

## Obchodní podmínky k předplacené kartě Edice 5 GB + 100 Kč kreditu na volání a SMS

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 ve své části A) specifické **předmluvní informace** vztahující se k edici **předplacené karty 5 GB + 100 Kč kreditu na volání a SMS** (dále jen „Edice“), dle nichž společnost T-Mobile Czech Republic, a. s. (dále jen „Operátor“) poskytuje svým zákazníkům (dále jen „Účastník“) **předplacené hlasové a datové služby elektronických komunikací**, k nimž jsou **obecné předmluvní informace** uvedeny v části B).

V otázkách neupravených v Podmínkách se přiměřeně užití 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 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.

**Předmluvní 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 na adrese [www.t-mobile.cz/twist/5-gb](http://www.t-mobile.cz/twist/5-gb). 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.

### A) Předmluvní informace k edici

#### 1. Specifikace edice

1.1 Předplacenou SIM kartu značky T-Mobile (dále jen „Předplacená karta“ či „Karta“) s Edicí lze získat jejím zakoupením či obdržením u Operátora nebo jeho smluvních partnerů.

1.2 Aktivací Předplacené karty s Edicí, tj. uzavřením nové Účastnické smlouvy na poskytování předplacené služby elektronických komunikací (dále jen „Služba“ nebo „Předplacená služba“) v rámci Edice, jak je uvedeno níže v těchto Podmínkách, získává Účastník:

1.2.1 datový balíček Twist Internet na měsíc 5 GB (dále jako „balíček Internet 5 GB“) na prvních 30 dní zdarma s tím, že poté se tento balíček Internet 5 GB bude automaticky obnovovat za cenu 449 Kč na 30 dní;

1.2.2 100 Kč bonusového kreditu na volání a SMS či na data po vyčerpání datového limitu z balíčku Internet 5 GB.

1.3 Balíček Internet 5 GB se bude za zvýhodněnou cenu obnovovat do té doby, dokud nedojde k jeho deaktivaci, a to jak Účastníkem, tak Operátorem, přičemž Operátor si vyhrazuje právo balíček Internet 5 GB deaktivovat, pokud

bude ve stavu suspendace z důvodu nízkého kreditu pro další obnovu po dobu delší než 90 dní. O této skutečnosti bude Účastník vyrozuměn SMS zprávou. Účastník si po deaktivaci bude moct balíček Internet 5 GB (či jakýkoli jiný datový balíček) aktivovat znovu, ale již mu bude strhávána jeho aktuální cena dle platného Ceníku služeb.

1.4 Účastník může využít hlasových či datových Služeb také formou zakoupení balíčků (viz níže). Volání, SMS a MMS či datový přenos jsou pak účtovány dle daného datového balíčku. Ceny a způsob účtování Služeb v rámci balíčků jsou specifikovány níže v těchto Podmínkách.

#### 2. Specifikace tarifu

2.1 Na příslušné Předplacené kartě je v rámci Edice automaticky nastaven tarif Twist S Námí (dále jen „Tarif“).

2.2 Tarif si je možné také aktivovat změnou tarifu v průběhu trvání Účastnické smlouvy, a to za podmínek uvedených níže v těchto Podmínkách. Má-li Účastník aktivní balíčky a výhody kompatibilní s Tarifem, zůstanou mu tyto aktivní i po jeho přechodu na Tarif. V opačném případě se balíčky



či zvýhodnění přechodem na Tarif deaktivují. Změnu tarifu na Tarif v průběhu trvání Účastnické smlouvy lze kontakto-  
váním Zákaznického centra Operátora.

