



## Všeobecné nákupní podmínky prodávajícího

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

e-mailová adresa: [info@t-mobile.cz](mailto:info@t-mobile.cz)

(dále jen „Podmínky“)

Tyto Podmínky obsahují všeobecné informace o prodeji ze strany společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. coby prodávajícího/poskytovatele služeb (dále označen také jako „my“ nebo „T-Mobile“), a to jak v kamenném obchodě, tak prostřednictvím prostředků komunikace na dálku (zejména prostřednictvím e-shopu prodávajícího či telefonického kontaktu) nebo mimo obvyklé obchodní prostory. Podmínky definují všeobecné informace vztahující se k informacím o prodávajícím, podmínky prodeje jeho zboží a poskytování služeb směrem ke kupujícímu/u živateli služeb (dále označen jako „zákazník“) obecně a zvláštní ujednání směrem k zákazníkům v postavení spotřebitele.

Tyto Podmínky zároveň upravují oblast práv z vadného plnění (reklamacie) a s tím související otázky. Dále Podmínky speciálně upravují i oblast poskytování digitálního obsahu a poskytování služeb digitálního obsahu.

V otázkách neupravených v Podmínkách se přiměřeně užijí zejména ve vztahu ke službám ustanovení aktuálních Všeobecných podmínek společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „VPST“), dále všeobecně ustanovení Podmínek pro zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů Účastníka a dalších podmínek zákazníkem využívaných služeb, platných ceníků služeb a zařízení (dále společně jako „Ceník“) a ustanovení platného právního řádu České republiky, zejména zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jako „občanský zákoník“), zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele (dále jako „zákon o ochraně spotřebitele“) a zákona č. 127/2005 Sb., o poskytování služeb elektronických komunikacích (dále jen „ZOEK“).

Podmínky jsou uveřejněny na webových stránkách T-Mobile na adrese [www.t-mobile.cz/zasilkovyobchod](http://www.t-mobile.cz/zasilkovyobchod) a v listinné podobě jsou zároveň k dispozici na vyžádání na každé T-Mobile prodejně.

### I. Všeobecná ustanovení

- 11 Tyto Podmínky upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 občanského zákoníku, vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé na základě kupní smlouvy (dále jen „kupní smlouva“), a to včetně kupních smluv, jejichž předmětem je koupě použitého zboží tedy zboží zakoupeného na Webu v sekci T-Outlet, nebo smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „smlouva o poskytování služeb“) mezi T-Mobile a a zákazníkem či jiné smlouvy (kupní smlouva, smlouva o poskytování služeb či jiná smlouva dále společně označovány jako „Smlouva“, není-li pro konkrétní ustanovení uvedeno jinak).
- 12 T-Mobile nabízí zboží či služby ze své nabídky ve svých T-Mobile prodejnách a dále za podmínek stanovených zákonem na svém Webu [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz) (dále jen „e-shop“), prostřednictvím telefonního kontaktu, mimo obvyklé obchodní prostory, tiskovou inzercí atd.
- 13 T-Mobile nabízí zboží a služby sám svým jménem, příp. prostřednictvím svých obchodních partnerů, kteří se takto jednoznačně směrem k zákazníkům identifikují. T-Mobile na svých internetových stránkách standardně neuvádí zákaznické recenze. Pokud jsou nějaké recenze u jeho zboží či služeb uvedené, nejsou to ověřené recenze, tedy nejde o recenze ověřených uživatelů.
- 14 T-Mobile nenabízí zákazníkům v postavení spotřebitele personalizaci cen. Tím není dotčeno právo T-Mobile nabízet různé ceny pro stejný typ služeb zákazníkům z důvodu časově či zákaznický omezených akcí, příp. nabízení zvýhodněných cen pro uzavření smluv prostřednictvím určitých prodejních kanálů nebo z důvodu slev na více služeb najednou, to vše za jasně definovaných pravidel v příslušných obchodních podmínkách.
- 15 Obsah kupní smlouvy je dán listinnou smlouvou uzavřenou na T-Mobile prodejně zákazníkem se zástupcem T-Mobile, v případě smluv uzavíraných prostřednictvím komunikace na dálku smlouvou uzavřenou mezi T-Mobile a zákazníkem, kterou T-Mobile následně zašle zákazníkovi k podpisu prostřednictvím doručovatele poštovních služeb (kurýrem), nebo námi akceptovanou objednávkou podanou zákazníkem jako kupujícím, příp. potvrzením zákazníkem smlouvy zaslané do e-mailu zákazníka, či v případě smluv uzavíraných mimo obvyklé obchodní prostory smlouvou uzavřenou mezi obchodním zástupcem T-Mobile a zákazníkem, a těmito Podmínkami. Součástí uzavřené kupní smlouvy je prodejní doklad/dodací list. T-Mobile standardně neposkytuje záruční list, neboť pro žádný úkon spojený s koupí výrobku není třeba. V případě, že zákazník bude přesto trvat na záručním listu, jsme připraveni jej na žádost vystavit.
- 16 Obsah smlouvy o poskytování služeb tvoří ustanovení těchto Podmínek a dokumenty specifikované ve VPST, které jsou

nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb.

- 1.7 K dodání zboží, pokud je kupní smlouva uzavřena prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, dochází zpravidla do 2 pracovních dnů od potvrzení objednávky ze strany T-Mobile, nejpozději do 5 pracovních dnů, nedohodnou-li se T-Mobile a zákazník jinak. K dodání/započetí poskytování služby pak dochází aktivací služby dle podmínek konkrétní služby, u mobilních služeb zpravidla ihned po zadání do interního systému, u pevných služeb zpravidla do 5 dnů, nejpozději však do 30 dnů po zadání do interního systému, nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak (zejména v případě náročnějších individualizovaných řešeních).
- 1.8 Obsah jiné smlouvy (například pojistné smlouvy) tvoří ustanovení těchto Podmínek a dokumenty, které zákazník v rámci objednávky odsouhlasí.
- 1.9 Doba trvání Smlouvy je relevantní pouze pro uzavírání smlouvy o poskytování služeb/jiné smlouvy, kdy je doba trvání smlouvy uvedena vždy u každé objednávky/nabídky služby a na každém Shrnutí smlouvy, je-li podle právních předpisů poskytováno. Není-li uvedena žádná doba trvání smlouvy, má se za to, že smlouva je uzavřena na dobu neurčitou s nejkratší dobou trvání odpovídající výpovědní době 30 dnů.
- 1.10 Případná odlišná úprava práv a povinností ve Smlouvě má přednost před obecnými ustanoveními těchto Podmínek.

