

# OBCHODNÍ PODMÍNKY ZÁRUKY SPOKOJENOSTI

společnosti T-Mobile Czech Republic a.s., se sídlem Tomičkova 2144/1, 148 00 Praha 4, IČ: 64949681, zapsána do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3787

(dále jen „Podmínky“)

1. Tyto Podmínky závazně upravují pravidla, za nichž společnost T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „Operátor“) nabízí svým zákazníkům (dále jen „Účastníkům“) možnost využít službu Záruka spokojenosti (dále jen „Záruka spokojenosti“). Záruku spokojenosti lze využít výhradně k následujícím službám a produktům:

- službě Internet bez drátu
- službě T-Mobile TV
- službě Pevný internet do zásuvky

(dále jednotlivě jen „Služba“ či souhrnně jako „Služby“)

a dále

- k zařízení set-top box, které si Účastník zakoupí jako druhé zařízení k již existující Účastnické smlouvě o poskytování služby T-Mobile TV (dále jen „Druhý STB“).

2. Podmínky či jejich část mohou být dále komunikovány dalšími prostředky, například tiskovou inzercí, plakáty atd. Takto uveřejněné Podmínky nejsou samostatně bez splnění dalších podmínek návrhem na uzavření smlouvy.

3. V otázkách neupravených v těchto Podmínkách se přiměřeně užijí ustanovení aktuálních Všeobecných podmínek společnosti T-Mobile Czech Republic a.s., Podmínek zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků (dále jen „VPST“), podmínek služeb využívaných Účastníkem a nabídek Operátora, dále aktuální Ceník služeb a ustanovení platného právního řádu České republiky.

4. Záruka spokojenosti poskytovaná ke Službám spočívá v možnosti Účastníka ukončit bez sankce Účastnickou smlouvu na Službu, a to písemnou výpovědí doručenou Operátorovi nejdéle do 14. dne od aktivace služby, a to v případě, že Účastníkovi z jakéhokoli důvodu nebude Služba vyhovovat. Účastník, který společně s uzavřením Účastnické smlouvy o poskytování Služby rovněž zakoupí od Operátora příslušné koncové zařízení (např. modem, set-top box) k této Službě určené (dále jen „Koncové zařízení“) pak současně s využitím Záruky spokojenosti automaticky žádá o zrušení kupní smlouvy na Koncové zařízení (s výjimkou případů, kdy Účastník využije možnosti ponechat si Koncové zařízení zakoupené za plnou cenu). Splní-li Účastník všechny podmínky Záruky spokojenosti uvedené v těchto Podmínkách, Operátor ukončí bez sankce Účastnickou smlouvu na Službu a případně zruší kupní smlouvu na Koncové zařízení (s výjimkou případů, kdy Účastník využije možnosti ponechat si Koncové zařízení zakoupené za plnou cenu). Rozhodným dnem pro uplatnění Záruky spokojenosti je řádné doručení výpovědi nejpozději 14. den od aktivace Služby. Záruka spokojenosti poskytovaná k Druhému STB spočívá v možnosti Účastníka požádat bez sankce o zrušení kupní ceny na Druhý STB v případě, že využívání služby T-Mobile TV prostřednictvím dvou STB zařízení nebude Účastníkovi vyhovovat. Tuto možnost má Účastník do 14 dnů ode dne zakoupení Druhého STB a může ji uplatnit zasláním písemné žádosti Operátorovi. Splní-li Účastník všechny podmínky Záruky spokojenosti pro Druhý STB uvedené v těchto Podmínkách, Operátor zruší kupní smlouvu na Druhý STB. Rozhodným dnem pro uplatnění Služby Záruka spokojenosti je řádné doručení žádosti nejpozději 14. den od zakoupení Druhého STB. Za účelem zamezení rizika případného zneužití je možné Záruku spokojenosti využít u každé ze Služeb a k Druhému STB pouze jedenkrát za 6 po sobě bezprostředně následujících kalendářních měsíců.

5. Podmínkou využití Záruky spokojenosti poskytované ke Službám je kumulativní

splnění následujících podmínek:

- Doručení písemné výpovědi výhradně na předepsaném formuláři „Výpověď Účastnické smlouvy – Záruka spokojenosti“, jenž je k dispozici na [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz) v sekci příslušné Služby, a to jejím dodáním na místo, kde došlo k uzavření Účastnické smlouvy na Službu v případě jejího uzavření v kamenné prodejně Operátora, ve všech ostatních případech pak jejím dodáním na adresu logistického partnera Operátora, PJ EXPEDIS, spol. s r. o., areál Pragorent (hala č. VS32), Františka Vítězslava Veselého, 193 00 Praha 9, a to nejpozději 14. den od aktivace Služby.

- Zároveň s výpovědí musí Účastník vrátit nepoškozené a kompletní Koncové zařízení zakoupené při uzavření Účastnické smlouvy na Službu s veškerým originálním příslušenstvím a v originálním obalu a přiložit kopii daňového dokladu obdrženého při koupi Koncového zařízení a vrátit nepoškozenou SIM kartu s příslušenstvím (pokud je součástí Služby a vždy v případě Pevný internet do zásuvky), a to shodným způsobem, jako je povinen doručit výpověď dle předchozího odstavce. Koncové zařízení musí být plně funkční, bez poškození a bez znaků viditelného použití (např. škrábance, vrrypy, praskliny, špína atd.). IMEI (případně jiný jedinečný identifikační kód, např. SN) vráceného Koncového zařízení musí souhlasit s údajem na daňovém dokladu, který Účastník obdržel při koupi Koncového zařízení.

