



## Obchodní podmínky služby MAGENTA TV SAT (dříve T-Mobile SAT TV)

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

(dále jen „Podmínky“)

Tyto Podmínky obsahují **předsmlavní informace** vztahující se ke službě **MAGENTA TV SAT**, na jejichž základě společnost T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „Operátor“) poskytuje svým zákazníkům v postavení spotřebitele (dále jen „Účastník“) **službu televizního vysílání** spočívající v šíření převzatého rozhlasového a televizního vysílání prostřednictvím družice (dále jen „Služba“).

V otázkách neupravených v Podmínkách se přiměřeně užijí zejména ustanovení aktuálních Všeobecných podmínek společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „VPST“), Podmínek pro zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů Účastníka, Obchodních podmínek pronájmu koncových zařízení, platného Ceníku pronájmu koncových zařízení pro tarifní zákazníky T-Mobile a dalších podmínek Účastníkem využívaných služeb a nabídek Operátora uveřejněných na stránce [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz), dále platný Ceník služeb a ustanovení platného právního řádu České republiky. Konkrétní nastavení Účastnické smlouvy Účastníka je počínaje 1. 1. 2022 obsaženo ve Shrnutí smlouvy, které společně s Podmínkami a platným Ceníkem služeb tvoří nedílnou součást Účastnické smlouvy.

**Předsmlavní informace spolu se Shrnutím smlouvy jsou poskytovány ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích** (dále jen „Zákon o el. komunikacích“).

Podmínky jsou uveřejněny na webových stránkách Operátora podle názvu Tarifu/Služby: pro spotřebitele na adrese [www.t-mobile.cz/podminky-pevne-sluzby](http://www.t-mobile.cz/podminky-pevne-sluzby), pro podnikatele na adrese [www.t-mobile.cz/podnikatele-firmy/podminky-pevne-sluzby](http://www.t-mobile.cz/podnikatele-firmy/podminky-pevne-sluzby). Takto uveřejněné Podmínky nejsou samostatně bez splnění dalších podmínek návrhem na uzavření smlouvy. 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 webových stránkách. Tyto Podmínky je důležité si stáhnout pro účely dokumentace, pozdějšího použití a reprodukce v nezměněné podobě.

### 1. Charakteristika služby, instalace služby

1.1 Operátor poskytuje svým Účastníkům Službu v tarifech V MAGENTA TV SAT XS, MAGENTA TV SAT S, MAGENTA TV SAT M, MAGENTA TV SAT L (dále jen „Tarif“ či společně jako „Tarify“). Ceny Tarifů jsou uvedeny v platném Ceníku služeb.

1.2 Službu lze využívat pouze na území České republiky v místě, které si Účastník pro využívání Služby v Účastnické smlouvě zvolí (dále jen „Místo instalace“). Místem instalace nesmí být veřejně přístupné místo, jak popsáno níže v Podmínkách. Operátor poskytuje Službu na celém území České republiky, a to v závislosti na možnostech Místa instalace, jeho technických možnostech a podmínkách územního omezení jednotlivých dodavatelů (zejména dodavatelů Programů).

1.3 Účastník mající zájem o uzavření Účastnické smlouvy s některým z Tarifů je povinen posoudit před objednáním Služby, zda konkrétní podmínky umístění Zařízení, jak je definováno níže (zejména parabolické antény), v Místě instalace vyhovují poskytování Služby, zejména že ve směru jih-jihozápad od plánovaného umístění Antény nebrání příjmu signálu družic touto Anténou žádná překážka. Účastník podpisem Účastnické smlouvy potvrzuje, že výše uvedené posouzení proběhlo a Místo instalace je vyhovující. Dostupnost lze orientačně ověřit např. na internetových stránkách [www.dishpointer.com](http://www.dishpointer.com), Operátor však tyto stránky nespravuje a negarantuje tak aktuálnost informací zde uvedených.

1.4 Uzavřením Účastnické smlouvy o poskytování Služby získá Účastník možnost sledovat vybrané televizní programy. Programy se rozumí televizní programy uvedené v Ceníku Služby v části MAGENTA TV SAT u jednotlivých Tarifů (dále jen „Programy“). Pro účely nabízení a poskytování Služby jsou jednotlivé Programy sdruženy v Tarifech. Účastníkům jsou nabízeny a poskytovány pouze Tarify, nikoliv jednotlivé Programy. Operátor garantuje u jednotlivých Tarifů minimální počet Programů sdružených v Tarifu, nikoliv však jejich skladbu, přičemž v Tarifu MAGENTA TV SAT XS garantuje Operátor minimálně 32 Programů, v Tarifu MAGENTA TV SAT S minimálně 52 Programů, v Tarifu MAGENTA TV SAT M minimálně 70 Programů a v Tarifu MAGENTA TV SAT L minimálně 90 Programů. Skladbu Programů v jednotlivých Tarifech je Operátor oprávněn jednostranně měnit. Programová skladba v Tarifech je specifikována v Ceníku služeb a řídí se vždy aktuální nabídkou v době využívání Služby. Zvolený Tarif lze měnit jednou za zúčtovací období.