## II. Uzavření Smlouvy se spotřebitelem na dálku (též v některých dokumentech definované jako „Obchodní podmínky zásilkového prodeje“, „Zásilkový obchod“ nebo „Podmínky eShopu“)

- 21 Konkrétní informace týkající se pořizovaného zboží či služby a jejich vlastností, ceny a dalších poplatků, způsobu platby a dodání, informace o nákladech na zabalení a dodání zboží či služby, informace o době trvání smluvního vztahu a podmínkách ukončení Smlouvy atd. zobrazí zákazníkovi příslušné rozhraní e-shopu či Aplikace nainstalovaná v zákazníkovo mobilním zařízení (dále společně jen „aplikace e-shop“) či je zákazníkovi sdělí zástupce T-Mobile vždy při sjednávání podmínek příslušného smluvního vztahu, tj. před uzavřením příslušné Smlouvy. Při jakékoliv nákupní cestě T-Mobile vždy nabízí zboží či služby včetně všech daní, poplatků a jiných peněžitých plnění, uvádí jednoznačnou cenu, příp. jednoznačně stanoví způsob výpočtu ceny a uvádí možné způsoby placení za toto zboží či služby. Součástí nabídky konkrétního zboží či služeb je vždy základní charakteristika všech zásadních parametrů zboží či služby. Součástí každého zboží (výrobku) dodávaného ze strany T-Mobile je návod. Na základě žádosti zákazníka sdělené nejpozději při závazném objednání zboží poskytne T-Mobile návod v listinné podobě.
- 22 Zjistíme-li v průběhu nákupního procesu či po potvrzení objednávky nějaké nejasnosti nebo nesrovnalosti, máme právo kontaktovat zákazníka s žádostí o potvrzení nebo doplnění jeho objednávky (prostřednictvím kontaktních údajů uvedených v objednávce). Zobrazení či popis zboží nebo služeb v propagačních materiálech má pouze

informativní charakter a nejedná se o návrh Smlouvy ve smyslu § 1732 odst. 2 občanského zákoníku.

### 23 Uzavření Smlouvy prostřednictvím aplikace e-shop

Před konečným potvrzením sjednaných smluvních podmínek či odesláním objednávky má zákazník vždy možnost celou objednávku zkontrolovat, vrátit se v nákupní cestě a změnit potřebné specifikace či údaje. Okamžikem, kdy objednávku odešle či potvrdí sjednané smluvní podmínky, považujeme sdělené údaje za správné. Potvrzení o objednávce/ Shrnutí smlouvy, tyto Podmínky a příp. další dokumenty zašleme zákazníkovi do e-mailu, kde nám tuto objednávku potvrdí a tímto potvrzením dochází k uzavření Smlouvy.

### 24 Uzavření Smlouvy po telefonu

T-Mobile je za podmínek stanových platnou legislativou oprávněn navolat zákazníky a nabízet jim prodej zboží či služeb po telefonu. Obdobně platí i pro případ, že volajícím směrem k T-Mobile je sám zákazník. V případě našeho navolání se prodejce představí a nabídne zákazníkovi zboží či služby včetně veškeré identifikace takového zboží či služeb. Nabídku učiněnou během telefonátu zákazníkovi potvrdíme na jím uvedenou e-mailovou adresu. Jeho následným potvrzením této nabídky prostřednictvím e-mailu je Smlouva uzavřena.

### 25 Uzavření smlouvy mimo prostory obvyklé

Při uzavření Smlouvy mimo prostory obvyklé zástupce T-Mobile vždy řádně představí nabízené zboží či služby a sjedná si se zákazníkem způsob předání veškerých informací nutných k řádnému uzavření Smlouvy, zejména předání těchto Podmínek a uzavřené Smlouvy.

- 26 Výše uvedená ustanovení Podmínek 2.3 – 2.5 platí pro uzavření Smlouvy se stávajícím zákazníkem T-Mobile, který má už s T-Mobile uzavřenu platnou smlouvu o poskytování služeb. Tento stávající zákazník může zároveň potvrdit objednávku/uzavřít Smlouvu i potvrzením v rámci aplikace T-Mobile nainstalované do jeho mobilního zařízení, pokud k tomu má potřebná oprávnění.

- 27 V případě uzavření Smlouvy s novým zákazníkem dochází k uzavření Smlouvy standardně podpisem Smlouvy doručené kurýrem/poštovní přepravou. Před tímto doručením kurýrem/poštovní přepravou zákazníkovi přijde do e-mailu Shrnutí objednávky s odkazem na tyto Podmínky, příp. další dokumenty.

- 28 V budoucnu bude mít nový zákazník možnost uzavírat Smlouvu na e-shopu/po telefonu bez doručení objednávky/Smlouvy kurýrem/poštovní přepravou, a to po ověření prostřednictvím Bank ID (jen pro fyzické osoby, nikoliv podnikající). V takovém případě dojde k uzavření Smlouvy potvrzením Smlouvy v e-mailu dle odst. 2.3, resp. 2.4. O nových způsobech uzavření Smlouvy bude T-Mobile v rámci nákupních možností zákazníkovi informovat.

- 29 Pro řádné uzavření Smlouvy je tedy třeba, aby zákazník T-Mobile dodal, resp. v rámci nákupní cesty uvedl správný e-mailový kontakt, na kterém budete moci objednávku potvrdit.

