

Obchodní podmínky služby Pro Jistotu

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“)

Podmínky upravují pravidla **služby Pro Jistotu**, jejímž prostřednictvím společnost T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „Operátor“) poskytuje svým zákazníkům (dále jen „Účastník“) doplňkové služby spojené s nákupem mobilního koncového zařízení.

V otázkách neupravených v těchto Podmínkách se přiměřeně užijí zejména ustanovení aktuálních Všeobecných podmínek společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „VPST“), Podmínek pro zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků a dalších podmínek Účastníkem využívaných služeb a nabídek Operátora uveřejněných na webových stránkách Operátora na adrese www.t-mobile.cz/kestazeni, platných ceníků služeb (společně jen jako „Ceník služeb“) a ustanovení platného právního řádu České republiky.

Podmínky jsou uveřejněné na výše uvedených webových stránkách Operátora a 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 webových stránkách a zněním Podmínek uveřejněným jiným způsobem, je vždy rozhodující znění uveřejněné na webových stránkách. Podmínky je důležité si stáhnout pro účely dokumentace, pozdějšího použití a reprodukce v nezměněné podobě.

1. Charakteristika služby

- 11 Operátor v rámci prodeje koncových zařízení – mobilních telefonů (s výjimkou tzv. Outlet telefonů) (dále jen jako „**telefon**“), jejichž přehled je uveden v platném Ceníku telefonů, tabletů a ostatních zařízení (dále jako „**Ceník zařízení**“), nabízí svým Účastníkům doplňkovou službu Pro Jistotu.
- 12 Služba Pro Jistotu nabízí různé varianty výhod souvisejících s uplatněním vad definovaných dále a pojištění. Jednotlivé varianty služby Pro Jistotu jsou s jejich cenou definovány v platném Ceníku služeb.
- 13 Varianta služby Pro Jistotu S zahrnuje zvýhodněné podmínky související s uplatněním vad telefonu (dále jako „**Pro Jistotu S**“).
- 14 Varianty služby Pro Jistotu M a L nad rámec varianty Pro Jistotu S zahrnují různé formy a limity pojištění telefonu (dále jako „**Pro Jistotu M**“ a „**Pro Jistotu L**“ nebo společně jako „**Pro Jistotu M/L**“).
- 15 Podmínkou pro získání jakékoliv varianty služby Pro Jistotu je existence alespoň jedné Účastnické smlouvy na mobilní či pevnou paušální službu v době sjednávání služby Pro Jistotu.
- 16 Službu Pro Jistotu si Účastník může aktivovat výhradně v rámci uzavření kupní smlouvy na telefon. K tomuto telefonu se následně služba Pro Jistotu vztahuje. Aktivaci služby Pro Jistotu lze provést prostřednictvím všech prodejních kanálů Operátora, prostřednictvím kterých je možná i koupě telefonu. V případě využití e-shopu Operátora je podmínkou pro aktivaci služby Pro Jistotu ke kupovanému telefonu i přihlášení Účastníka do jeho účtu v Můj T-Mobile.
- 17 O aktivaci služby Pro Jistotu je Účastník informován zpravidla prostřednictvím SMS nebo e-mailu dle jeho

nastavení.

- 18 Podmínkou poskytování služby Pro Jistotu ze strany Operátora Účastníkovi je řádné plnění podmínek ze strany Účastníka (zejména řádné hrazení ceny za službu Pro Jistotu po celou dobu sjednaných 24 měsíců).

2. Pro Jistotu S – Zvýhodněné podmínky související s uplatněním vad zařízení

- 21 Pro Jistotu S zahrnuje:
 - A) Prodlouženou záruku
 - B) Náhradní telefon po dobu řešení reklamace
 - C) Garanci vyřízení reklamace do 15 dnů
- 22 Pro Jistotu S je aktivována vždy automaticky na dobu 24 měsíců od její aktivace za cenu jejího měsíčního paušálu uvedenou v platném Ceníku služeb.

Prodloužená záruka

- 23 V rámci Pro Jistotu S Operátor Účastníkovi poskytuje prodloužení zákonné lhůty pro uplatnění vad z vadného plnění (24 měsíců) o dalších 12 měsíců (dále též jen „**prodloužená záruka**“).
- 24 Prodloužená záruka začíná běžet ode dne následujícího po uplynutí zákonné 24měsíční lhůty, případně prodloužené o počet dnů odpovídajících řešení uznaných záručních reklamací.
- 25 Prodlouženou záruku již nelze dále prodloužit.
- 26 Prodloužená záruka se vztahuje na výrobní vady telefonu nikoli na vady baterie, softwarové vady, běžné opotřebení, mechanické poškození a na vady příslušenství z obchodního balení.
- 27 V rámci prodloužené záruky vyřídí Operátor reklamaci co nejdříve, nejdéle do 60 dnů. I za předpokladu, že Operátor

reklamaci v této lhůtě nevyřídí, nezakládá to nárok Účastníka na odstoupení od kupní smlouvy či slevu z kupní ceny telefonu, který je jejím předmětem.