- Uhrazení všech splatných závazků Účastníka vůči Operátorovi. Při nesplnění být jedině z podmínek uvedených v tomto čl. 5 nárok na využití Služby Záruka spokojenosti Účastníkovi nevzniká. To neplatí u Účastníků, kteří si zakoupili u Operátora Koncové zařízení ke Službě za plnou cenu a kteří zaškrtnutím příslušného pole ve výpovědi projevili svou vůli si toto Koncové zařízení ponechat a v případě Účastníků, kteří si ke službě Pevný internet do zásuvky a službě Internet bez drátu Koncové zařízení k těmto službám od Operátora nezakoupili; ze strany těchto Účastníků nemusí být splněna podmínka vrácení kompletního Koncového zařízení, jak je uvedena v tomto čl. 5.

6. Podmínkou využití Záruky spokojenosti poskytované k Druhému STB je kumulativní splnění následujících podmínek:

- Doručení písemné žádosti výhradně na předepsaném formuláři „Žádost o zrušení kupní smlouvy – Záruka spokojenosti“, jenž je k dispozici na [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz) v sekci T-Mobile TV, a to jejím dodáním na místo, kde došlo k uzavření kupní smlouvy – v případě jejího uzavření v kamenné prodejně Operátora do kamenné prodejny Operátora a ve všech ostatních případech pak jejím dodáním na adresu logistického partnera Operátora, PJ EXPEDIS, spol. s r. o., areál Pragorent (hala č. VS32), Františka Vítězslava Veselého, 193 00 Praha 9, a to nejpozději 14. den ode dne uzavření kupní smlouvy.

- Zároveň se žádostí musí Účastník vrátit nepoškozený a kompletní Druhý STB s veškerým originálním příslušenstvím a v originálním obalu a přiložit kopii daňového dokladu obdrženého při koupi Druhého STB, a to shodným způsobem, jako je povinen doručit žádost dle předchozího odstavce. Druhý STB musí být plně funkční, bez poškození a bez znaků viditelného použití (např. škrábance, vrrypy, praskliny, špína atd.). IMEI (případně jiný jedinečný identifikační kód, např. SN) vráceného Druhého STB musí souhlasit s údajem na daňovém dokladu, který Účastník obdržel při koupi Druhého STB.

- Uhrazením všech splatných závazků Účastníka vůči Operátorovi. Při nesplnění být jedině z podmínek uvedených v tomto čl. 6 nárok na využití Záruky spokojenosti Účastníkovi nevzniká.

7. Veškeré náklady spojené s uplatněním Služby Záruka spokojenosti (zejména



náklady na odeslání výpovědi spolu s Koncovým zařízením/SIM karty, resp. Druhého STB a dokladů definovaných v čl. 5 a 6 Podmínek) hradí Účastník. Během přepravy odpovídá za zásilku výhradně Účastník, resp. Účastníkem určený přepravce. V případě ztráty nebo poškození zásilky se proto obračete na svého přepravce.

8. Operátor posoudí splnění všech podmínek Záruky spokojenosti ze strany Účastníka nejpozději do 10 dnů od doručení řádné výpovědi, resp. žádosti o zrušení kupní smlouvy Účastníka v souladu s těmito Podmínkami. Výsledkem posouzení ze strany Operátora bude akceptace výpovědi, resp. žádosti o zrušení kupní smlouvy v případě, že budou splněny všechny podmínky uvedené v čl. 5 a 6 Podmínek, anebo v opačném případě zamítnutí výpovědi, resp. žádosti o zrušení kupní smlouvy. O výsledku bude Operátor Účastníka písemně informovat na adresu Účastníka uvedenou ve výpovědi, resp. žádosti o zrušení kupní smlouvy. Neuvede-li Účastník adresu ve výpovědi, resp. žádosti o zrušení kupní smlouvy, bude jej Operátor informovat na jeho fakturační adresu uvedenou v Účastnické smlouvě na Službu.
9. V případě akceptace výpovědi Účastnické smlouvy Operátor Účastníkovi naučtuje pouze poměrnou část měsíčního paušálního poplatku (do dne posouzení výpovědi) a dále pak případně vše, co Účastník využil nad rámec měsíčního paušálu. Pokud Účastník složil při uzavření Účastnické smlouvy na Službu zálohu, je Operátor oprávněn započíst tuto zálohu na úhradu služeb. Zbylou část zálohy Operátor vrátí spolu s uhrazenou kupní cenou za Koncové zařízení nejpozději do 14 kalendářních dnů od akceptace výpovědi, a to způsobem, který si Účastník zvolí ve výpovědi.
10. V případě zamítnutí výpovědi, resp. žádosti o zrušení kupní smlouvy, Operátor vrátí Účastníkovi neprodleně spolu s informací o zamítnutí výpovědi i jím dodané Koncové zařízení a SIM kartu s příslušenstvím, resp. Druhý STB. V těchto případech nemá v případě využití Záruky spokojenosti ke Službám Účastník nárok na vrácení poměrné ceny měsíčního paušálního poplatku za dobu, po kterou nemohl z důvodu neúspěšného využití Záruky spokojenosti Službu využívat.
11. Operátor si vyhrazuje právo kdykoli v době nabízení Záruky spokojenosti aktualizovat a měnit tyto Podmínky v celém rozsahu. Vždy aktuální znění Podmínek bude k dispozici na [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz).
12. Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 10. 4. 2018. Pro Účastnické smlouvy uzavřené se Zárukou spokojenosti před tímto datem platí předchozí znění Podmínek platné a účinné do 9. 4. 2018.