- 2.3** S Tarifem jsou slučitelné výhody spojené s dobíjením specifikované v Obchodních podmínkách získání odměny za dobití nebo Obchodních podmínkách programu Našim za dobití.
- 2.4** Ceny Služby v Tarifu se řídí platným Ceníkem služeb v části „Předplacené služby T-Mobile“ (nebo „Twist“). Konkrétní ceny pro danou Účastnickou smlouvu platné po jejím uzavření budou uvedeny ve Shrnutí smlouvy zaslaném prostřednictvím SMS po aktivaci Předplacené karty.
- 2.5** Ceny jsou účtovány dle spotřeby, kde základní sazba za volání je 3,90 Kč/min, za SMS 1,90 Kč a za MMS 4,90 Kč (dále jen „Základní sazba“).
- 2.6** Tarif je určen zejména pro běžné aktivní využívání Služeb Operátora samotným Účastníkem či Uživatelem. Předplacené karty s Tarifem nelze využívat v zařízeních chovajících se jako GSM brány. Operátor je oprávněn omezit či zcela přerušit Účastníkovi přístup ke Službám v případě, že jeho provoz není běžný či vykazuje znaky automaticky generovaného či jinak systematicky nastaveného provozu (např. stále se opakující odesílání SMS v pravidelných intervalech, odesílání hromadných SMS apod.) či v případě, že SIM karta je využívána v zařízeních chovajících se jako GSM brány.

## B) Obecné předmluvní informace

Vše, co je upraveno v podmínkách uvedených pod bodem A) těchto Podmínek jinak nežli v tomto bodě B), je na smluvní vztah Účastníka a Operátora aplikováno přednostně.

### 1. Charakteristika služby

1.1 Operátor poskytuje prostřednictvím svých k tomu určených SIM karet předplacené Služby elektronických komunikací. Operátor se zavazuje poskytovat Účastníkům Službu v co nejvyšší možné kvalitě.

1.2 Dosahovaná kvalita poskytované Služby závisí na mnoha faktorech, a to na obecných neovlivnitelných ze strany Operátora či Účastníka, ale i na faktorech, které může Účastník ovlivnit, jako je kupř. užívaná technologie, úroveň pokrytí signálem, výkon koncového zařízení, výkon vysílače, počasí, poloha atd. (další faktory jsou uvedeny v Příloze 1 Ceníku služeb).

1.3 Nejvyšší možná rychlost Služby u přístupu k síti Internet závisí na typu technologie, která je pro připojení využívána, a na konkrétním aktivním datovém balíčku Služby. Odhadovaná nejvyšší možná rychlost stahování dat a odesílání dat, resp. nejnižší garantovaná rychlost je uvedena v Ceníku služeb vždy u dané datové části Služby. Přesné rychlosti a datový limit Služby pro danou Účastnickou smlouvu platné po jejím uzavření budou uvedeny ve Shrnutí Smlouvy.

### 2. Uzavření a doba trvání Účastnické smlouvy

2.1 Po vložení Předplacené karty (fyzické nebo eSIM) do koncového zařízení (např. mobilního telefonu), resp. k okamžiku přenastavení již užívané SIM karty na Službu s Tarifem (při přechodu z jiné účastnické smlouvy), obdrží Účastník formou odkazu v příchozí SMS souhrn účastnické smlouvy na Službu s Tarifem (dále jen „Shrnutí smlouvy“ a „Účastnická Smlouva“). Souhlas s jejím zněním Účastník vyjádří, resp. Účastnickou smlouvu uzavře okamžikem prvního úspěšně uskutečněného hovoru či odeslání SMS po jejím obdržení. Takto uzavřená Účastnická smlouva je uzavřena **na dobu neurčitou**.

2.2 Za aktivaci Služby není účtován žádný poplatek. Cena Předplacené karty obsahuje cenu Služeb, jež jsou v počátku obsahem dané Edice. V ceně Předplacené karty je pak i příslušný bonusový kredit. Jeho výše je uvedena na obalu Předplacené karty.

2.3 Účastnickou smlouvu může Účastník ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů ode dne doručení této výpovědi Operátorovi.

2.4 Účastnická smlouva zaniká také, pokud Účastník neprovede dobítí kreditu na příslušné Předplacené kartě ve lhůtě 16 měsíců od posledního dobítí. V případě, kdy Účastník

neprovede dobítí kreditu na příslušné Předplacené kartě ve lhůtě 12 měsíců od posledního dobítí, bude mu na příslušné Předplacené kartě zablokována služba odchozích hovorů. Pokud tak neučiní ani ve lhůtě 13 měsíců, bude mu zablokována i služba příchozích hovorů.