28 Prodlouženou záruku lze uplatnit výhradně na T-Mobile prodejnách.

Garance vyřízení reklamace do 15 dnů

29 V rámci Pro Jistotu S dále Operátor Účastníkovi garantuje vyřízení reklamace jeho telefonu nejpozději do 15 dnů ode dne přijetí reklamace.

210 V případě, že Operátor nedodrží garantovanou lhůtu 15 dní pro vyřízení reklamace, má Účastník jednorázový nárok na kredit ve výši 1.000,- Kč vč. DPH na koupi nového koncového zařízení a/nebo příslušenství.

211 Kredit dle předchozího bodu je možné uplatnit až ode dne převzetí reklamovaného telefonu Účastníkem zpět z reklamačního řízení. Od tohoto data se rovněž počítá platnost kreditu 6 měsíců. Neuplacením kreditu v době jeho platnosti kredit automaticky bez náhrady propadá.

212 Uplatnit kredit je oprávněn pouze Účastník, který zároveň s aktivní službou Pro Jistotu má aktivní i alespoň jednu Účastnickou smlouvu na mobilní či pevnou službu.

213 Kredit může Účastník uplatnit na jakémkoliv T-Mobile prodejně nebo na e-shopu Operátora po přihlášení se do svého účtu v Můj T-Mobile.

3. Pro Jistotu M/L – Pojištění koncového zařízení

31 Varianta služby Pro Jistotu M/L zahrnuje jak zvýhodněné podmínky související s uplatněním vad obsažené ve variantě Pro Jistotu S, tak i pojištění telefonu proti poškození nebo odcizení s typem pojištění dle aktuální nabídky v platném Ceníku služeb.

32 V rámci služby Pro Jistotu M/L umožňuje Operátor coby pojistník sjednání pojištění se společností BNP Paribas Cardif Pojišťovna, a.s., IČO: 25080954 (dále jako „Pojištění“) dle Rámcové smlouvy č. TMHW 1/2024 (dále jen „Pojistná smlouva“), ke které Účastník podpisem Souhlasu s pojištěním přistupuje.

33 Dokumenty související s Pojištěním jsou k dispozici na <https://www.t-mobile.cz/pojisteni-zarizeni>.

34 Pojistnou událost vzniklou v době platného Pojištění a související s telefonem, k němuž je služba Pro Jistotu M/L aktivní, má Účastník možnost nahlásit prostřednictvím Aplikace, příp. telefonního čísla 800 720 290.

4. Zápůjční telefon při reklamaci a pojistné události

41 V rámci obou variant služby Pro Jistotu Operátor Účastníkovi umožňuje po dobu řešení reklamace v rámci prodloužené záruky, resp. po dobu řešení pojistné události, požádat o zapůjčení náhradního koncového zařízení (dále jako „náhradní telefon“).

42 Náhradní telefon při řešení reklamace v rámci prodloužené záruky je zapůjčen na celou dobu vyřízení dané reklamace. V případě řešení pojistné události je půjčován na maximálně 30 dní od vypůjčení.

43 O náhradní telefon může Účastník požádat na kterékoli T-Mobile prodejně. Konkrétní typ náhradního telefonu je dán možnostmi dané T-Mobile prodejnou.

44 Pokud v případě reklamace telefonu s aktivní službou Pro Jistotu nebo v rámci prodloužené záruky nebude na vybrané T-Mobile prodejně k dispozici žádný náhradní telefon, má Účastník nárok na kredit ve výši 1.000,- Kč vč. DPH na koupi nového koncového zařízení a/nebo příslušenství. V případě, že náhradní telefon nebude k dispozici, má Účastník možnost během řešení reklamace opakovaně žádat o náhradní telefon. Bude-li mu takový zapůjčen, nárok na kredit zanikne.

45 Kredit dle předchozího bodu je možné uplatnit až ode dne převzetí reklamovaného telefonu Účastníkem zpět z reklamačního řízení. Od tohoto data se rovněž počítá platnost kreditu 6 měsíců. Neuplacením kreditu v době jeho platnosti kredit automaticky bez náhrady propadá.

46 V případě zapůjčení náhradního telefonu při řešení pojistné události je Operátor oprávněn požadovat po Účastníkovi složení zálohy na náhradní telefon ve výši dle platného Ceníku služeb.

