

# Obchodní podmínky základních tarifů **Twist**

dále jen „Podmínky“

Vydané podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění, a podle opatření obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/10/10.2012-12, v platném znění (dále jen „OOP“). T-Mobile Czech Republic a.s. se sídlem Tomičkova 2144/1, 149 00 Praha 4, IČ 64949681, je zapsán do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3787 (dále jen: „TMCZ“).

1. Tyto Podmínky stanoví pravidla, za nichž společnost T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „TMCZ“) poskytuje prostřednictvím T-Mobile SIM karet předplacené služby elektronických komunikací TWIST (dále jen „předplacená služba“) v základních tarifech Twist, jejichž výčet je uveden v platném Ceníku služeb TMCZ.
2. Pokud po dobu 3 let od data výroby předplacené SIM karty nedojde k aktivaci předplacené SIM karty se základním tarifem Twist a k uskutečnění prvního odchozího hovoru, má TMCZ právo neumožnit prostřednictvím této SIM karty služby elektronických komunikací čerpat.
3. Bonusový kredit je kredit, který Účastník získává navíc k předplacenému (dobitému) kreditu. TMCZ může v souvislosti s čerpáním Bonusového kreditu na SIM kartě určené primárně pro předplacené služby v některém ze základních tarifů Twist zamezit využívání Audiotextových služeb, prémiových SMS, T-Mobile m-platby, SMS platby a DMS, popř. jiných prémiových služeb (dále jen „prémiové služby“) poskytovaných v rámci sítě elektronických komunikací. Nevyužije-li Účastník Bonusový kredit v době určené podmínkami pro poskytnutí konkrétního bonusového kreditu, Bonusový kredit zaniká bez nároku na náhradu.
4. K předplacené SIM kartě s některým ze základních tarifů Twist může být naprogramován počáteční (předplacený) kredit. V takovém případě je hodnota počátečního kreditu započtena v ceně aktivace T-Mobile SIM karty pro předplacenou službu. Počáteční kredit je Bonusovým kreditem, nestanoví-li aktuálně platný Ceník služeb anebo konkrétní podmínky tarifu odlišné chování počátečního kreditu.
5. Ceny předplacených Služeb v základních tarifech Twist se řídí Ceníkem služeb.
6. Účastníci předplacené služby v základních tarifech Twist mohou využívat předplacených služeb poskytovaných prostřednictvím balíčků a jiných nabídek TMCZ, není-li stanoveno jinak.
7. Aktuální výši předplaceného kreditu včetně Bonusového kreditu si může Účastník ověřit zadáním kódu \*101# na svém telefonu a odesláním tohoto kódu jako běžného odchozího hovoru. Aktuální výše kreditu se zobrazí na displeji telefonu. Kredit lze zjistit i dalšími způsoby uvedenými na [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz).
8. Kredit lze dobít některým ze způsobů aktuálně uváděných na internetových stránkách TMCZ nebo pomocí dobýjících kuponů Twist či dalšími způsoby uvedenými na [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz).
9. Platnost předplaceného kreditu je omezena na 12 měsíců. Platnost kreditu je prodloužena každým následným dobítím kreditu Účastníkem v minimální výši 200 Kč o dalších 12 měsíců. Pokud si Účastník během 12 měsíců kredit nedobije, jsou mu zablokovány odchozí hovory, SMS a data. Nedobije-li si Účastník kredit ani v měsíci následujícím po 12. měsíci, je mu zablokován i příchozí provoz. Odblokování lze provést dobítím v minimální výši 200 Kč. Nedojde-li k dobítí, propadá Účastníkovi bez náhrady zbývající kredit a jeho Účastnická smlouva je zrušena.
10. Předplacených služeb v základních tarifech Twist lze využít i v zahraničí. Aktuální seznam zemí, v nichž lze předplacených služeb využít, včetně konkrétních roamingových tarifů, je uveden na internetových stránkách TMCZ, ceny roamingových služeb v jednotlivých destinacích jsou uvedeny v Ceníku služeb.
11. Volání a posílání SMS na telefonní čísla virtuálních operátorů, která jsou provozována v síti T-Mobile, a na telefonní čísla provozovaná v síti T-Mobile pod jinou obchodní značkou než značkou T-Mobile (např. MOBIL.CZ) se nepovažují za provoz do sítě T-Mobile a jsou účtovány jako hovory a SMS mimo síť T-Mobile.
12. Volání na čísla zákaznického centra 4603, službu pro Dobíjení 4602, službu Informace o kreditu 4601 a na čísla 4440 a 4606 z ČR je zdarma.
13. Účastník některého ze základních tarifů Twist může kdykoli přejít do jiného aktuálně nabízeného základního tarifu Twist. Výše jeho kreditu, aktivované balíčky a jiné nabídky včetně příp. výhody věrnostních programů zůstávají přechodem zachovány, pokud jsou s jiným aktuálně nabízeným základním tarifem Twist slučitelné. Pokud není stanoveno jinak, změna tarifu je zpoplatněna dle Ceníku služeb.
14. Přechod na některý z tarifních programů TMCZ s měsíčním vyúčtováním nabízených TMCZ je možný kdykoliv. V takovém případě všechny aktivované balíčky a jiné nabídky včetně příp. výhody věrnostních programů a zvolená T-Mobile NEJ čísla či další výhody spojené s původně využívaným tarifem předplacené služby k dané SIM kartě bez nároku na náhradu zanikají, nestanoví-li zvláštní podmínky jinak. Nevýčerpaný kredit bude použit na úhradu služeb elektronických komunikací tak, že jeho výše bude odečtena z částky za úhradu služeb v prvním Vyúčtování služeb (popř. v dalších, pokud kredit přesáhne jejich výši). Přechod bývá uskutečněn nejpozději do 5 pracovních dní, o konkrétním datu realizace přechodu bude Účastník informován prostřednictvím SMS. Přechod je zpoplatněn dle Ceníku služeb.
15. V otázkách neupravených v těchto Podmínkách se poskytování předplacených Služeb v základním tarifu Twist řídí Všeobecnými podmínkami společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. pro spotřebitele, případně pro podnikatele, podle postavení Účastníka a platným Ceníkem služeb.
16. TMCZ má právo kdykoli aktualizovat a měnit Podmínky, za nichž jsou poskytovány předplacené Služby v základních tarifech Twist, a zároveň si vyhrazuje právo ukončit poskytování služeb v některých těchto tarifech. O změně či ukončení poskytování některé z předplacených služeb bude TMCZ informovat v zákonem předepsané formě.
17. Informace o cenách a předplacených Službách v základních tarifech Twist budou po dobu jejich platnosti prezentovány na internetových stránkách [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz).
18. Garantovaná doba aktivace, kvality a dostupnosti hlasové služby:  
**18.1.** Garantovaná doba aktivace služby TMCZ aktivuje Účastníkovi