2.5 V případě, že v souladu s Obchodními podmínkami přenesení čísla požádá Účastník o přenesení svého čísla do jiné odpovídající sítě, končí Účastnická smlouva dnem přenesení tohoto telefonního čísla, nestanoví-li zákon jiný den. Přenesení čísla není zpoplatněno.

2.6 Pokud po dobu platnosti Předplacené karty s Tarifem, která je uvedena na jejím obale, nedojde k její aktivaci a k uskutečnění prvního odchozího hovoru, je Operátor oprávněn neumožnit již poté prostřednictvím této Předplacené karty čerpat služby elektronických komunikací.

2.7 V případě přechodu z Tarifu na některý z tarifních programů Operátora s měsíčním vyúčtováním aktuálně nabízených Operátorem všechny aktivované Balíčky, jiné nabídky (včetně příp. výhody věrnostních programů) a zvolená T-Mobile NEJ čísla k dané Předplacené kartě bez nároku na náhradu zanikají. Nevyčerpaný kredit (vyjma bonusového) 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 nevyčerpaný kredit přesáhne jeho výši). Přechod není zpoplatněn a bude realizován nejpozději do 5 dnů od zažádání o přechod (o konkrétním datu bude Účastník informován prostřednictvím SMS).

### 3. Ceny a platby související s poskytnutou službou

3.1 Ceny Služby se řídí platným Ceníkem služeb.

3.2 Konkrétní ceny Služby pro danou Účastnickou smlouvu platné po jejím uzavření budou uvedeny ve Shrnutí Smlouvy.

3.3 Ceny Služby se řídí nastaveným Tarifem a aktivními Balíčky, kdy je volání, zaslání SMS či MMS a spotřeba datového objemu čerpána přednostně z volných jednotek či datového limitu nastavených Balíčků a po jejich vyčerpání dle sazeb příslušného Tarifu uvedených v aktuálním Ceníku Služeb. Hovory jsou účtovány po minutách a účtovací jednotka dat je 1 kB.

3.4 Po vyčerpání datového limitu příslušného Balíčku či Internetu na den bude postupováno v souladu s obchodními podmínkami příslušného Balíčku či Internetu na den.

3.5 Ceny ostatních služeb Operátora a služeb třetích stran, které nejsou součástí Tarifu, jsou uvedeny v platném Ceníku služeb.

3.6 Služby lze čerpat i v zahraničí, přičemž aktuální seznam



zemí, v nichž to lze, ceny za jednotlivé části Služby (minuta volání, SMS, MMS, data) či aktuální nabídka roamingových balíčků jsou uvedeny v části Ceníku služeb „Roamingové služby“.

**3.7** V průběhu trvání Účastnické smlouvy může Operátor Účastníkovi nabídnout různé další propagační akce. Podmínky jednotlivých propagačních akcí jsou upraveny v příslušných obchodních podmínkách.

**3.8** Veškeré informace o cenách a souvisejících platbách najdete na Webu, v platném Ceníku služeb, T-Mobile prodejnách, případně můžete pro jejich zjištění kontaktovat Zákaznické centrum Operátora na čísle +420 800 73 73 73.

#### **4. Změna poskytovatele služby**

**4.1** Každý Účastník má možnost si v souladu s Obchodními podmínkami pro přenos čísla požádat o přenos svého telefonního čísla k jinému poskytovateli služeb elektronických komunikací. Tato služba není zpoplatněna.

**4.2** Dojde-li ke zpoždění či zneužití změny poskytovatele, jež bylo způsobeno pochybením Operátora, tak se Operátor zavazuje Účastníkovi uhradit paušální náhradu dle výpočtu stanoveného příslušným prováděcím předpisem (paušální náhrada nemůže být nižší než 100 Kč a vyšší než 1 000 Kč/den).