1.5 Každý Účastník je oprávněn užívat v rámci jedné Účastnické smlouvy současně jen jeden z nabízených Tarifů.

1.6 Službu lze využívat pouze prostřednictvím dekódovací karty (dále jen „Smart karta“), která může být v podobě fyzické, kterou Účastníkovi poskytne Operátor, a kterou Účastník následně vloží do:

1.6.1 set-top boxu vybaveného licencovaným čipem Nagravision schváleným pro použití Smart karty (dále jen „STB“), který bude ke koncovému zařízení –

- televizoru (TV) připojen HDMI kabelem; či
- 1.62** CA Modulu, tj. zařízení vloženého do k tomu určeného slotu TV (dále jen „CA modul“);  
(STB a CA modul dále společně také jako „Zařízení“)
- 1.7** STB a TV se zapojeným CA modulem musí být současně propojeny příslušnou kabeláží s parabolickou anténou s LNB (dále jen „Anténa“), která zajišťuje potřebný příjem signálu pro využívání Služby.
- 1.8** Smart kartu či virtuální Smart kartu lze použít pro potřeby zaslání sdělení Operátora Účastníkovi formou SMS. SMS zasláná jejím prostřednictvím bude zobrazena na obrazovce TV, ale nebude možné na ni odpovědět.
- 1.9** Pro aktivaci Služby je nutná správná instalace Služby v Místě instalace.
- 1.10** Účastník má možnost využít instalace prostřednictvím Operátora či jeho zástupce (shora a dále jako „Servisní partner“), která je v ceně Služby (dále jen „Standardní instalace“). Na základě Standardní instalace může Operátor garantovat kvalitu Služby, kterou Účastníkovi poskytuje, a to mimo jiné i zajištěním nejvhodnějšího nasměrování Antény na družici pro dosažení optimální kvality signálu a zajištění řádného poskytování Služby. Popis Standardní instalace je uveden v Ceníku pronájmu koncových zařízení v části Ceník servisních úkonů.
- 1.11** Po provedení Standardní instalace není Účastník oprávněn jakkoliv následně zasahovat do takto provedené instalace (např. přemontovat Anténu, vyměnit kabeláž, demontovat bez souhlasu Operátora Anténu aj.). V případě, že tak Účastník učiní, negarantuje Operátor kvalitu poskytované Služby v rámci sjednaného Tarifu.
- 1.12** Nabízí-li Operátor zakoupení tzv. Samoinstalační sady v Ceníku pronájmu koncových zařízení v části Ceník servisních úkonů, je Účastník oprávněn zvolit si instalaci Služby formou tzv. samoinstalace právě prostřednictvím Samoinstalační sady, jejíž cena je uvedena v uvedeném Ceníku pronájmu koncových zařízení a kde je také uvedeno, co Samoinstalační sada obsahuje (dále jako „Samoinstalace“).
- 1.13** Účastník v tomto případě odpovídá za správné provedení instalace Služby v souladu s návodem obsaženém v Samoinstalační sadě a za případné škody, které v této souvislosti Operátorovi nebo třetím stranám vzniknou, nese odpovědnost. Operátor Účastníkovi při volbě Samoinstalace negarantuje kvalitu Služby.
- 1.14** Účastník se zavazuje zajistit před provedením kterékoliv instalace Služby souhlas vlastníka nemovitosti, ve které se nachází Místo instalace, a zajistit veškerá povolení či souhlasy veřejnoprávních orgánů a případně i soukromých osob, jejichž práva mohou být instalací Služby dotčena, a to v rozsahu potřebném pro instalaci či opravu a údržbu Služby či Zařízení potřebných pro řádné zprovoznění a poskytování Služby. V případě nesplnění této povinnosti Účastník odpovídá za újmu, která tímto vznikne.
- 1.15** V případě poruchy či nefunkčnosti Služby má Účastník možnost požádat Operátora o zajištění Servisního zásahu, jehož obsah je popsán rovněž v Ceníku pronájmu koncových zařízení v části Ceník servisních úkonů. V případě tzv. marného výjezdu či nutnosti Servisního zásahu v souvislosti s nepovoleným zásahem do instalace po Standardní instalaci či v souvislosti se Samoinstalací je Účastník povinen uhradit Operátorovi poplatek za takovýto Servisní zásah v souladu s Ceníkem pronájmu koncových zařízení. Pokud dojde k Servisnímu zásahu po předchozí Samoinstalaci, hledí se na Službu jako na instalovanou v rámci Standardní instalace a Operátor tak od daného okamžiku může garantovat kvalitu Služby, kterou Účastníkovi poskytuje.
- 1.16** Služba je aktivována ke dni Standardní instalace. V případě zvolení Samoinstalace je Služba aktivována ke dni převzetí Zařízení spolu se Samoinstalační sadou Účastníkem (osobní převzetí v T-Mobile prodejně či doručení kurýrem).
- 1.17** Nebude-li možné provést Standardní instalaci do 60 dnů ode dne podpisu Účastnické smlouvy o poskytování Služby, má se za to, že Operátor od Účastnické smlouvy odstoupil, nedohodne-li se Účastník s Operátorem jinak.
- 1.18** Účastník je povinen hlásit Operátorovi vady na Zařízení či nefunkčnost Služby, a to neprodleně po zjištění.
- 1.19** Jediným výhradním dodavatelem Smart karty a Zařízení je Operátor. Výhradním dodavatelem v případě Antény je rovněž Operátor, vyjma v případě zvolení Samoinstalace Služby, kde je Účastníkovi poskytnuta pouze Smart karta, zvolené Zařízení a příslušný propojovací kabel. Příslušnou Anténu (s LNB) splňující požadavky na Službu (kupř. správné nasměrování na příslušný satelit) by měl mít Účastník již k dispozici.
- 1.20** O výměnu Smart karty může Účastník požádat prostřednictvím Zákaznického centra Operátora. Vyměněnou Smart kartu Účastníkovi doručí Operátor či jeho Servisní partner do 5 dnů ode dne žádosti o její výměnu. Nejde-li o výměnu Smart karty z důvodu Operátorem uznané vady Smart karty v rámci záruční lhůty, je výměna Smart karty vždy zpoplatněna dle aktuálního Ceníku služeb. Původní Smart kartu je Účastník povinen Operátorovi vrátit. Za nevrácení Smart karty může být Účastníkovi účtován poplatek za její ztrátu v souladu s platným Ceníkem pronájmu koncových zařízení.
- 1.21** Službu pod jednou Účastnickou smlouvou je možné využívat prostřednictvím až 4 Zařízení, a to buď typu STB či CA modul, případně jejich kombinací.
- 1.22** Smart kartu a Zařízení, případně i Anténu, Operátor Účastníkovi pronajímá na základě smlouvy o pronájmu koncového zařízení v souladu s Obchodními podmínkami pronájmu koncových zařízení. Anténa není pronajímána v případě zvolení Samoinstalace Služby.
- 1.23** V případě využívání Služby prostřednictvím STB získává Účastník možnost využívat doplňkovou službu TV Archiv (dále jako „TV Archiv“). Nutnou podmínkou pro řádné využívání TV Archivu je připojení STB k síti Internet. Internetové připojení není součástí Služby a Účastník je povinen si jej pro řádné využívání TV Archivu zajistit sám na své vlastní náklady. Nedostupnost nebo nedostatečná kvalita připojení do sítě Internet není vadou Služby a nemůže být důvodem pro reklamaci nebo odstoupení od Účastnické smlouvy, přičemž Operátor Účastníka informuje, že pro využívání TV Archivu je dostačující kvalita internetového připojení se stabilní rychlostí 2,8 Mbps. TV Archiv umožňuje Účastníkovi přistoupit k již odvysílaným pořadům v rámci vybraných Programů v Tarifu dle nabídky Služby k danému Tarifu Účastníka zpětně (dále jen „Pořady“), a to dle typu

