

- c) Operátor 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. Operátor 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 újmy, která může v důsledku takové změny vzniknout.
- d) Po ukončení smluvního vztahu je Účastník povinen vrátit IP adresy Operátorovi, 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 a dobu opravy Služby ze strany Operátora za podmínek stanovených Operátorem. 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 Operátora i Účastníka. Podpisem Účastnické smlouvy oběma smluvními stranami se stává dohoda o úrovni služeb závaznou jak pro Operátora, tak pro Účastníka. Plnění SLA ze strany Operátora je podmíněno zároveň plněním povinností Účastníka vyplývajících z Účastnické smlouvy a těchto Podmínek. Nedílnou součástí služeb je Služba garantované dostupnosti a doby opravy zdarma s následujícími parametry:

a) Dostupnost Služby

V případě, že v zúčtovacím období je dostupnost Služby (dále též „Kd“) nižší než úroveň stanovená v Účastnické smlouvě, vznikne Účastníkovi nárok na smluvní pokutu za nedodržení dostupnosti Služby, která bude uhrazena formou slevy z měsíčního paušálu sjednaného 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



Obchodní podmínky pevných internetových služeb

T-Mobile Czech Republic a.s. se sídlem Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4, IČ 649 49 681
zapsána do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3787

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 měsíčního paušálu sjednaného 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 Operátora 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 Operátora, k délce celého sledovaného období, kterým se rozumí období v délce 30 kalendářních dní (720 hodin odpovídajících zúčtovacímu období), a vypočte se dle vzorce:

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

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 % z měsíčního paušálu sjednaného tarifu Profi ADSL / Profi SHDSL po uplatnění všech slev. Nárok na smluvní pokutu vzniká hlášením poruchy a následným podáním písemné nebo telefonické

reklamací Účastníka na nedodržení SLA vyplývající z Účastnické smlouvy a zároveň uznáním této reklamací/stížnosti ze strany Operátora. Do výpočtu smluvní pokuty za nedodržení SLA se nezapočítávají poruchy specifikované 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

- Služba vzdálené konfigurace koncového zařízení umožňuje vzdálenou konfiguraci koncového zařízení Účastníka bez fyzické návštěvy servisního partnera u Účastníka.
- 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 platném Ceníku.

8. Uzavření Účastnické smlouvy, aktivace Služby

- Pro využití Služby uzavře zájemce (Účastník) s Operátorem Účastnickou smlouvu. Operátor po jejím uzavření provede aktivaci Služby v příslušném tarifu zejména za podmínek sjednaných v Účastnické smlouvě, v těchto podmínkách a ve VPST. Operátor se zavazuje provést aktivaci Služby nejpozději 60 dnů od uzavření smlouvy, nesjednají-li si Účastník a Operátor dobu delší.
- Nedojde-li z jakéhokoliv důvodu (technický problém, neposkytnutí součinnosti Účastníka atd.) v uvedeném termínu k aktivaci Služby, má se za to, že Operátor od Účastnické smlouvy odstoupil, nedohodnou-li se Operátor a Účastník jinak.
- Pro úspěšnou aktivaci Služby dle Účastnické smlouvy prověří servisní partner Operátora dostupnost a funkčnost Služby a podepíše s Účastníkem předávací, příp. i instalační protokol Služby. Služba je aktivována dnem uvedeným v podepsaném instalačním protokolu Služby. Sjednaná doba trvání Účastnické smlouvy a všechny další příp. závazky Účastníka začínají běžet dnem aktivace Služby.
- Účastník se zavazuje při užívání Služby řídit písemnými návody či doporučeními Operátora.



Obchodní podmínky pevných internetových služeb

T-Mobile Czech Republic a.s. se sídlem Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4, IČ 649 49 681
zapsána do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3787