**4.3** Se změnou poskytovatele služby nejsou spojeny žádné poplatky.

#### **5. Balíčky k Předplacené kartě**

**5.1** U Předplacené karty je nastaven hlasový či datový balíček popsaný v části A) těchto Podmínek (dále jen „Balíček“). Název tohoto Balíčku je uveden na balení dané Předplacené karty. Další aktuálně nabízené Balíčky pro Předplacenou službu a jejich ceny jsou uvedené na [www.t-mobile.cz/nabidka-predplacenykh-kart](http://www.t-mobile.cz/nabidka-predplacenykh-kart) nebo v platném Ceníku služeb. Kterýkoli z aktuálně nabízených Balíčků si lze na příslušné Předplacené kartě změnit, resp. aktivovat i kdykoli v průběhu trvání Smlouvy. Používání konkrétního Balíčku se řídí jeho obchodními podmínkami.

**5.2** U hlasových balíčků platí, že případné volné jednotky nelze použít na volání a posílání SMS zpráv na audiotextová čísla, na prémiové SMS zprávy a SMS platby a jiné služby s přidanou hodnotou. Po vyčerpání volných jednotek je za jednotlivé další jednotky účtována Základní sazba daná Tarifem.

**5.3** U datových balíčků platí, že Účastník získává datový limit, resp. cenu čerpání dat, definovaný v platném Ceníku služeb pro daný Balíček.

**5.4** Na obale Předplacené karty a také v obchodních

podmínkách daného Balíčku najdete informaci, zda dochází k automatickému obnovení Balíčku po uplynutí doby jeho platnosti či nikoli. Balíček se za splnění podmínek (zejména dostatek kreditu) automaticky obnovuje vždy po uplynutí období, na které byl aktivován (př. týden, víkend aj.). Automatické obnovení Balíčku je pak možné zrušit zasláním SMS ve tvaru uvedeném na obalu Předplacené karty či v obchodních podmínkách Balíčku na 4603 nebo v mobilní aplikaci / samoobsluze Můj T-Mobile.

**5.5** V případě, že k aktivaci Předplacené karty dojde v době, kdy Balíček, který je obsahem dané Edice uvedený na obale Předplacené karty, již není Operátorem nabízen či poskytován, vyhrazuje si Operátor právo na změnu obsahu dané Edice Předplacené karty, zejména pak na změnu názvu, obsahu i ceny Balíčku aktivovaného k dané Edici.

**5.6** V případě spotřebování volných minut a SMS či skončení doby poskytování výhodných cen těchto služeb v rámci předmětného Balíčku je cena za jednotku stejná jako Základní sazba uvedená shora v těchto Podmínkách. V případě vyčerpání datového limitu předmětného Balíčku je možnost čerpání dat pozastavena. Pro pokračování v čerpání dat má Účastník možnost zakoupit si libovolný datový balíček nebo dokoupit si jednorázové navýšení datového limitu z nabídky Operátora.

**5.7** Při nevyčerpání volných jednotek či datových limitů v rámci jednotlivých Balíčků **nevyčerpané jednotky ani limit nepřechází do nového období**, není-li v obchodních podmínkách Balíčku stanoveno jinak.

**5.8** V případě, že u Balíčků, které se periodicky automaticky obnovují, tzv. rekurentní Balíčky, dojde k pozastavení jejich obnovy z důvodu nedostatečného kreditu na příslušné Twist kartě po dobu déle než 90 dnů, bude Operátor oprávněn příslušný Balíček deaktivovat. O provedené deaktivaci bude Účastník informován prostřednictvím SMS.

#### **6. Kredit k Předplacené kartě**

**6.1** Chce-li Účastník využívat Předplacené služby nad rámec počátečního bonusového kreditu, musí složit finanční částku určenou k čerpání Předplacených služeb, a to formou tzv. dobítí kreditu na příslušnou Předplacenou kartu. Kredit je možno dobít prostřednictvím jakéhokoliv Operátorem nabízeného dobíjecího kanálu. Způsoby Dobítí jsou uvedeny na [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz) (navigace v menu: volání – předplacené služby – dobijte si kredit).