- 2.10 Všechny uzavřené Smlouvy následně zákazník nalezne po přihlášení do Samoobsluhy, tj. ve svém účtu v Můj T-Mobile/ Moje firma (pro podnikající subjekty).

- 211 Na Smlouvu uzavřenou dle tohoto článku II. se v ostatním tímto článkem neupraveným aplikují i ostatní ustanovení těchto Podmínek.
- 212 Pro uzavírání Smluv s podnikajícími subjekty platí výše uvedená ustanovení o způsobech uzavírání Smluv prostřednictvím prostředků komunikace na dálku obdobně.

### III. Platba, cena a doprava

- 31 Platební podmínky a cenu za zboží a služby sjednáte buď prostřednictvím aplikace e-shopu, nebo s pracovníkem T-Mobile (uzavíráte-li Smlouvu telefonicky), či zástupcem T-Mobile (při uzavření Smlouvy mimo obvyklé obchodní prostory). Cena služby se řídí platným ceníkem dané služby a platební podmínky služeb se řídí VPST, není-li u příslušné služby či zboží stanoveno jinak. Cenu za zboží lze zaplatit zejména v hotovosti nebo platební kartou (v kamenném obchodě), při doručování zboží pak v hotovosti nebo platební kartou kurýrovi. Cenu za některé služby a služby objednané v aplikaci e-shopu lze hradit v rámci Vyúčtování služeb, které uhradíte v rámci standardního měsíčního Vyúčtování služeb/z kreditu dle VPST. Je-li možné zboží zaplatit pouze některým platebním způsobem, jste na tuto možnost v rámci objednávacího procesu upozorněni.
- 32 Náklady na zabalení zboží, není-li výslovně uvedeno jinak, jsou již obsaženy v ceně zboží či služby. Náklady na dodání včetně lhůty pro dodání zboží jsou uvedeny samostatně v závislosti na zvoleném typu dopravy.
- 33 Není-li výslovně sjednáno jinak, je zboží (včetně zboží potřebného pro užívání služby) dodáváno pouze na území České republiky. Zároveň platí, že uzavření Smlouvy se zákazníkem, který není občanem České republiky, je možné z procesních důvodů T-Mobile a jeho možností ověření takového zákazníka pouze na T-Mobile prodejně.
- 34 Při převzetí zboží od přepravce je zákazník povinen zkontrolovat neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci. V případě zjištění porušení obalu svědčícího o neoprávněném vniknutí do zásilky nemusí zásilku od přepravce převzít.
- 35 Při převzetí zboží či uzavření Smlouvy je přepravce oprávněn požadovat po zákazníkovi předložení občanského průkazu a pořídit z něj tzv. opis podstatných údajů, a to za účelem ověření totožnosti zákazníka.
- 36 V případě, že je z důvodů na straně zákazníka nutno zboží doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo uvedeno v objednávce, je zákazník povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním zboží, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení. Obdobně platí i pro marný výjezd T-Mobile za účelem uzavření Smlouvy/instalace služby apod.

### IV. Práva z vadného plnění a reklamace zboží a služeb (Reklamační řád)

- 41 **Reklamace zboží**
- 42 Odpovídáme za to, že zboží při převzetí nemá vady. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění

- se řídí platnými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku a ustanovením zákona o ochraně spotřebitele).
- 43 Výrobek, který si zákazník zakoupil, prošel náročnými testy výrobce. Pokud jde o užívanou terminologii v těchto Podmínkách a úpravě reklamace, při jednání a v dokumentech, které T-Mobile používá, splývá pro tyto účely v našem pojetí pojem záruka a záruční doba s pojmem zákonná odpovědnost T-Mobile za vady zboží při převzetí a práva z vadného plnění, a to přesto, že v prvním případě jde o dobrovolnou garanci a v druhém o zákonnou povinnost. Námi prodávané výrobky jsou z velké části věcmi s digitálními vlastnostmi; k této oblasti více dále v těchto Podmínkách v kapitole s názvem Digitální obsah.
- 44 T-Mobile odpovídá za ty vady, které zboží při převzetí zákazníkem mělo a které se během dvouleté lhůty pro uplatnění vad z vadného plnění projeví. Pokud by se tedy na zboží objevily vady, může je zákazník ve lhůtě 2 let od koupě (od převzetí, pokud nastalo později) u T-Mobile vytknout (reklamovat). Výjimkou z dvouleté odpovědnosti za vady je koupě použitého zboží (T-Outlet), kde je, v souladu se zákonem, lhůta zkrácena na 12 měsíců. Tato informace je uvedena na prodejním dokladu a detaily k odpovědnosti za vady u výrobků z T-Outletu uvádíme níže.
- 45 Pokud se vada projeví v prvním roce dvouleté lhůty, má se za to, že vada při převzetí zboží existovala a je na T-Mobile jako prodávajícím, aby příp. prokázal opak. V druhém roce trvání této lhůty je prokázání o existenci vady zboží při převzetí na zákazníkovi jako na kupujícím.
- 46 Při podání reklamace sepíšeme potvrzení o podání reklamace (dále jen „reklamační protokol“).
- 47 Reklamovat je možné i příslušenství, a to jak prodávané jako součást balení výrobku, tak i prodávané samostatně.
- 48 Reklamaci výrobku doporučujeme uplatnit osobně v kterékoliv T-Mobile prodejně nebo nám ji lze poslat poštou. Doručovací adresa: T-Mobile Czech Republic a.s., Tomičkova 2144/1, Praha 4, 149 00.
- 49 Pro usnadnění vyřízení reklamace doporučujeme předložit doklad o koupi. V případě opakované vady můžeme zákazníka požádat i o protokol z předchozí reklamace.
- 410 Při podání reklamace je do Reklamačního protokolu nebo průvodního dopisu nutno popsat, jakou vadou výrobek trpí či jak se vada projevuje, a dále jaká forma vyřízení reklamace s ohledem na platnou právní úpravu je preferována. Je-li vada odstranitelná, lze žádat zejména opravu nebo doplnění chybějící části. Pokud je vada neodstranitelná, lze žádat o odstoupení od kupní smlouvy, anebo o přiměřenou slevu z ceny. Není-li uveden konkrétní požadavek na vyřízení reklamace, který by byl v souladu s právními předpisy, provede výběr způsobu vyřízení T-Mobile. Do protokolu bude uveden očitý stav výrobku při převzetí do reklamace. Je nutno vzít na vědomí, že nedokážeme vždy na místě odhalit veškerá skrytá poškození různého typu (např. prohnutý display či jinak poškozený display např. díky nešetrnému zacházení s mobilními telefony apod.), které mohou mít zásadní vliv na posouzení oprávněnosti reklamace a které

může zjistit až specializovaný servisní technik. Je však téměř nereálné, aby k poškození výrobku podaného na reklamaci, došlo na naší straně při transportu k servisnímu technikovi na posouzení.