- vybraného programu, minimálně však 48 hodin. Počet hodin, po které je možné zpětně zhlédnout vybraný Program, je uveden v Ceníku služeb v části MAGENTA TV SAT u jednotlivých Programů, přičemž tato doba se může v průběhu trvání Účastnické smlouvy měnit. Pro TV Archiv platí, že Operátor garantuje u jednotlivých Tarifů minimální počet Programů sdružených v Tarifu, k nimž lze TV Archiv využívat, přičemž v Tarifu MAGENTA TV SAT XS garantuje Operátor minimálně 15 takovýchto Programů a v Tarifech MAGENTA TV SAT S, M a L minimálně 20 takovýchto Programů; skladbu Programů v jednotlivých Tarifech pro využívání TV Archivu však je Operátor oprávněn jednostranně měnit. Programy v Tarifech pro využívání TV Archivu jsou specifikovány v Ceníku služeb a řídí se vždy aktuální nabídkou v době využívání Služby.
- 1.24** Ke každému z Tarifů si může Účastník rovněž objednat jako doplňkovou službu tematický programový balíček (dále jako „Tematický balíček“) dle aktuální nabídky Operátora Tematických balíčků v platném Ceníku služeb v části MAGENTA TV SAT, kde jsou rovněž uvedeny i aktuálně nabízené Programy v rámci těchto Tematických balíčků. Pro jednotlivé Tematické balíčky platí, že Operátor garantuje u jednotlivých Tematických balíčků minimálně 3 Programy sdružené v Tematickém balíčku. Skladbu jednotlivých Programů obsažených v Tematických balíčcích může Operátor kdykoliv při zachování daného tématu Programu jednostranně měnit, přičemž aktuální nabídka je uvedena rovněž na internetových stránkách [www.t-mobile.cz/videoteka](http://www.t-mobile.cz/videoteka).
- 1.25** Jako součást Služby získává Účastník dále možnost sledovat přes síť Internet vybrané televizní programy prostřednictvím koncových zařízení připojených do sítě Internet. K využívání Služby tímto způsobem je zapotřebí aplikace MAGENTA TV (dále jen „TV Aplikace“) stažená do chytrých, tzv. smart zařízení (televize, tablet, telefon aj.), resp. otevřená v internetovém prohlížeči (dále jen „Koncové zařízení“). Pro využívání Služby prostřednictvím Koncového zařízení je vždy potřeba se přihlásit do TV Aplikace prostřednictvím přihlašovacích údajů (uživatelské jméno a heslo) doručených Účastníkovi zpravidla formou SMS či dostupných v aplikaci Můj T-Mobile.
- 1.26** Účastník může využívat Službu v Koncovém zařízení na celém území České republiky, a to v závislosti na pokrytí území České republiky signálem sítě elektronických komunikací, prostřednictvím které Účastník využívá datové služby, a jeho dostupnosti v daném místě vč. tzv. přeshraničního poskytování. Operátor zajišťuje Účastníkovi přístup pouze k Programům, k jejichž šíření je oprávněn na základě licencí od provozovatelů těchto televizních programů. Tím není dotčeno plnění povinností dle Nařízení EP a Rady 2017/1128 o přeshraniční přenositelnosti online služeb poskytujících obsah v rámci vnitřního trhu, dle kterého je účastníkovi dočasně přítomnému v jiném členském státě EHP umožněno přistupovat ke Službě a využívat ji stejným způsobem jako na území České republiky (dále jen „přeshraniční poskytování“). Kvalita Služby (obsah Služby) při přeshraničním poskytování odpovídá kvalitě poskytované na území České republiky, užití Služby však ovlivňuje kvalita a dostupnost použitého připojení, které nemůže Operátor ovlivnit.
- 1.27** Připojení do sítě Internet, které je nutnou podmínkou pro řádné využívání Služby v Koncovém zařízení, není součástí této doplňkové služby a Účastník je povinen si pro řádné využívání Služby v Koncovém zařízení zajistit připojení do sítě Internet v kvalitě dle těchto podmínek sám na vlastní náklady. Nedostupnost nebo nedostatečná kvalita připojení do sítě Internet v dostatečné kvalitě specifikované v těchto Podmínkách není vadou doplňkové služby a nemůže být důvodem pro reklamaci Služby nebo odstoupení od Účastnické smlouvy.
- 1.28** Operátor výslovně upozorňuje Účastníka, že užívání Služby v Koncovém zařízení je s ohledem na její charakter (sledování audiovizuálního obsahu) náročné na objem přenesených dat, přičemž při sledování přes mobilní datovou síť dochází k využití datového mobilního přenosu, za který platí Účastník (vedle ceny Služby) obvyklou cenu za službu přenosu dat podle platného Ceníku služeb a příslušného datového tarifu Účastníka či dle jeho tarifního plánu u jiného poskytovatele služeb, prostřednictvím kterého přistupuje Účastník k síti internet. Pro užívání Služby prostřednictvím Koncového zařízení může Účastník využít i jinou než mobilní datovou síť, např. Wi-Fi připojení.
- 1.29** Podmínkou užívání Služby v Koncovém zařízení je dostatečně kvalitní stabilní datové připojení pro Koncové zařízení. Pro využití Služby prostřednictvím Koncového zařízení - chytrý televizor je nezbytné, aby měl Účastník k dispozici internetové připojení s minimální stabilní rychlostí 2,8 Mbps, a pro mobilní Koncové zařízení 0,6 Mbps. Pro sledování Programů v nejlepší dostupné kvalitě je doporučeno, aby měl Účastník k dispozici internetové připojení s minimální stabilní rychlostí 5,5 Mbps, resp. jeho násobek při využívání Služby prostřednictvím více chytrých televizorů, resp. 2,8 Mbps pro mobilní zařízení. Maximální rychlost přenosu dat potřebného pro poskytování Služby závisí zejména na místě připojení Účastníka k síti elektronických komunikací a Účastníkem používaném Koncovém zařízení.
- 1.30** Doplňkové služby nemohou být poskytovány samostatně bez některého z Tarifů.
- 1.31** Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že Služba (tj. Programy i Pořady) může obsahovat obsah, který je určen pouze pro osoby určité věkové hranice (starší 12, 15 nebo 18 let) a může ohrozit fyzický, psychický nebo mravní vývoj dětí a mladistvých pod danou hranicí. Účastník se zavazuje zajistit, aby uživatel mladší 12, 15 či 18 let, kterému Účastník umožní využívat Službu, neměl možnost zhlédnout Program či Pořad nevhodný pro děti do 12 let, resp. nepřístupný pro děti do 15 let, resp. nepřístupný pro děti a mladistvé do 18 let, dle jeho věkové kategorie. Pořady či pořady v rámci Programů jsou vždy označeny symbolem vhodnosti pro uvedené kategorie uživatelů. Součástí Služby je také funkcionality „Rodičovský zámek“, která umožňuje blokovat přístup uživatelů k nevhodným programům či materiálům v doplňkových službách. Heslo Rodičovského zámku (dále jen „Rodičovský PIN“) je nastaveno automaticky na hodnotu „0000“ a Účastník je povinen toto heslo změnit.
- 1.32** Účastník je oprávněn využívat Službu pouze pro svoji osobní potřebu či pro potřebu členů své domácnosti. Účastník se