**6.2** Po dobítí kreditu Operátor navýší kredit na příslušné Předplacené kartě pro čerpání Služby o složenou finanční částku a následně z tohoto kreditu strhává částky za využívané Služby (vč. plateb za služby třetích stran).

**6.3** Dostane-li se Účastník do záporného kreditu, je povinen

jej bezodkladně vyrovnat dobítím takové částky, aby došlo k navýšení kreditu do kladné výše.

**6.4** K nově aktivované Předplacené kartě s Tarifem může být naprogramován počáteční kredit ve formě bonusového kreditu. Hodnota tohoto počátečního kreditu je případně započtena v ceně Předplacené karty, případně v ceně za aktivaci jiné SIM karty při její změně na Předplacenou službu. Výše počátečního kreditu je uvedena na obalu dané Předplacené karty, resp. u ceny aktivace jiné SIM karty.

**6.5** Bonusový kredit je kredit, který Účastník může získat navíc k předplacenému (dobítemu) kreditu nebo jako počáteční kredit na nově aktivované Předplacené kartě, resp. na jiné SIM kartě, u které dojde ke změně na Předplacenou službu. Bonusový kredit je čerpán přednostně. Operátor je oprávněn zamezit čerpání bonusového kreditu na platby za využívání služeb třetích stran – Audiotexových služeb, prémiových SMS, T-Mobile m-plateb, popř. jiných premiových služeb poskytovaných v síti elektronických komunikací Operátora. V takovém případě má Účastník právo požádat Operátora o obnovení možnosti využívání premiových služeb, a to nejdříve po uplynutí 2 měsíců od okamžiku, kdy byl bonusový kredit vyčerpán.

**6.6** O proplacení nevyčerpaného kreditu může Účastník požádat do 1 měsíce ode dne ukončení Smlouvy, jinak toto právo zaniká. Proplacení není zpoplatněno. Operátor může odmítnout kredit proplatit v případě podezření na zneužití tohoto procesu. Nevyčerpaný Bonusový kredit při ukončení Smlouvy zaniká bez nároku na náhradu, není tedy nárok na jeho proplacení. Stejně se postupuje, pokud Operátor umožnil Účastníkovi převedení nevyčerpaného tarifního kreditu z tarifu s Vyúčtováním na Předplacenou službu. V dalších případech vyplatí Operátor zůstatek kreditu na příslušné Předplacené kartě do 30 dnů od obdržení příslušné písemné žádosti.

## **7. Informace o postupech při porušení povinností ze strany Operátora**

**7.1** 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 prodejně Operátora.

**7.2** Operátor reklamací vyřídí bezodkladně, nejpozději však do jednoho (1) měsíce ode dne jejího doručení. V případě, že je třeba projednat reklamací 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).

**7.3** Pokud došlo k výpadku Služby, resp. bylo možné 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.

**7.4** V případě, že dojde během poskytování Služby spočívající v umožnění přístupu k síti Internet k významné trvající nebo často se opakující odchylce od parametrů poskytované Služby uvedených výše, může Účastník Službu reklamovat. Existence odchylky musí být zjištěna za pomoci mechanismu sledování ověřeného vnitrostátním regulačním orgánem. Pokud bude takto zjištěná odchylka oprávněně reklamována opakovaně (reklamacie 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.

**7.5** 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 a v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)). Orgánem dohledu v případě poskytování služby T-Mobile TV či Videotéky je Rada pro rozhlasové a televizní vysílání.

**7.6** Operátor je povinen adekvátně reagovat na bezpečnostní incident, hrozbu nebo zranitelnost, pakliže takto nereaguje, odpovídá za škodu, která Účastníkovi v důsledku porušení této povinnosti vznikla. V případě adekvátní reakce Operátora tento nenese žádnou odpovědnost za škody vzniklé příslušným bezpečnostním incidentem.