- 4.11 Oprávněnou reklamaci vyřídíme přiměřeně typu vady, buď bezplatným odstraněním vady, nebo reklamovaný výrobek vyměníme za nový, popřípadě reklamaci vyřídíme jiným způsobem, který umožňuje či nařizuje zákon. Je-li reklamační oprávněná, pak okamžikem, kdy od Vás reklamovaný výrobek převezmeme, až do doby, kdy bude reklamační vyřízena, nejdéle však do 30 dnů (nesjednaly-li strany delší lhůtu pro vyřízení reklamační), bude běh reklamační/záruční lhůty výrobku přerušen.
- 4.12 O vyřízení reklamační informujeme zákazníka zpravidla formou SMS na jím uvedené mobilní telefonní číslo, příp. telefonicky, e-mailem nebo poštou. Je povinností zákazníka vyzvednout si reklamovaný výrobek do jednoho měsíce od vyřízení reklamační. Nevyzvedne-li si zákazník reklamovaný výrobek v uvedené lhůtě, je T-Mobile oprávněn účtovat poplatek za jeho uskladnění ve výši 61 Kč s DPH za každý další započatý den uskladnění.
- 4.13 Pokud je reklamační oprávněná, má zákazník právo žádat o proplacení účelně vynaložených nákladů spojených s reklamační. Takovou žádost však musí uplatnit neprodleně, nejpozději do jednoho měsíce od vyřízení reklamační z naší strany.
- 4.14 Pokud vyřídíme reklamaci formou výměny vadného výrobku za nový (včetně výměny části výrobku nebo změny IMEI či S/N), dobíhá v souladu s platnými právními předpisy pro uplatnění odpovědnosti za vady původní lhůta stanovená při koupi/převzetí původního výrobku.
- 4.15 Zakoupený výrobek nemusí mít vždy úplně stejné parametry jako výrobky obdobné (např. jednotlivé funkce, SW či vzhled výrobků) se mohou lišit v závislosti na distributorovi nebo trhu, pro který je výrobek určen). Pro posouzení, zda se jedná o vadu, jsou rozhodující parametry výrobku uvedené v jeho popisu, případně odborný posudek.

#### 4.16 Záloha dat

- 4.17 Před předáním výrobku k reklamaci je nutno si nejprve zálohovat individuální nastavení a data (včetně telefonního seznamu, aplikací, fotografií a dalších souborů) uložená ve výrobku. Přestože se budeme snažit nic nezměnit, za zachování individuálních nastavení a dat uložených v reklamovaném výrobku neodpovídáme. Pro zjištění existence vady či její nápravu je často nutné vrátit výrobek do stavu odpovídajícího stavu při prodeji, tzv. obnovit tovární nastavení. V takovém případě může být reklamovaný výrobek vrácen i v původním továrním nastavení a bez jakýchkoliv dat. V případě, že je k dispozici novější verze softwaru výrobku, bude reklamovaný výrobek vrácen pravděpodobně i s novou verzí tohoto softwaru. Svým podpisem Reklamačního protokolu bere zákazník na vědomí a souhlasí s tím, že prodávající při vyřizování reklamační neodpovídá za ztrátu nainstalovaných aplikací či jiných dat uložených v paměti výrobku. Před založením reklamační je

možnost si data zálohovat. T-Mobile doporučuje průběžně zálohy dat prostřednictvím volitelných dostupných nástrojů nabízených výrobcí přístrojů či výrobcí operačního systému. Objedná-li si zákazník provedení zálohy dat za úplat, pak podpisem reklamačního protokolu souhlasí se zpracováním údajů, jejichž zálohu žádá, servisním partnerem, a to v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů, v platném znění. Po předání zařízení zpět budou zálohovaná data z informačního systému zpracovatele odstraněna. Může se však stát, že technický stav reklamovaného výrobku neumožní korektní provedení zálohy dat. V takovém případě bude zákazník informován o nemožnosti provedení zálohy dat a platba za provedení zálohy nebude požadována, resp. případná platba za provedení zálohy dat bude vrácena.