zavazuje, že neumožní a zamezí využívání Služby jinou osobou či k jiným účelům, než jsou výše uvedené, a rovněž jejímu užívání mimo území České republiky (s výjimkou užívání v rámci přeshraničního poskytování). Účastník není oprávněn užívat Smart kartu ani Službu pro komerční účely nebo pro jiná použití a účely spojené s obchodními aktivitami ani pro distribuci Programů či jednotlivých Pořadů do veřejně přístupných míst, jako jsou zejména restaurace, bary, hotely, kluby, obchody a nákupní střediska, haly, sportoviště, úřady, otevřená prostranství apod., a to zejména za účelem obchodního zisku.

- 1.33 Účastník není oprávněn využívat Službu ke kopírování, záznamu a dalšímu využití Programů či jednotlivých Pořadů pro jinou než osobní potřebu Účastníka, zejména pro jakýkoliv opakovaný přenos (retransmisi) Programů či jednotlivých Pořadů prostřednictvím Internetu či jiných veřejně i neveřejně přístupných sítí, rozvodů STA (společných televizních antén) a TKR (televizních kabelových rozvodů) nebo Službu užívat v rozporu s těmito Podmínkami a příslušnými právními předpisy.
- 1.34 Operátor upozorňuje, že je povinen respektovat požadavek dodavatelů některých částí Služby (zejména Programů) na územní omezení její distribuce. Z tohoto důvodu Operátor upozorňuje Účastníky, že některé Programy mohou být dostupné nebo mohou být dle smluvních podmínek používány pouze v konkrétním státě. Územní omezení je zřejmé z Ceníku Služby nebo z údajů na [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz), případně se jej Účastník dozví v Zákaznickém centru Operátora. Účastník je povinen územní omezení respektovat a Programy určené pro území jiných států neužívat.
- 1.35 Vzhledem k tomu, že Operátor sám neprovozuje síť, prostřednictvím které je Služba poskytována, má se za to, že veškerá ustanovení ve VPST vztahující se k síti a pokrytí signálem budou vykládána tak, že Operátor zajistí plnění povinností ve vztahu k síti prostřednictvím třetí osoby.
- 1.36 Pro přístup do aplikace/samoobsluhy Můj T-Mobile může Účastník využívat prostřednictvím čísla SAT TV ID, které je uvedeno na formuláři Účastnické smlouvy.

## 2. Uzavření, doba trvání a změna Účastnické smlouvy

- 21 Účastnickou smlouvu na poskytování Služby (shora i dále jen jako „Účastnická smlouva“) může s Operátorem uzavřít Účastník v postavení spotřebitele, a to dle aktuálních pravidel a podmínek Operátora vyplněním formuláře Operátora označeného jako „Účastnická smlouva“ (dále jen „Formulář“).
- 2.1.1 **osobně** v sídle Operátora či v kterékoliv T-Mobile prodejně nebo za účasti obchodního zástupce Operátora; či
- 2.1.2 prostřednictvím **internetových stránek** Operátora [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz) (dále jen „Web“); nebo
- 2.1.3 prostřednictvím **zákaznického centra** Operátora na telefonním čísle +420 800 73 73 73 (ze zahraničí +420 603 603 603).
- 22 V případě uzavření Účastnické smlouvy dle odst. 2.1.1 je nutno, aby Účastník řádně vyplněný Formulář podepsal a předložil jej Operátorovi (či jeho zástupci) společně s dokumenty potřebnými k ověření jeho totožnosti.