zvolenou službu v případě prodeje ve Značkové prodejně či v prodejně obchodního partnera TMCZ do 72 hodin od podpisu Účastnické smlouvy, v ostatních případech prodeje (např. prostřednictvím eShopu, Zákaznického centra, mimo prostory obvyklé k podnikání apod.) do 10 kalendářních dnů. TMCZ garantuje dobu aktivace pouze tehdy, pokud Účastník aktivně spolupracuje (např. vyzvedne si zasilanou dobírku). V případě přenesení telefonních čísel či služby od jiného poskytovatele se lhůta prodlužuje o dobu, po kterou přenesení trvá.

**18.2.** Garantovaná kvalita služby: TMCZ se zavazuje poskytovat Účastníkům službu v co nejvyšší možné kvalitě. Dosahovaná kvalita poskytované služby závisí na mnoha faktorech, a to na obecných faktorech neovlivnitelných ze strany TMCZ ani ze strany Účastníka, ale i na faktorech, které Účastník může přímo ovlivnit. Mezi faktory ovlivňující kvalitu služby patří:

- Užívaná technologie
- Úroveň pokrytí signálem (úroveň venkovního pokrytí populace je uvedena na orientační mapě na [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz))
- Zařízení, které Účastník používá
- Výkon vysílače, prostřednictvím kterého Účastník službu využívá
- Počasí
- Vegetace
- Umělé horizonty
- Rušení signálu budovami ve výstavbě
- Živelní pohromy
- Charakter budovy, ve které Účastník službu využívá
- Nová výstavba
- Poloha koncového zařízení
- Frekvenční pásmo
- Cesta šíření signálu
- Náhodná koncentrace uživatelů

**18.3.** Garantovaná dostupnost služby: TMCZ garantuje Účastníkům v místě na území České republiky, které je aktuálně pokryté, průměrnou měsíční úspěšnost sestavení hovoru 98 %.

**19.** Garantovaná doba aktivace, kvality a dostupnosti služby internet v mobilu:

**19.1.** Garantovaná doba aktivace služby: TMCZ aktivuje Účastníkovi zvolenou službu v případě prodeje ve Značkové prodejně či v prodejně obchodního partnera TMCZ do 72 hodin od podpisu Účastnické smlouvy, v ostatních případech prodeje (např. prostřednictvím eShopu, Zákaznického centra, mimo prostory obvyklé k podnikání apod.) do 10 kalendářních dnů. TMCZ garantuje dobu aktivace pouze tehdy, pokud Účastník aktivně spolupracuje (např. vyzvedne si zasilanou dobírku ihned). V případě přenesení telefonních čísel či služby od jiného poskytovatele se lhůta prodlužuje o dobu, po kterou přenesení trvá.

**19.2.** Garantovaná kvalita služby: TMCZ se zavazuje poskytovat Účastníkům službu v co nejvyšší možné kvalitě. Nejvyšší dosažitelná

rychlost závisí na typu technologie, která je pro připojení využívána. Ke dni účinnosti těchto podmínek je nejvyšší možná rychlost stahování dat 43,2 Mbit/s a odesílání dat 5,76 Mbit/s. Dosažitelná rychlost poskytované služby však závisí na mnoha faktorech, a to na obecných faktorech neovlivnitelných ze strany TMCZ ani ze strany Účastníka, ale i na faktorech, které může Účastník přímo ovlivnit. Mezi faktory ovlivňující kvalitu služby patří zejména:

- Užívaná technologie
- Úroveň pokrytí signálem (úroveň venkovního pokrytí populace je uvedena na orientační mapě na [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz))
- Zvolený tarif či služba (dosahované rychlosti, FUP je uveden v Ceníku služeb či na [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz))
- Zařízení, které Účastník k připojení používá
- Výkon vysílače, prostřednictvím kterého Účastník službu využívá
- Počasí
- Vegetace
- Umělé horizonty
- Rušení budovami ve výstavbě
- Živelní pohromy
- Charakter budovy, ve které Účastník službu využívá
- Nová výstavba
- Poloha koncového zařízení
- Frekvenční pásmo
- Cesta šíření signálu
- Náhodná koncentrace uživatelů

**19.3.** V případě úspěšného připojení Účastníka poskytuje TMCZ Účastníkům vzhledem k výše uvedeným neovlivnitelným faktorům minimální garantovanou rychlost 16 kbit/s.

**20.** Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 8. 11. 2013 a nahrazují podmínky z 15. 5. 2013.