- 8.5. Operátor je oprávněn nevyhovět žádosti o uzavření Účastnické smlouvy v případě, že je požadavek technicky nerealizovatelný nebo když kvalita přípojného vedení zájemce neumožňuje na základě výsledků posuzování Operátorem bezproblémovou aktivaci či poskytování Služby.
9. **Změna Účastnické smlouvy – změna tarifu, změna koncového zařízení, převod na jiného Účastníka, vztah k Rámcové smlouvě**
- 9.1. V případě Účastnické smlouvy uzavřené na dobu určitou je po dobu trvání smluvního vztahu možná pouze změna tarifu na vyšší tarif. Změna na nižší tarif je možná pouze v případě uzavření Účastnické smlouvy na dobu neurčitou. Vyšším tarifem se má na mysli nižší agregace, vyšší rychlost, a to v uvedeném pořadí.
- 9.2. Pokud požádá Účastník o změnu svého stávajícího tarifu na vyšší tarif, zjistí Operátor před provedením změny, zda je možné v daném místě požadované připojení poskytovat. V případě, že změnu nebude možné z technických důvodů provést, bude žádost o změnu zamítnuta, což však není důvodem pro výpověď či odstoupení od Účastnické smlouvy.
- 9.3. Účastník bere na vědomí, že při změně tarifu Služby může dojít k dočasné nedostupnosti Služby po dobu nutnou pro konfiguraci technických prostředků.
- 9.4. Následující změny tarifu nejsou umožněny:
- Změna z Profi ADSL na Profi SHDSL a opačně.
 - Změna jednopárového SHDSL z jednoho metalického páru na dva metalické páry a opačně ve smyslu článku 7.1.b.
- 9.5. Účastník může požádat o výměnu koncového zařízení v případě, že si to vynucuje provoz Služby. Nové koncové zařízení musí být kompatibilní s aktivovanými Službami Účastníka. Cena a instalace nového koncového zařízení je zpoplatněna dle platného Ceníku. To neplatí v případě vady koncového zařízení uznané Operátorem, a tedy i nucené výměny koncového zařízení.
- 9.6. Převod na jiného Účastníka je možný pouze za předpokladu, že se nový Účastník zaváže ke všem právům a povinnostem, které měl původní Účastník, a že bude Službu využívat v místě, ve kterém jí využíval původní Účastník.
- 9.7. U Účastníků s uzavřenou rámcovou smlouvou platí, že délka doby určité Účastnické smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními rámcové smlouvy.
- 9.8. U Účastnických smluv spadajících pod rámcovou smlouvu nelze u služby Profi ADSL a Profi SHDSL uplatnit plošné slevy sjednané v rámcové smlouvě. Jedná se o slevy určené dle výše měsíční fakturace.
10. **Provoz Služby a hlášení poruch**
- 10.1. Operátor 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 Operátorem jsou vymezeny pravidelné časové intervaly – tzv. „servisní okna“, a to v následujících dnech a hodinách:
Servisní okno „A“ – každé úterý 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 Operátor 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. Operátor může využít v daném kalendářním měsíci pouze jedno servisní okno „B“.
- 10.1.2. Je-li to možné, je Operátor povinen s předstihem informovat Účastníky o plánovaném omezení, přerušení či výpadku Služby. O výpadku, omezení či přerušení Služby Operátor informuje Účastníky, kteří se dotáží v zákaznickém centru Operátora. 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 Operátora.
- 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/routerem a koncovým zařízením nebo na koncových zařízeních Účastníka,
 - porucha způsobená výpadkem elektrického napájení u Účastníka,
 - porucha způsobená neoprávněným zásahem do instalace Služby a konfigurace koncového zařízení,
 - porucha způsobená Účastníkem úmyslně či z nedbalosti 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 Operátora nebo Účastníka (vyšší moc),
 - přerušení z důvodu plánovaných prací ve smyslu čl. 10.1.1 těchto podmínek.
- 10.5. Operátor odstraňuje poruchu od okamžiku nahlášení poruchy na kontaktní místo Operátora. Účastník je povinen se



Obchodní podmínky pevných internetových služeb

T-Mobile Czech Republic a.s. se sídlem Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4, IČ 649 49 681
zapsána do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3787

Operátorovi 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 metalického vedení, zařízení DSLAM, nebo opravou nefunkčnosti v páteřní síti Operátora aj.

10.7. Odstraňování poruchy probíhá formou servisního zásahu spočívajícího v přímém fyzickém zásahu provedeném pověřeným pracovníkem Operátora v prostorách Účastníka nebo formou vzdáleného přístupu. Operátor je oprávněn požadovat od Účastníka poskytnutí součinnosti za účelem odstranění závady.

10.8. Účastník je povinen zajistit pro oprávněné osoby Operátora přístup k zařízení Operátora umístěnému v objektu, a to včetně souvisejících součástí instalace (např. vedení umístěné v budově či mimo prostory v užívání Účastníka), kde je Služba instalována, a to pro účely servisního zásahu nebo, po předchozí dohodě s Účastníkem, pro účely preventivní údržby zařízení Operátora.

10.9. Účastník je povinen zajistit přístup servisních zaměstnanců společnosti CETIN k účastnickému vedení, pomocí kterého je Služba realizována, za účelem zjištění, ověření a odstranění poruchy. K tomuto účelu je Účastník povinen označit telefonní zásuvku, ve 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 Operátora 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 mohl 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. Operátor 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 nebo že Účastník ani po předchozí dohodě neumožnil servisnímu technikovi přístup k zařízení či k souvisejícím součástem instalace či jinak neposkytl potřebnou součinnost. Proveďte-li Operátor na základě takového oznámení servisní zásah, jedná se o tzv. „neoprávněný servisní zásah“ nebo „marný výjezd“ (dále jen společně „neoprávněný servisní zásah“). Úhrada za neoprávněné servisní zásahy je Účastníkovi účtována na základě počtu provedených neoprávněných servisních zásahů a paušální výše úhrady dle platného 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 i jiné součásti, pokud byly součástí dodávky.