- 23 V případě uzavření Účastnické smlouvy dle odst. 2.1.2 je nutno vyplnit do Formuláře (na Webu) všechny požadované údaje a dále postupovat dle instrukcí na Webu. Uzavření Účastnické smlouvy těmito způsoby se rovněž řídí Obchodními podmínkami zásilkového prodeje.
- 24 Uzavření Účastnické smlouvy dle odst. 2.1.3 je možné zpravidla v případě, že Účastník má již s Operátorem uzavřenu jinou Účastnickou smlouvu některým z předchozích způsobů, nedohodne-li se Účastník s Operátorem jinak.
- 25 Jakékoliv, byť nepodstatné změny Formuláře (s výjimkou vyplnění údajů, jejichž vyplnění ze strany Účastníka se předpokládá) jsou Operátorem automaticky odmítnuty a tím i samotný Formulář.
- 26 Jsou-li splněny shora uvedené podmínky nutné pro uzavření Účastnické smlouvy (zejména doručení řádně vyplněného a podepsaného Formuláře ze strany Účastníka Operátorovi některým z uvedených způsobů, ověření totožnosti Účastníka s údaji na Formuláři či složení zálohy, byla-li požadována), Operátor předložený návrh přijme a Účastnickou smlouvu tak s Účastníkem uzavře.
- 27 Operátor je oprávněn nevyhovět žádosti Účastníka o uzavření Účastnické smlouvy o poskytování Služby v případě, že je jeho požadavek technicky nerealizovatelný či v případě, že předpokládaná kvalita Služby v Místě instalace neumožňuje Operátorovi zajistit Účastníkovi garantovanou kvalitu Služby ani při splnění všech ovlivnitelných podmínek pro poskytování Služby, které lze po Operátorovi a Účastníkovi požadovat.
- 28 Dnem aktivace Služby se stává Účastnická smlouva účinnou. Vyžaduje-li však zákon pro nabytí účinnosti Účastnické smlouvy splnění další podmínky, nabyvá účinnosti dnem, kdy je Služba aktivní a zákonem vyžadovaná podmínka je splněna.
- 29 Za aktivaci Služby není účtován žádný poplatek.
- 210 Účastník v postavení spotřebitele nebo v postavení podnikající fyzické či právnické osoby nevyužívající výhod rámcové či jiné zastrešující smlouvy (společně dále jako „Rámcová smlouva“), bere na vědomí, že v rámci aktivace Služby dochází v systému Operátora k vytvoření unikátní kontaktní osoby (kontaktní) ke Službě, již bude přiděleno standardní oprávnění pro správu Služby. U ostatních Účastníků v postavení podnikající fyzické či právnické osoby (využívajících výhod Rámcové smlouvy) je v systému u kontaktu ke Službě přiděleno pouze omezené oprávnění pro správu Služby. Více o jednotlivých rolích a jejich oprávněních na <https://www.t-mobile.cz/podpora/muze-se-hodit/hesla-a-role>.
- 211 Účastnickou smlouvu lze uzavřít na dobu určitou 24 měsíců nebo neurčitou, s Tarifem MAGENTA TV SAT M navíc na dobu určitou 12 měsíců.
- 212 Změnu parametrů Služby může Účastník provádět prostřednictvím Zákaznického centra Operátora, samoobsluhy či aplikace Můj T-Mobile (dále jen „Aplikace“).
- 213 O změnu Tarifu může Účastník požádat poprvé až po uplynutí prvního celého zúčtovacího období, po které Účastník sjednaný Tarif využívá. Doplňkovou službu lze aktivovat kdykoliv a v případě její deaktivace dochází k jejímu faktickému ukončení vždy až ke konci zúčtovacího období, ve kterém Účastník o deaktivaci požádal.
- 214 Účastnická smlouva zaniká dohodou, výpovědí, odstoupením, smrtí Účastníka či zánikem Operátora bez