#### 4.18 Neoprávněná reklamační (též jako nezáruční reklamační)

- 4.19 Mohou nastat i případy, kdy reklamační nebude shledána jako oprávněná, a to zejména (nikoliv však výlučně) v dále uvedených případech. V těchto případech bude výrobek zákazníkovi vrácen bez opravy a budou mu sděleny podmínky, za kterých je možné vadu odstranit.
- 4.20 Pokud se vada neprojeví po uvedení výrobku do stavu při prodeji, tzv. obnova továrního nastavení.
- 4.21 V případě zjištění mechanického poškození souvisejícího s vadou, např. pádem, nadměrným tlakem, ohnutím (např. nošením v kapse), poškozením ostrými předměty (např. klíči apod.).
- 4.22 V případě poškození zboží jeho stykem s přírodními živly (např. stykem s vodou, ohněm, žářem apod.), oxidací, znečištěním (např. prach či piliny apod.) nebo poškození v důsledku živelních či jiných lokálních jevů (např. bouřky, přepětí v síti apod.).
- 4.23 Vady vzniklé neodbornou manipulací, popř. zásahem do výrobku nepovolanou osobou, v případě pozměňování výrobku, nebo je-li poškozeno nebo jinak učiněno nečistelným výrobní číslo (IMEI či S/N) výrobku, případně je-li odstraněna či poškozena záruční plomba (je-li na výrobku instalována).
- 4.24 Vady vzniklé použitím nevhodných či nedoporučovaných baterií nebo zdrojů či nevhodných obalů/pouzder, popř. jiného příslušenství.
- 4.25 Vady vzniklé nevhodným použitím nanotechnologií nebo impregnačních povrchů.
- 4.26 Vady vzniklé v důsledku spojení výrobku s nestandardním, neoriginálním nebo poškozeným příslušenstvím (např. sluchátka, paměťová média).
- 4.27 Vady vzniklé užitím nevhodného software a výrobcem neschválených softwarových aplikací, příp. neprovedením nutných aktualizací a nedostatečnou ochranou software.
- 4.28 Vady vzniklé instalací nebo používáním výrobku v rozporu s návodem k obsluze či jeho použitím pro jiné účely, než jsou pro výrobek obvyklé.
- 4.29 Vady vzniklé běžným opotřebením (u baterií mobilních telefonů zejména ztráta kapacity, či opotřebením krytu nebo klávesnice telefonu běžným používáním).
- 4.30 Vady vzniklé skladováním výrobku mimo rozsah teplot, které

jsou stanoveny, přičemž pro přístroj platí obvykle teploty od -25 °C do 55 °C a pro baterii od 0 °C do 49 °C.

**4.31** Vady vzniklé provozováním výrobku ve vlhkém, prašném nebo chemicky agresivním prostředí. U výrobků, které jsou určeny k provozování v tomto typu prostředí, je třeba zajistit bezpečnostní prvky a opatření doporučené výrobcem v uživatelské příručce, v opačném případě ani u těchto výrobků neodpovídáme za vzniklé vady.

**4.32** Pokud je při posouzení oprávněnosti reklamace zjištěna vada výrobku, na kterou se nevztahuje záruka (nezáruční oprava), uvědomíme o této skutečnosti zákazníka v rámci řešení reklamace, případně nabídneme možnost nezáruční placené opravy a odstranění vady za smlouvenou cenu. O přesných podmínkách nezáruční opravy sepíšeme zápis do reklamačního protokolu, který obě strany stvrdí svými podpisy. Možný je také souhlas vyslovený e-mailem.

**4.33** Zákazník má možnost požádat o nezáruční opravu hned při předání výrobku do opravy. V takovém případě je Reklamační protokol považován za Smlouvu o provedení mimozáruční opravy. Záruka na provedenou opravu činí v takovém případě 3 měsíce. Doba pro řešení mimozáruční opravy není v Občanském zákoníku a Zákoně na ochranu spotřebitele upravena. Nezáruční opravu vyřídíme v maximální lhůtě 60 dní. Ve zvlášť složitých případech máme oprávnění maximální dobu opravy prodloužit. Pokud žádáte o nezáruční opravu, je standardně potřeba složit v některé T-Mobile prodejně zálohu na provedenou opravu. Pro urychlení nezáruční opravy je vhodné stanovit předpokládanou cenu opravy, se kterou podpisem protokolu zákazník souhlasí. Skutečná cena takové nezáruční opravy může být navýšena maximálně o 30 % oproti předpokládané a odsouhlasené ceně a podpisem Reklamačního protokolu zákazník souhlasí s její úhradou. Souhlas s placenou nezáruční opravou nebo s navýšením předpokládané ceny lze vyslovit podpisem příslušné části Reklamačního protokolu při osobní návštěvě nebo jiným prokazatelným způsobem, zejména elektronickou formou z kontaktní e-mailové adresy. V případě časové prodlevy překračující 4 kalendářní dny považujeme nečinnost zákazníka za vyslovení nesouhlasu a výrobek vrátíme bez opravy zpět. Pokud žádá zákazník o nezáruční opravu a následně změní názor a svůj požadavek na opravu zruší, máme právo žádat úhradu nutných nákladů již vynaložených na nezáruční opravu. Jedná se zejména o úhradu dopravy a diagnostiky na funkčnost výrobku.

#### **4.34 Zboží zakoupení v T-Outletu**

**4.35** Výrobek, který byl zakoupen jako outletové zboží, je věcí použitou, a může tedy nést známky užívání, kterými mohou být zejména poškozené obaly, chybějící sáčky či přelepky, chybějící část příslušenství a drobná poškrábání či jiné kosmetické vady na výrobku, které však neomezují funkčnost výrobku.

**4.36** Výrobek je proto prodáván za sníženou cenu. V souladu s právními předpisy odpovídáme za vady výrobku po dobu 12 měsíců od prodeje. Odpovědnost za vady se však

nevztahuje na vady, pro které byl výrobek prodán za sníženou cenu.

**4.37** Ostatní podmínky jsou shodné s podmínkami reklamace pro standardní prodej.

#### **4.38 Podmínky reklamace Předplacené karty**

**4.39** Každý z produktů v sadě k Předplacené kartě T-Mobile, tedy výrobek, SIM karta a počáteční kredit, jsou každý předmětem samostatné smlouvy a v důsledku toho budou jejich případné reklamace posuzovány vždy odděleně. Nároky vyplývající z odpovědnosti prodejce za vady výrobků proto budou řešeny ve smyslu těchto Podmínek a příslušných ustanovení občanského zákoníku a zákona na ochranu spotřebitele, zatímco případné vady služeb elektronických komunikací budou uplatňovány dle příslušných ustanovení VPST a dle ZOEK, případně dalších obecně závazných právních předpisů.

#### **4.40 Výpůjčka**

**4.41** V případě sjednání výpůjčky náhradního zařízení po dobu reklamace výrobku stvrzuje zákazník podpisem Reklamačního protokolu uzavření Smlouvy o výpůjčce a převzetí půjčeného zařízení bez závad. Výpůjčka je půjčována, není-li uvedeno jinak, ve standardním balení, které obvykle obsahuje nabíječku, návod k použití apod.