10.15. Operátor je oprávněn provádět na nezbytně nutnou dobu opatření řízení provozu spočívající například v jeho blokování, zpomalování apod. v následujících případech:

- je-li to nezbytné za účelem splnění povinností přímo vyplývajících z ustanovení příslušných právních předpisů nebo na základě rozhodnutí oprávněných orgánů (zejména soudních rozhodnutí);
- za účelem zachování integrity a bezpečnosti sítě, služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení koncových uživatelů;
- za účelem zabránění hrozícímu přetížení sítě a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě za předpokladu, že se s rovnocennými kategoriemi provozu nakládá stejně.

11. Garantovaná kvalita, rychlost a doba aktivace Služby:

11.1. Garantovaná doba aktivace služby

Operátor aktivuje Účastníkovi zvolenou službu do 60 dnů ode dne uzavření Účastnické smlouvy, není-li v konkrétním případě výslovně stanoveno jinak (např. v obchodních podmínkách konkrétní služby/konkrétního tarifu apod.).

Operátor garantuje dobu aktivace pouze tehdy, pokud Účastník aktivně spolupracuje (např. umožní instalaci koncového bodu DSL, vyzvedne si zasílanou dobírku, apod.).



Obchodní podmínky pevných internetových služeb

T-Mobile Czech Republic a.s. se sídlem Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4, IČ 649 49 681
zapsána do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3787

11.2. Garantovaná rychlost:

Operátor se zavazuje poskytovat Účastníkům službu v co nejvyšší možné kvalitě.

Nejvyšší možná rychlost (maximální možná rychlost) je uvedena v Ceníku služeb u jednotlivých tarifů či služeb. Dosahované rychlosti závisí na typu technologie, která je pro připojení využívána.

Technologie	Maximální/ inzerovaná rychlost		Běžně dostupná rychlost	
	Stahování dat	Odesílání dat	Stahování dat	Odesílání dat
ADSL	16.384 kb/s	768 kb/s	7.168 kb/s	512 kb/s
SHDSL	2.048 kb/s	2.048 kb/s	2.048 kb/s	2.048 kb/s
SHDSL	4.096 kb/s	4.096 kb/s	4.096 kb/s	4.096 kb/s

Dosažitelná rychlost poskytované služby však závisí na mnoha faktorech, a to na obecných faktorech neovlivnitelných ze strany Operátora ani ze strany Účastníka, ale i na faktorech, které může Účastník přímo ovlivnit a v důsledku těchto faktorů je aktuální efektivní rychlost připojení zpravidla nižší než maximální. Faktory omezujícími rychlost připojení jsou zejména:

- zvolený tarif či služba (maximální rychlost, agregace či případný datový limit jsou uvedeny v Ceníku služeb či na www.t-mobile.cz)
 - 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,
 - režie vyšších přenosových vrstev,
- sdílení kapacity přístupové sítě více uživateli, a to až do výše maximálního poměru stanoveného Operátorem (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 Operátora.

V případě úspěšného připojení Účastníka poskytuje Operátor Účastníkům vzhledem k výše uvedeným z jeho strany neovlivnitelným faktorům v závislosti na používané technologii následující minimální garantované rychlosti:

- ADSL – 256 kb/s stahování dat, 128 kb/s odesílání dat
- SHDSL – 512 kb/s stahování dat, 512 kb/s odesílání dat

Za velkou trvajícím odchylku rychlosti od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 30 minut, přičemž za detekovatelnou změnou výkonu přístupu k internetu se považuje pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či vkládání pod 50% hodnot rychlostí uvedených jako rychlost běžně dostupná. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám služby přístupu k internetu delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny.

Za detekovatelnou změnu výkonu internetového připojení koncového uživatele se považuje pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či vkládání pod 50% hodnoty rychlostí uvedených jako rychlost běžně dostupná.

V případě užívání jiných služeb než služeb přístupu k internetu může dojít ke snížení garantované kvality pevné datové služby.

12. Operátor si vyhrazuje právo kdykoliv aktualizovat a měnit tyto Podmínky v celém rozsahu či službu zrušit a převést Účastníky na nejbližší obdobnou (charakteristicky a cenově) službu. Takové změny budou Účastníkovi oznámeny zákonem stanoveným způsobem.

13. Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 15. 9. 2017.