47 Náhradní telefon je poskytován Účastníkovi na základě podpisu Smlouvy o výpůjčce a převzetí náhradního telefonu. Náhradní telefon je půjčován, není-li uvedeno jinak, ve standardním balení, které obvykle obsahuje nabíječku, návod k použití apod.

48 Účastník je povinen náhradní telefon vrátit ve stejném standardním balení, v jakém mu byl zapůjčen, v bezvadném stavu odpovídající běžnému opotřebení, a to nejpozději ke dni převzetí reklamovaného telefonu zpět, resp. do konce sjednané doby výpůjčky v případě řešení pojistné události.

49 V případě poškození náhradního telefonu je Operátor oprávněn žádat úhradu nákladů na odstranění vady vzniklé poškozením, není-li tato výrobní vadou, a to v plném rozsahu. Odstranění vady Operátor je přitom oprávněn provést prostřednictvím svého servisního partnera. Stejně tak je Operátor oprávněn žádat úhradu vzniklé škody vzniklé nevrácením náhradního telefonu.

410 V případě prodloužení Účastníka s vrácením náhradního telefonu je Operátor oprávněn Účastníkovi přerušit nebo omezit poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací poskytovaných pod příslušnou fakturační skupinou, v rámci které došlo k výpůjčce náhradního telefonu, a to až do dne splnění příslušné povinnosti či uhrazení škody vzniklé jeho nevrácením. Přerušením či omezením poskytování služeb elektronických komunikací z uvedeného důvodu nevzniká Účastníkovi nárok na slevu z paušální ceny těchto služeb.

411 V dalším se vypůjčení náhradního telefonu řídí příslušnými ustanoveními k výpůjčce ve *Všeobecných nákupních podmínkách prodávajícího*.

5. Závěrečná ustanovení

51 Operátor je oprávněn službu Pro Jistotu Účastníkovi ukončit v případě opakovaného porušování smluvních podmínek ze strany Účastníka (zejména opakované neplacení či opožděné placení ceny za službu Pro Jistotu či jiných smluvních závazků vůči Operátorovi). Operátor je zároveň oprávněn službu zrušit v případě důvodného podezření na zneužívání služby Pro Jistotu při uplatňování svých nároků z této služby. K ukončení v těchto případech dojde ke dni doručení oznámení o ukončení služby Účastníkovi.



PRO SPOLEČNÉ ZÁŽITKY

- 52 Účastník je oprávněn službu Pro jistotu kdykoliv ukončit prostřednictvím jakéhokoli prodejního kanálu nabízeného Operátorem. K ukončení dojde dnem přijetí jeho žádosti o ukončení služby Pro Jistotu. Cena za službu služby Pro Jistotu bude Účastníkovi následně vyúčtována v poměrné výši. O ukončení služby Operátor Účastníka informuje zpravidla formou SMS či e-mailem dle nastavení Účastníka.
- 53 Poskytování služby Pro Jistotu je rovněž ukončeno v případě, že Účastník v postavení spotřebitele si zakoupí telefon a sjedná si k němu službu Pro Jistotu prostředky komunikace na dálku či mimo prostory obvyklé k podnikání, využije svého práva od takto uzavřené smlouvy v zákonné lhůtě odstoupit a vrátí Operátorovi zakoupený telefon. Při vrácení telefonu na některé z T-Mobile prodejen je Účastníkovi předložena k podpisu i Oznámení o odstoupení od Pojištění T-Mobile Pro Jistotu. Při vrácení koncového zařízení prostřednictvím logistického centra Operátora (PJ EXPEDIS spol. s r.o.) se za toto odstoupení považuje samotné doručení vráceného koncového zařízení.
- 54 Operátor si vyhrazuje právo kdykoliv aktualizovat a měnit tyto Podmínky v části týkající se popisu a charakteristiky služby Pro Jistotu, možnosti její aktivace a zrušení a okruhu Účastníků a služeb, pro které je určena. Operátor si zároveň vyhrazuje právo službu Pro Jistotu částečně či v plném rozsahu zrušit. O této změně bude Operátor Účastníky dotčené změnou informovat zákonem stanoveným způsobem.
- 55 Operátor je rovněž oprávněn poskytování služby Pro Jistotu ukončit v případě, že dojde k ukončení Pojistné smlouvy mezi ním a společností BNP Paribas Cardif Pojišťovna, a.s. V takovém případě se ukončení poskytování služby Pro Jistotu nemá za zhoršení podmínek Účastnické smlouvy, k níž bylo sjednáno, které umožňuje Účastníkovi od dané Účastnické smlouvy odstoupit.
- 56 Podmínky jsou platné a účinné od 25. 9. 2024. Aktualizovány dne 30. 10. 2024.