- právního nástupce, případně z jiných důvodů stanovených zákonem.
- 215** V případě, že Účastník řádně neplní své povinnosti stanovené mu Účastnickou smlouvou anebo poruší-li Účastník v souvislosti s užíváním Služby platný právní řád či ustanovení Účastnické smlouvy, je Operátor oprávněn bezodkladně omezit či přerušit poskytování Služby Účastníkovi či poskytování Služby ukončit a od uzavřené Účastnické smlouvy odstoupit. Účastník je povinen zdržet se jednání, které je způsobilé negativně ovlivnit provoz Služby.
- 216** Účastník souhlasí s tím, že Operátor je oprávněn převést jako postupitel svá práva a povinnosti z Účastnické smlouvy o poskytování Služby na třetí osobu. Uplatnění § 1899 Občanského zákoníku se omezuje pouze na dobu prvních třech měsíců následujících po oznámení postoupení Účastnické smlouvy.
- 217** Operátor je oprávněn ukončit kteroukoliv Účastnickou smlouvu (uzavřenou na dobu určitou i neurčitou) písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů ode dne jejího doručení Účastníkovi v případě, že se rozhodne z ekonomických, technických či obchodních důvodů ukončit či omezit poskytování Služby.
- 3. Ceny a platby související s poskytnutou službou**
- 3.1** Ceny Služby v rámci Tarifu se řídí platným Ceníkem služeb.
- 3.2** Konkrétní cena Služby pro danou Účastnickou smlouvu platné po jejím uzavření bude uvedena ve Shnutí Smlouvy.
- 4. Změna poskytovatele služby**
- 4.1** Účastník nemá možnost si požádat o přenos Služby k jinému poskytovateli.
- 5. Zálohy a obdobné platby**
- 5.1** Operátor je oprávněn žádat po Účastníkovi složení zálohy pouze v případech hrozícího finančního rizika nebo z jiného vážného důvodu. V případě neuhrazení požadované zálohy je Operátor oprávněn odmítnout uzavření Účastnické smlouvy, odstoupit od Účastnické smlouvy, neprovést navrženou změnu Účastnické smlouvy či omezit nebo přerušit Účastníkovi poskytování Služeb.
- 5.2** Pokud Účastník řádně a včas platí svá vyúčtování a nehrozí žádné finanční riziko, Operátor mu uhrazenou zálohu vrátí snížením částky k úhradě, a to do v pořadí čtvrtého vyúčtování od data vybrání zálohy.
- 6. Informace o postupech při porušení povinností ze strany Operátora**
- 6.1** Podmínkou využívání Služby je zejména její řádná instalace, jak je popsáno výše.
- 6.2** Operátor se zavazuje poskytovat Účastníkům Službu v co nejvyšší možné kvalitě. Při splnění podmínek, které může Účastník ovlivnit, Operátor garantuje Účastníkům dostupnost služby v 99 % za období 3 měsíců. Mezi tyto podmínky patří:
- 6.21** přímá viditelnost na pozici satelitů 0,8 °W Intelsat 10-02, Thor 5, Thor 6, Thor 7
- 6.22** odborně nainstalovaná Služba;
- 6.23** nerušení signálu příjmu u Antény (mechanické překážky, např. sněh; interference, např. při umístění mobilního telefonu v blízkosti LNB);
- 6.24** funkční Smart karta s aktivovanou nabídkou Služeb a správně vložená do STB či CA Modulu;
- 6.25** funkční kabelové propojení (včetně správného zapojení) mezi Anténou a STB a STB a TV, resp. Anténou a TV se zapojeným CA Modulem, popř. jiným zobrazovacím zařízením;
- 6.26** naladění STB a CA modulu dle aktuálních technických parametrů;
- 6.27** vhodné zobrazovací zařízení (např. TV se vstupy kompatibilními s výstupy přijímače).
- 6.3** Operátor nemůže výše uvedenou kvalitu Služby garantovat v případech nedostupnosti Služby nezpůsobené vinou na straně Operátora, přičemž mezi faktory ovlivňující kvalitu nezávisle na Operátorovi patří např.:
- 6.31** nedostupnost Služby způsobená prokazatelně na straně Účastníka (například poškození Smart karty Účastníkem, nesprávně nastavené satelitní přijímací zařízení, poškození kabelu či nefunkčnost přijímače, Samoinstalace atp.);
- 6.32** nedostupnost Služby způsobená prokazatelně vyšší mocí;
- 6.33** nedostupnost Služby vynucená poskytovatelem Programu nebo způsobená prokazatelnou vadou na straně dodavatele Programu (nedodání signálu Programu ze strany poskytovatele příslušného Programu); nedostupnost neplacených programů či programů, které Účastník nemá ve své placené nabídce;
- 6.34** lokální nedostupnost způsobená počasím (silná oblačnost či bouřky).
- 6.4** Operátor rovněž nemůže garantovat kvalitu v rámci plánovaných odstávek Služby (maximálně v rozsahu 6 hodin měsíčně), přičemž Účastník s těmito plánovanými odstávkami souhlasí. Pokud není uvedeno jinak, pravidelné odstávky probíhají každé první úterý v měsíci v době od 2.00 hod. do 6.00 hod. tak, aby co nejméně zatěžovaly Účastníka.
- 6.5** V rámci Služby Operátor Účastníkům nabízí tzv. Záruku spokojenosti, které se řídí Obchodními podmínkami Záruky spokojenosti dostupnými na [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz).
- 6.6** Operátor je oprávněn v potřebném rozsahu a na nezbytnou dobu přerušit či omezit poskytování Služby, a to zejména z důvodu určitého veřejného zájmu, rozhodnutí příslušného orgánu, závažných organizačních, technických nebo provozních důvodů, krizových situací a také za účelem výkonu prací potřebných k provozu, údržbě a opravám technických zařízení používaných pro provoz Služby nebo prací potřebných ve snaze zabránit chybám v technických zařízeních používaných pro provoz Služby nebo v případě vyšší moci. Z těchto důvodů nemusí být Služba vč. doplňkových služeb vždy nepřetržitě dostupná. Je-li to možné, je Operátor povinen s předstihem informovat Účastníky o plánovaném omezení, přerušení či výpadku Služby. Tuto povinnost splní Operátor zejména umístěním uvedených informací na internetové stránce [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz)