**4.42** Výpůjčku se zavazuje zákazník vrátit ve stejném standardním balení, v jakém byla poskytnuta, v bezvadném stavu odpovídajícím běžnému opotřebení, a to nejpozději poslední den určený k vyzvednutí reklamovaného výrobku.

**4.43** T-Mobile je oprávněn žádat u výpůjčky úhradu nákladů na odstranění vady náhradního zařízení, která není výrobní vadou, a to v plném rozsahu. Odstranění vady provádíme prostřednictvím svého servisního partnera. Stejně tak je T-Mobile oprávněn žádat úhradu vzniklé škody v případě nevrácení náhradního zařízení (nebo i jen části výpůjčky).

**4.44** Při sjednání výpůjčky se zákazník zavazuje před vrácením výpůjčky vymazat veškerá data jím uložená do paměti náhradního zařízení. T-Mobile nenesе žádnou odpovědnost za zneužití dat, která nebyla z paměti náhradního zařízení vymazána.

**4.45** Při sjednání výpůjčky se zákazník zavazuje při vrácení náhradního zařízení odstranit bezpečnostní prvky, jako jsou například zámky displeje či služby typu Google Account nebo Find my iPhone. V opačném případě je T-Mobile oprávněn žádat náhradu za tím vzniklou škodu.

**4.46** Nevrátí-li zákazník kompletní náhradní zařízení ani po opakovaných upomínkách, je T-Mobile oprávněn přerušit nebo omezit poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací poskytovaných na základě Účastnické smlouvy zákazníka, a to do dne splnění příslušné povinnosti. Přerušením či omezením služeb elektronických komunikací nevzniká zákazníkovi nárok na slevu z ceny paušálních poplatků či nárok na náhradu jakékoliv škody vzniklé v souvislosti s tímto postupem T-Mobile.

**4.47 Reklamacce služeb**

4.48 Práva z vadného plnění a reklamacce služeb elektronických komunikací či jiných služeb obsahuje Smlouva, VPST, ustanovení ZOEK, příp. další smluvní dokumentace.

**V. Odstoupení od Smlouvy ve 14/30 dnech**

5.1 Uzavře-li zákazník kupní smlouvu v postavení spotřebitele mimo obvyklé obchodní prostory nebo za použití prostředků komunikace na dálku (a nestanoví-li zákon, že odstoupit nelze), může od Smlouvy odstoupit bez udání důvodu do 14 dnů ode dne převzetí zboží (dobírky).

5.2 Uzavře-li zákazník smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací (zejména Účastnická smlouva) v postavení spotřebitele nebo fyzické osoby podnikající mimo obvyklé obchodní prostory nebo za použití prostředků komunikace na dálku (a nestanoví-li zákon, že odstoupit nelze), můžete od smlouvy odstoupit do 14 dnů ode dne následujícího po dni doručení informace o uzavření této Smlouvy do schránky T-Box, umístěné v zákaznickém účtu na portále Můj T-Mobile.

5.3 Je-li smlouva na koupi zboží či na služby uzavřena mimo naše obvyklé obchodní prostory podle § 1829a občanského zákoníku (např. nevyžádaná návštěva u zákazníka doma), lze od smlouvy odstoupit do 30 dnů ode dne převzetí zboží či uzavření smlouvy dle výše uvedených pravidel.

5.4 Zboží zakoupené některým z výše uvedených způsobů, tj. pomocí prostředků komunikace na dálku či mimo obvyklé obchodní prostory a s vyzvednutím zboží na některé T-Mobile prodejně, je možné vrátit toto zboží ve stejné T-Mobile prodejně, kde bylo vyzvednuto.  
Případně je vrácené zboží (zejména obdržené poštou či přepravní službou) nutno zaslat na adresu:

PJ EXPEDIS spol. s r.o., Logistické centrum T-Mobile, P3 Hala I, Vlastibořská 2789/2, 193 00 Praha 9.

Případně další možnosti vyplývající z platných právních předpisů tím nejsou dotčeny.

5.5 Pro odstoupení od Smlouvy lze využít formulář „Odstoupení od smlouvy“, nacházející se na [www.t-mobile.cz/zasilkovyobchod](http://www.t-mobile.cz/zasilkovyobchod). Nevyužije-li zákazník tento formulář, je třeba jiným jednoznačným způsobem definovat toto jeho prohlášení, tj. na zasláném dokumentu výslovně uvést své identifikační údaje, a jaké jednání je činěno (kupř. že se odstupuje od Smlouvy ve 14 dnech). Smlouvu, od které je odstupováno, je vhodné v dokumentu jednoznačně identifikovat, v zájmu rychlého vyřízení doporučujeme zaslat přímo kopii této smlouvy (to platí zejména pro Účastnické smlouvy).

5.6 Z ustanovení § 1831 občanského zákoníku plyne zákazníkovi povinnost vrátit zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy. Vrátit je třeba i dárek, jestliže byl spojen s uzavřením Smlouvy, protože ten byl poskytnut s podmínkou, že budou využívány objednané zboží či služba. V případě, že před odstoupením od Smlouvy bude se zbožím nakládáno jinak, než je nutné k seznámení se s jeho povahou, vlastnostmi a funkcí

zboží (tj. způsob seznámení se zbožím musí být srovnatelný se způsobem, jakým by bylo zkoušeno zboží v běžném kamenném obchodě), odpovídá nám zákazník v souladu s § 1833 občanského zákoníku za snížení hodnoty zboží. Pokud bude vráceno zboží neúplné či poškozené, jsme oprávněni po zákazníkovi požadovat náhradu škody, případně náhradu bezdůvodného obohacení, a to dle Škodního ceníku, který tvoří Přílohu č. 1 těchto Podmínek. Škodu (spočívající i ve snížení hodnoty zboží) či bezdůvodné obohacení jsme oprávněni započítat proti vrácení ceny.