## **8. Sledování úrovně spotřeby**

**8.1** Pokud chce Účastník mít aktuální informace o útratě, spotřebě dat, SMS, MMS i volání v ČR i zahraničí, může použít Aplikaci nebo Samoobsluhu Můj T-Mobile.

**8.2** Aktuální výši kreditu (včetně Bonusového) může Účastník ověřit zadáním kódu \*101# na svém telefonu a odesláním tohoto kódu funkcí běžného odchozího hovoru.

## **9. Tísňová volání**

**9.1** Přístup k tísňovému volání prostřednictvím hlasové služby není Operátorem nijak omezen a je poskytován zdarma.

## 10. Jaké osobní údaje zpracováváme před poskytnutím služby

**10.1** Před poskytnutím Služby Operátor zpracovává o Účastníkovi osobní údaje, které Operátor získal v souvislosti s uzavřením Účastnické smlouvy, na základě které má poskytovat Účastníkovi Služby. Operátor dále případně zpracovává osobní údaje Účastníka za účelem doručení Účastníkovi Předplacené karty v případě jejího objednávání prostřednictvím prostředků komunikace na dálku.

**10.2** Bližší informace ke zpracování osobních údajů jsou upraveny v Zásadách ochrany osobních údajů na [www.t-mobile.cz/ochrana-udaju/zasady-ochrany-osobnich-udaju](http://www.t-mobile.cz/ochrana-udaju/zasady-ochrany-osobnich-udaju). Základní informace o zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů Účastníka jsou podrobně upraveny v Podmínkách zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů Účastníků.

## 11. Funkce pro Účastníky se zdravotním postižením

**11.1** 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 [www.t-mobile.cz/infolinka-pro-neslysici](http://www.t-mobile.cz/infolinka-pro-neslysici).

**11.2** Pro sluchově postižené Účastníky je na značkových a partnerských 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.

## 12. Poprodejní služby

**12.1** V případě potřeby rady ohledně nastavení Služby, koncového zařízení nebo jiného problému či požadavku se Účastník může obrátit na kteroukoli prodejnu Operátora 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 Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4. Účastník může rovněž využít kontaktní formulář na [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz) či e-mailovou adresu [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.

## 13. Účastnický seznam

**13.1** Účastník má právo rozhodnout se o tom, zda mají být jeho osobní údaje a identifikační údaje uvedené ve veřejném účastnickém seznamu, jehož účelem je zveřejnění osobních a identifikačních údajů pro potřeby vyhledání těchto údajů třetími osobami.

**13.2** Osobními a identifikačními údaji se pro účely veřejného účastnického seznamu rozumí jméno, popřípadě jména, příjmení, popřípadě pseudonym, adresa bydliště, telefonní číslo a adresa elektronické pošty, u podnikající fyzické

osoby navíc i adresa sídla podnikání a v případě právnické osoby adresa sídla, případně adresa sídla organizační složky, adresa a telefonní číslo provozovny a adresa elektronické pošty.

**13.3** Souhlas s uveřejněním osobních a identifikačních údajů v účastnickém seznamu může Účastník Operátorovi udělit při uzavírání Účastnické smlouvy (je-li taková možnost v rámci Smlouvy dána) či později prostřednictvím k tomu určených kanálů (v Samoobsluze). Současně má právo u těchto údajů uvést, zda si přeje být kontaktován za účelem marketingu.

## 14. Opatření řízení provozu

**14.1** U Služby přístupu k internetu nerozlišuje Operátor jednotlivé datové toky za účelem blokování, zpomalování, měnění, omezování, narušování, diskriminace nebo snížení kvality jejich odbavení vyjma případů, kdy je to nezbytné. Pokud je to nezbytné, pak Operátor uplatňuje při poskytování služeb následující opatření za účelem:

**14.1.1** plnění povinností stanovených právními předpisy či správními či soudními rozhodnutími týkajícími se omezování poskytovaných služeb, např. v souladu se zákonem č. 186/2016 Sb., o hazardních hrách, ve znění pozdějších předpisů, zajišťuje Operátor blokování stanovených doménových jmen na úrovni služby DNS (Domain Name Service);