- informováním Účastníků, kteří se dotáží v Zákaznickém centru Operátora.
- 6.8** Operátor se zavazuje vyvinout přiměřené úsilí k zajištění odstranění závady v co nejkratším čase. Náklady na odstranění závady nese Operátor s výjimkou případů, kdy závadu způsobil Účastník nebo třetí osoba z důvodu na straně Účastníka, je-li závada způsobena poruchou na Koncovém zařízení Účastníka, nebo jestliže Účastník trval na Servisním zásahu i přes to, že byl Účastník upozorněn na skutečnost, že závada není na Zařízení dodaném ze strany Operátora či na Smart kartě.
- 6.9** Operátor neodpovídá za obsah informací, údajů a dat přenášejících k uživateli Služby prostřednictvím sjednaných Programů/Pořadů. Obsah Služby je chráněn technologií DRM.
- 6.10** V případě, že Účastník nebude spokojen s poskytovanou kvalitou Služeb, má právo Služby reklamovat, a to ve lhůtě dvou (2) měsíců od jejich poskytnutí, jinak právo zanikne. Reklamací může Účastník podat písemně prostřednictvím zákaznického centra, na e-mailové adrese [info@t-mobile.cz](mailto:info@t-mobile.cz) nebo osobně v kterékoliv značkové T-Mobile prodejně.
- 6.11** Operátor reklamaci vyřídí bezodkladně, nejpozději však do jednoho (1) měsíce ode dne jejího doručení. V případě, že je třeba projednat reklamaci se zahraničním provozovatelem, obdrží Účastník vyřízení reklamace do dvou (2) měsíců. Pokud s řešením reklamace nebude Účastník souhlasit, může do jednoho (1) měsíce od vyřízení reklamace uplatnit námitky proti jejímu vyřízení u příslušného orgánu (viz níže).
- 6.12** Pokud došlo k výpadku Služby, resp. bylo možno Službu využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Operátora, může Účastník Službu reklamovat a Operátor je povinen závadu odstranit a přiměřeně snížit cenu Služby. Operátor není povinen nahradit škodu, která vznikne Účastníkovi v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby. V případě, že se bude jednat o neodstranitelnou závadu, je Účastník oprávněn od Účastnické smlouvy odstoupit.
- 6.13** V případě, že dojde během poskytování Služby k významné trvajícím nebo často se opakujícím odchylce od parametrů poskytované Služby uvedených výše, může Účastník Službu reklamovat. Pokud bude takto zjištěná odchylka oprávněně reklamována opakovaně (reklamace bude Operátorem uznána), má Účastník právo při třetí úspěšné reklamaci od Účastnické smlouvy odstoupit. Právo na odstoupení od Účastnické smlouvy musí Účastník uplatnit do 1 měsíce ode dne doručení oznámení o uznané třetí reklamaci.
- 6.14** O sporech mezi Účastníkem a Operátorem rozhoduje soud, v některých případech Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)). Pokud byla Smlouva uzavřena Účastníkem v postavení spotřebitele, může Účastník v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, řešit spory vyplývající ze Smlouvy i mimosoudně, a to v případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu, v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)). Orgánem dohledu v případě poskytování Služby či Videotéky je Rada pro rozhlasové a televizní vysílání.
- 7. Sledování úrovně spotřeby**
- 7.1** Účastník může Službu využívat nepřetržitě, ale Operátor upozorňuje, že nadměrné využívání Služby může poškodit zrak.
- 8. Tísňová volání**
- 8.1** Přístup k tísňovému volání prostřednictvím Služby není Operátorem poskytován.
- 9. Jaké osobní údaje zpracováváme před poskytnutím služby**
- 9.1** Informace ke zpracování osobních údajů naleznete v Zásadách ochrany osobních údajů – MAGENTA TV, MAGENTA TV SAT, MAGENTA TV hrazená platební kartou, které jsou dostupné zde: [tmo.cz/tvsouhlasy](http://tmo.cz/tvsouhlasy).
- 10. Funkce pro Účastníky se zdravotním postižením**
- 10.1** Operátor umožňuje u Programů a Pořadů, které jsou vybaveny funkcí titulků a hlasového popisu, tuto funkci využívat.
- 10.2** Pro neslyšící Účastníky Operátor provozuje speciální infolinku, kde se volání s operátorem přepojí do textového hovoru. Vše, co se řekne, je převedeno rovnou do psané podoby, a to na <https://www.t-mobile.cz/infolinka-pro-neslyšici>.
- 10.3** Pro sluchově postižené Účastníky je v T-Mobile prodejnách Operátora přístupná služba T-Mobile e-Přepis. Jde o simultánní přepis řeči na dálku, díky němuž může neslyšící či nedoslýchavý pohodlně sledovat odpovědi prodejce na displeji tabletu.
- 11. Poprodejší služby**
- 11.1** V případě potřeby rady ohledně nastavení Služby, Koncového zařízení nebo jiného problému či požadavku se Účastník může obrátit na kteroukoliv T-Mobile prodejnu nebo může využít asistenčních služeb zákaznického centra Operátora na tel. +420 800 73 73 73 či služeb hlasového automatu na čísle 800 73 73 73 (800 737 333 pro firemní zákazníky). V neposlední řadě má Účastník možnost navštívit sídlo Operátora na adrese Tomičkova 2144/1, 148 00 Praha 4. Účastník může rovněž využít kontaktní formulář na e-mailové adrese [info@t-mobile.cz](mailto:info@t-mobile.cz), kde popíše daný problém, a Operátor jej bude kontaktovat v co nejkratší době e-mailem nebo telefonicky s návrhem řešení.
- 12. Účastnický seznam**
- 12.1** Pro Službu není účastnický telefonní seznam využíván.
- 13. Opatření řízení provozu**
- 13.1** Opatření řízení provozu je využitelné u služby přístupu k síti Internet a vztahují se na ně výhradně obchodní podmínky takového služby.

#### 14. Dopad omezení objemu dat, rychlosti či jiných parametrů služby přístupu k síti Internet

- 14.1 Důsledkem omezení rychlosti přístupu k síti Internet může být i pomalejší načítání Pořadů, pomalé reakce při přepínání Programů či dokonce výpadek video- nebo audio- stopy. To může způsobit nefunkčnost Služby využívané prostřednictvím Koncového zařízení, nicméně toto není vadou Služby jako takové.
- 14.2 Možný dopad snížení parametrů kvality služby přístupu k síti Internet na využívání Služby popisuje tabulka tvořící přílohu č. 1 těchto Podmínek.

#### 15. Změna Podmínek

- 15.1 Operátor je oprávněn tyto Podmínky a Ceník služeb v části týkající se Služby kdykoliv měnit a doplňovat (vč. programové nabídky obsažené v Tarifech a Tematických balíčcích, nabídky Videotéky, struktury Programů a Pořadů, počtu Programů a Pořadů a jejich pořadí), a to zejména z důvodu změn podmínek ze strany dodavatelů Programů a Pořadů, popřípadě Službu nebo Tarif či jakoukoliv z doplňkových služeb zrušit. Takové změny budou Účastníkům oznámeny způsobem stanoveným zákonem.