5.7 Na základě ustanovení § 1837 občanského zákoníku, nelze u určitého zboží z hygienických důvodů (zejména sluchátka apod.) či technických důvodů (ochranná skla či folie apod.) odstoupit od kupní smlouvy v případě, že bylo zboží v uzavřeném obalu a zákazník jej z tohoto obalu vyňal. V případě, že si Zákazník zakoupí hlavní zboží (dále jako „hlavní zboží“) spolu s dalším zbožím nabízeném za zvýhodněnou cenu (dále jako „zvýhodněné zboží“) v rámci jedné transakce, přičemž u zvýhodněného zboží není z uvedených důvodů možno odstoupit od kupní smlouvy v případě jeho vynětí z obalu, a odstoupí od kupní smlouvy pouze ve vztahu k hlavnímu zboží, je Operátor oprávněn po Zákazníkovi žádat vrácení zvýhodněného zboží v neporušeném obalu, případně náhradu škody jeho rozbalením vzniklou, která se rovná doplatku do výše ceny daného zvýhodněného zboží dle platného Ceníku.

5.8 Dojde-li před odstoupením od smlouvy o poskytování služeb (zejména Účastnické smlouvy) k čerpání služeb, budou v souladu s ustanovením § 1834 občanského zákoníku tyto vyčerpané služby vyúčtovány (včetně poměrné části měsíčního paušálu). V případě poskytování služeb nás zákazník na základě těchto Podmínek a smluvních ujednání výslovně žádá, aby poskytování služeb započalo ještě před uplynutím lhůty pro odstoupení dle výše uvedeného.

5.9 Náklady na odstoupení od Smlouvy / vrácení zboží (např. poštovné, dopravné) nese v souladu s ustanovením § 1820 odst. 1 písm. g) občanského zákoníku zákazník.

5.10 Jestliže z důvodu chybějících podkladů/údajů nebude možno identifikovat Smlouvu, od které je odstupováno, požádáme o doplnění. V takovém případě však bereme v úvahu datum první, byť neúplné žádosti o odstoupení, čili na běh lhůty pro odstoupení nemá požadavek na doplnění chybějících informací (jsou-li chybějící údaje/ podklady bez zbytečného odkladu doplněny) vliv.

5.11 Za vrácené zboží bude, při splnění zákonných podmínek, vrácena kupní cena, která byla jste uhrazena, a to poštovní poukázkou na adresu, na kterou bylo zasláno plnění (nedohodne-li se společně jiný způsob úhrady). Upozorňujeme, že v souladu s ustanovením § 1832 občanského zákoníku nejsme povinni vrátit peníze za zboží dříve, než je nám zboží předáno, případně než je jednoznačně prokázáno, že zboží bylo odesláno.

5.12 Před vrácením zboží je nutno také zajistit, aby veškeré soukromé údaje či aplikace, jako SMS, MMS, kontakty, poznámky, e-mailové zprávy, přístupová hesla, fotografie či videa, byly z vráceného zboží smazány. Za tato data a jejich

případně zneužití neneseme odpovědnost.

- 5.13 V případě, že nebudou splněny veškeré zákonné podmínky pro uplatnění práva na odstoupení od Smlouvy, nebudeme bohužel moci odstoupení od Smlouvy považovat za řádné, a proto zboží, které bude spolu s odstoupením zasláno, bude vráceno zpět s vysvětlením, proč je odstoupení neplatné. Obdobně budeme postupovat při odstoupení od smlouvy o poskytování služeb či jiné smlouvy.

## VI. Ochrana osobních údajů

- 6.1 Zákazníkem sdělené osobní údaje zpracováváme pro potřeby uzavření a realizace Smlouvy a plnění s tím spojená. Zpracování osobních údajů, jakož i práva a povinnosti s tím spojené (včetně souhlasu k užití osobních údajů pro marketingové účely a zaslání obchodních sdělení, který nám je nákupem udělován) se řídí Zásadami ochrany osobních údajů (OÚ), které jsou k nalezení na Ochrana údajů - T-Mobile.cz.

## VII. Digitální obsah

- 7.1 T-Mobile nabízí prodej věcí s digitálními vlastnostmi (mobilní telefony, tablety, TV, routery atpod.), příp. digitální obsah samostatně (např. software či aplikace). T-Mobile odpovídá za to, že věc s digitálním obsahem/digitální obsah bude možné řádně užívat k obvyklému účelu po dobu dvou let od zakoupení, nedohodnou-li se T-Mobile a zákazník v kupní smlouvě jinak. T-Mobile tedy odpovídá za zpřístupnění všech nezbytných a také bezpečnostních aktualizací operačního systému tak, aby věc mohla být využívána pro běžné využití. Reklamovat nefunkčnost digitálního obsahu lze stejnými prostředky jako jakékoliv jiné zakoupené zboží dle těchto Podmínek.

### 7.2 Věc s digitálními vlastnostmi

- 7.3 Pro věci s digitálními vlastnostmi platí, že součástí zboží/výrobku je vždy operační systém (android, iOS, Microsoft Windows apod.) Operační systém zejména poskytuje funkce pro ovládání výrobku spravuje prostředky počítačového systému (procesor, paměť, přístup k souborům, atd.) a zajišťuje jejich přidělování a ochranu před neoprávněným použitím.
- 7.4 K tomu, aby operační systém uměl reagovat na všechny nové nároky a potřeby zákazníků, na nové aplikace a technologie, na celkový chod zařízení a jeho zabezpečení, slouží aktualizace operačního systému. T-Mobile je v rámci svého dodavatelského řetězce plně odkázán na možnosti výrobce operačního systému a jeho zajišťování těchto aktualizací pro výrobky.
- 7.5 Při každém prodeji výrobku/věci s digitálními vlastnostmi uvádí T-Mobile v rámci charakteristiky zboží informaci, jaká je k dispozici nejnovější verze digitálního obsahu (verze operačního systému). V této souvislosti je nutno vzít na vědomí, že může dojít k situaci, že je zakoupeno zařízení, pro které uvádíme vyšší verzi operačního systému, než je