**14.1.2** zachování integrity a bezpečnosti sítě Operátora, služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení koncových uživatelů může Operátor uplatňovat dočasná opatření spočívající v blokování IP adres a jejich rozsahů, blokování síťových portů, protokolů a doménových jmen, dále pak aktualizaci firmware a řízení konfigurace koncových zařízení, které má Operátor ve své správě, jsou-li tyto známým zdrojem nebo cílem útoků anebo představují hrozbu pro bezpečnost a integritu sítě;

**14.1.3** zabránění hrozícímu přetížení sítě nebo zmírnění účinků výjimečného přetížení sítě může dojít k dočasnému plošnému omezení datových toků všech koncových uživatelů. Opatření dle předchozí věty je aplikováno rovnocenně na všechny kategorie datového provozu všech koncových uživatelů za účelem příslušného snížení celkového datového toku sítě.

**14.2** V případě, že by opatření na řízení provozu uplatněné Operátorem mohlo mít vliv na ochranu soukromí a osobních údajů koncových uživatelů, Operátor je povinen postupovat podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR“). Operátor je zejména povinen posoudit vliv na ochranu soukromí a osobních údajů subjektů údajů a zajistit splnění poučovací povinnosti související se zpracováním osobních údajů vůči subjektům údajů (např. ve smlouvě či v podmínkách služby).



## 15. Dopad omezení objemu dat, rychlosti či jiných parametrů služby přístupu k internetu

15.1 Důsledkem omezení rychlosti Služby přístupu k síti Internet může být pomalejší načítání webových stránek nebo prodloužení doby stahování. To může způsobit nefunkčnost některých aplikací, které nebudou moci být používány kvůli dlouhé prodlevě služby přístupu k síti Internet (př. 4 K video, streaming aj.)

15.2 Možný dopad snížení parametrů kvality na využívání jednotlivých Služeb popisuje tabulka tvořící přílohu č. 1 těchto Podmínek i Ceníku služeb.

### 15.3 Příklady čerpání datového limitu:

15.3.1 Datový limit 500 MB až 1 GB – 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.

15.3.2 Datový limit 3 GB až 5 GB dat – obvykle postačí na sdílení fotek na sociálních sítích i ke zhlédnutí videí. Zároveň jej lze použít pro příjem či odesílání e-mailů a čtení toho nejdůležitějšího na Internetu.

15.3.3 Datový limit 10 GB a více – obvykle postačí na stahování hudby, časté pouštění videí, hraní online her, ale samozřejmě i na čtení článků, sledování počasí, e-maily. Dle potřeby lze vytvořit hotspot a sdílet tak data s jinými zařízeními.

15.4 Operátor neposkytuje žádné specializované Služby přístupu k síti Internet, tak jak jsou definovány v článku 3 odst. 5 nařízení EU č. 2015/2120.

15.5 Za velkou trvající odchylku od inzerované rychlosti stahování nebo odesílání dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k síti Internet, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod 25 % hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším než 40 minut, a to Úřadem prováděného měřicího procesu v časovém úseku 60 minut. Za velkou opakující se odchylku od inzerované rychlosti stahování nebo odesílání dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň k pěti (5) poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod 25 % hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším než 2 minuty v časovém úseku 60 minut při Úřadem prováděném měřicím procesu.

## 16. Změna Podmínek

16.1 Operátor si vyhrazuje právo kdykoliv aktualizovat a měnit Podmínky z důvodů a v rozsahu, jak stanoví VPST, případně Tarif úplně zrušit. Takové změny budou Účastníkům oznámeny zákonem stanoveným způsobem.

## 17. Náklady na dodání

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

## 18. Údaje o funkčnosti digitálního obsahu včetně technických ochranných opatření a součinnosti digitálního obsahu s hardwarem a softwarem

18.1 Detailní informace z hlediska potřebného softwarového a hardwarového vybavení pro využití digitálního obsahu poskytovaného Operátorem nalezne Účastník v samostatných obchodních podmínkách jednotlivých služeb.