#### 16. Náklady na dodání

- 16.1 Náklady na dodání Zařízení jsou zahrnuty v ceně poskytované Služby. V případě, že jsou tyto náklady účtovány, jejich cenu Účastník nalezne v platném Ceníku služeb.

#### 17. Odstoupení od smlouvy

- 17.1 Nestanoví-li zákon, že odstoupit nelze, může Účastník v postavení spotřebitele a fyzické osoby podnikající od Účastnické smlouvy uzavřené mimo obvyklé obchodní

prostory nebo za použití prostředků komunikace na dálku odstoupit i bez uvedení důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne následujícího po dni doručení Shrnutí smlouvy do schránky T-Box, resp. ode dne převzetí Zařízení.

- 17.2 Uzavřením Účastnické smlouvy mimo obvyklé obchodní prostory nebo za použití prostředků komunikace na dálku souhlasí Účastník s tím, aby poskytování Služeb započalo ještě před uplynutím uvedené lhůty pro odstoupení. Dojde-li před odstoupením od Účastnické smlouvy k čerpání Služeb, budou Účastníkovi v souladu s ustanovením § 1834 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, vyčerpané Služby účtovány.

- 17.3 Náklady na vrácení zboží v případě odstoupení od části Účastnické smlouvy týkající se ho (např. poštovné, dopravné aj.) nese v souladu s ustanovením § 1820 odst. 1 písm. g) občanského zákoníku Účastník.

- 17.4 Pro odstoupení od Účastnické smlouvy lze využít formulář „Odstoupení od smlouvy“ na [www.t-mobile.cz/podpora](http://www.t-mobile.cz/podpora). Mimo tento formulář je třeba na zasláném dokumentu výslovně uvést identifikační údaje Účastníka a jednání, které je činěno, tj. odstoupení od Účastnické smlouvy ve 14 dnech. Účastnickou smlouvu, od které je odstupováno, je nutno v dokumentu jednoznačně identifikovat.

- 17.5 V případě, že nebudou splněny veškeré zákonné podmínky pro uplatnění práva na odstoupení od Účastnické smlouvy, nebude Operátor moci odstoupení od Účastnické smlouvy považovat za řádné a zašle Účastníkovi vysvětlení, proč je odstoupení neplatné.

- 17.6 Pokud Účastník není v postavení spotřebitele či podnikající fyzické osoby, nemá právo odstoupit ve výše uvedené lhůtě.

#### 18. Závěrečná ustanovení

- 18.1 Podmínky jsou platné a účinné od 5.5.2023.

**Příloha č. 1 – Dopad parametrů kvality na možnost využívání jednotlivých služeb**

Příklad	Minimální přenosová rychlost	Doporučená přenosová rychlost	Citlivost na zpoždění dat	Citlivost na ztrátovost packetů
Magenta TV živé vysílání (mobilní telefon, tablet)	> 600 kb/s	> 1,5 Mb/s (např. 4K ultra HD video potřebuje > 25 Mb/s)	velmi citlivé	velmi citlivé
Magenta TV archiv (mobilní telefon, tablet)	> 600 kb/s	> 1,5 Mb/s (např. 4K ultra HD video potřebuje > 25 Mb/s)	méně citlivé	extrémně citlivé
Magenta TV živé vysílání (Smart TV, set-top box)	> 2,8 Mb/s	> 5,5 Mb/s (např. 4K ultra HD video potřebuje > 25 Mb/s)	velmi citlivé	velmi citlivé
Magenta TV archiv (Smart TV, set-top box)	> 2,8 Mb/s	> 5,5 Mb/s (např. 4K ultra HD video potřebuje > 25 Mb/s)	méně citlivé	extrémně citlivé
iVysílání ČT, Voyo, iPrima...	> 500 kb/s	> 1,5 Mb/s (např. 4K ultra HD video potřebuje > 25 Mb/s)	velmi citlivé	velmi citlivé
YouTube, Netflix...	> 500 kb/s	> 1,5 Mb/s (např. 4K ultra HD video potřebuje > 25 Mb/s)	méně citlivé	extrémně citlivé
Deezer, Spotify, Apple Music...	> 64 kb/s	> 320 kb/s pro vyšší kvalitu poslechu	méně citlivé	extrémně citlivé
VoLTE, hovory přes IP (VoIP)...	> 80 kb/s	> 128 kb/s	velmi citlivé	méně citlivé
FaceTime, Skype, WhatsApp...	> 500 kb/s	> 1 Mb/s	velmi citlivé	méně citlivé
Steam, PlayStation, Xbox	> 2 Mb/s		extrémně citlivé	velmi citlivé
Surfování na internetu, iMessage...	> 32 kb/s	> 1,5 Mb/s	méně citlivé	citlivé

**Příklady čerpání datového limitu:****Datový limit 500 MB až 1 GB**

Objem dat obvykle postačí na čtení článků, sledování počasí, e-maily. Účastník si může najít např. spoj v jízdním řádu a podívat se, co je nového na sociálních sítích.

**Datový limit 3 GB až 5 GB dat**

Tento datový objem obvykle postačí na sdílení fotek na sociálních sítích i ke zhlédnutí videí na YouTube. Zároveň jej lze použít na e-maily a čtení toho nejdůležitějšího na internetu.

**Datový limit 10 GB a více**

Objem postačující obvykle na stahování hudby, časté pouštění videí, online her, ale samozřejmě i na čtení článků, sledování počasí, e-maily. Dle potřeby lze čas od času vytvořit hotspot a sdílet tak data z mobilu třeba do notebooku.