skutečně v zařízení nahrán – v takovém případě však bude vždy nabízená verze aktualizace připravena v zařízení k odsouhlasení s provedením aktualizace. Na každou aktualizaci operačního systému, zejména ve vztahu k mobilním zařízením, bude zákazník vždy předem upozorněn a zároveň bude vyzván k provedení takové aktualizace. Výzvy k provedení aktualizací zasílá přímo dodavatel operačního systému. Pro řádné zachování funkcí výrobku s digitálním obsahem jde třeba aktualizace provádět bez zbytečného odkladu, a to v určeném rozsahu a určeným způsobem. Pokud by na žádost o aktualizace nebylo reagováno a poté byla reklamována vada spojenou s výrobkem či digitálním obsahem způsobenou tím, že přes výzvy nebyl aktualizován operační systém, nelze se oprávněně domáhat příp. nefunkčnosti výrobku jako celku, popř. dalších vad s neprovedením aktualizace operačního systému souvisejících.

7.6 Pokud existuje pro digitální obsah nějaké omezení (např. nemožnost aktualizovat nějaké typy aplikací např. z důvodů technologických omezení či politických embarg), budeme zákazníky v dostupném rozsahu o těchto omezeních informovat.

### 7.7 Prodej a zpřístupnění aplikací, software

- 7.8 Pro prodej aplikací/software se uplatní pravidla pro prodej věcí s digitálními vlastnostmi uvedená výše. S ohledem na dodávky individuálních řešení odpovídajících specifickým potřebám jednotlivých zákazníků předpokládáme specifická ujednání v uzavíraných Smlouvách.

### 7.9 Poskytování služeb digitálního obsahu

- 7.10 Na poskytování služeb digitálního obsahu se uplatní pravidla odstaveců 1) a 2) uvedená výše.

## VIII. Stížnosti, reklamace, zákaznický servis, poprodejní služby

- 8.1 Před uzavřením Smlouvy je zákazník v případě, že čemukoli nerozumí v naší nabídce či prodejní cestě nebo požaduje více informací, oprávněn nás ještě před uzavřením Smlouvy kontaktovat na níže uvedených telefonních číslech nebo prostřednictvím kontaktního formuláře umístěného na Webu, a naši pracovníci mu rádi vše vysvětlí a poradí.
- 8.2 Kdykoliv po uzavření Smlouvy, v případě potřeby rady ohledně reklamace zboží či služeb či nastavení služeb nebo jiného problému či požadavku se lze obrátit na kteroukoliv T-Mobile prodejnu nebo využít asistenčních služeb Zákaznického centra na tel. 800 737 373 (800 737 333 pro firemní zákazníky), při volání ze zahraničí na tel. +420 603 603 603. V neposlední řadě je možnost navštívit sídlo T-Mobile na adrese Tomičkova 2144/1, 148 00 Praha. Možné je rovněž využít kontaktní formulář na [www.t-mobile.cz/podpora/kontaktujte-nas](http://www.t-mobile.cz/podpora/kontaktujte-nas) nebo na e-mailové adrese [info@t-mobile.cz](mailto:info@t-mobile.cz), kde je nutno popsat daný problém, a pracovník T-Mobile bude zákazníka kontaktovat v co nejkratší době e-mailem nebo telefonicky s návrhem řešení.



## IX. Závěrečná ustanovení

**9.1** Pokud zákazník uzavřel Smlouvu v postavení spotřebitele, má právo na mimosoudní řešení případného spotřebitelského sporu s T-Mobile. T-Mobile informuje spotřebitele o tom, že subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)) se sídlem v Praze 2, Štěpánská 567/15, PSČ 120 00. Případně můžete řešit spotřebitelský spor online prostřednictvím k tomu určené ODR platformy, nacházející

se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. V případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací, lze spory řešit mimosoudně u Českého telekomunikačního úřadu ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)).

**9.2** T-Mobile si vyhrazuje právo tyto Podmínky měnit či doplňovat v celém rozsahu.

**9.3** Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 5. dubna 2023. Aktualizované ke dni 1. 11. 2023.





## Příloha č. 1

## Škodní ceník

Typ zařízení	Typ vady	Vyčíslení škody z kupní ceny zařízení
Mobilní telefony / Tablety / Notebooky	Poškozený/Chybějící obal	25 %
	Chybí manuál	10 %
	Poškozené LCD	100 %
	Poškozený kryt/rámeček	60 %
	Poškození konektorů	40 %
	Poškozená / chybějící sluchátka	10 %
	Poškozená / chybějící baterie	10 %
	Poškozený/Chybějící datový kabel	10 %
	Poškozený/chybějící napájecí adaptér	10 %
	Poškozená klávesnice	30 %
HDMI kabel	200 Kč	
Hodinky	Chybějící nebo poškozený řemínek	40 %



	Poškozená / chybějící nabíječka nebo kabel	10 %
	Poškozený / chybějící obal	25 %
	Chybí manuál	10 %
	Poškozené LCD	100 %
	Poškozený kryt / rámeček	60 %
Televizor	Poškození televize jako přístroje	100 %
	Poškozená obalová krabice	25 %
	HDMI kabel	200 Kč
	Síťový kabel pro napájení	10 %
	Chybí manuál	10 %
Playstation PS4/PS5	PS 4 nebo PS5- poškozená konzole	100 %
	Poškozený / chybějící obal	25 %
	HDMI kabel	200 Kč
	Síťový kabel pro napájení	10 %
	Ovladač PS4 Dualshock (SAP 82763)	15 %



	<b>PS chybějící/Poškozená hra</b>	<b>7 %</b>
	<b>Členská karta PS+ na 3 měsíce</b>	<b>8 %</b>
<b>Příslušenství</b>	<b>Použité sklíčko / fólie</b>	<b>100 %</b>
	<b>Viditelné poškozené pouzdro</b>	<b>50 %</b>
	<b>Poškozená nabíječka</b>	<b>50 %</b>
	<b>Otevřené balení sluchátek</b>	<b>100 %</b>