18.2 Účastník není nijak omezen ve volbě koncového zařízení, jež používá v souvislosti s užívanou Službou, za předpokladu, že zařízení splňuje minimální technické standardy nutné pro fungování Služby (seznam podporovaných zařízení naleznete na [www.t-mobile.cz/telefony-a-zarizeni](http://www.t-mobile.cz/telefony-a-zarizeni)). V případě, že Účastník využívá koncové zařízení poskytnuté Operátorem, jsou veškeré technické, platební a instalační podmínky uvedeny v příslušné smluvní dokumentaci k danému zařízení.

18.3 V případě, že je pro využití Služby nutné využít specifické koncové zařízení Operátora, může si jej Účastník od Operátora pronajmout v souladu s Obchodními podmínkami pronájmu koncových zařízení.

## 19. Odstoupení od smlouvy

19.1 Je-li Předplacená karta zakoupena mimo obvyklé obchodní prostory nebo za použití prostředků komunikace na dálku (a nestanoví-li zákon, že odstoupit nelze), může Účastník v postavení spotřebitele od smlouvy na koupi Předplacené karty, resp. od Účastnické smlouvy, pokud Předplacenou kartu již aktivoval, odstoupit do 14 dnů ode dne následujícího po dni doručení Předplacené karty.

19.2 Aktivací Předplacené karty zakoupené 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, resp. za čerpané služby nebude Účastníkovi vrácen vyčerpaný kredit.

19.3 Náklady na vrácení Předplacené karty v případě odstoupení od smlouvy na její koupi nese v souladu s ustanovením § 1820 odst. 1 písm. g) občanského zákoníku Účastník.

19.4 Pro odstoupení od smlouvy dle tohoto článku lze využít formulář „Odstoupení od smlouvy“ na [www.t-mobile.cz/podpora](http://www.t-mobile.cz/podpora). Mimo tento formulář je třeba na zasílaném dokumentu jasně identifikovat jednání, které je činěno (tj. odstoupení od Účastnické smlouvy ve 14 dnech), od jaké smlouvy je odstupováno a údaje jednatelů Účastníka.

19.5 V případě, že nebudou splněny veškeré zákonné podmínky pro uplatnění práva na odstoupení od smlouvy dle tohoto článku, nebude Operátor moci takové odstoupení



považovat za řádné a zašle Účastníkovi vysvětlení, proč je odstoupení neplatné.

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

**20. Závěrečná ustanovení**

**20.1** Tyto podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 1. 2022 a pro Účastnické smlouvy uzavřené před tímto datem dne 1. 4. 2022.

**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
T-Mobile TV živé vysílání (mobilní telefon, tablet)	> 600 kb/s	> 1,5 Mb/s (např. 4 K ultra HD video potřebuje > 25 Mb/s)	velmi citlivé	velmi citlivé
T-Mobile TV archiv (mobilní telefon, tablet)	> 600 kb/s	> 1,5 Mb/s (např. 4 K ultra HD video potřebuje > 25 Mb/s)	méně citlivé	extrémně citlivé
T-Mobile TV živé vysílání (Smart TV, set-top box)	> 2,8 Mb/s	> 5,5 Mb/s (např. 4 K ultra HD video potřebuje > 25 Mb/s)	velmi citlivé	velmi citlivé
T-Mobile TV archiv (Smart TV, set-top box)	> 2,8 Mb/s	> 5,5 Mb/s (např. 4 K ultra HD video potřebuje > 25 Mb/s)	méně citlivé	extrémně citlivé
iVysílání ČT, Voyo, iPrima...	> 500 kb/s	> 1,5 Mb/s (např. 4 K ultra HD video potřebuje > 25 Mb/s)	velmi citlivé	velmi citlivé
YouTube, Netflix...	> 500 kb/s	> 1,5 Mb/s (např. 4 K 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.