



Obchodní podmínky tarifů NextU

společnosti T-Mobile Czech Republic a.s., se sídlem Tomičkova 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 **tarifů NextU**, dle nichž společnost T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „Operátor“), poskytuje svým zákazníkům (dále jen „Účastník“) mobilní hlasové a datové služby elektronických komunikací, k nimž jsou obecné předmluvní informace uvedeny v části B).

V otázkách neupravených v těchto Podmínkách se přiměřeně ujmou 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 internetových stránkách <https://www.t-mobile.cz/kestazeni>, platných ceníků služeb (společně jen jako „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 Předmluvními informacemi 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 uveřejněné na výše uvedených internetových 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.

A) Předmluvní informace k tarifu

1. Specifikace tarifu

- 1.1 Tarify NextU jsou nabízeny ve variantách uvedených v platném Ceníku služeb (dále jen „Tarif“) a jsou určeny výhradně pro Účastníky, kteří uzavírají novou Účastnickou smlouvu v prospěch koncového uživatele (dále jako „Uživatel“), kterému je v době uzavření takové Účastnické smlouvy 6–18 let věku, nebo pro Účastníky, kteří uzavírají novou Účastnickou smlouvu na své RČ, a v době uzavření Účastnické smlouvy je jim do 26 let věku, a nebo v rámci již takto uzavřené Účastnické smlouvy mění původní tarif na Tarif (tarifní změna dále také jako „uzavření Účastnické smlouvy“).
- 1.2 Účastník smlouvu s Tarifem lze uzavřít prostřednictvím všech prodejních kanálů Operátora.
- 1.3 Účastník za účelem uzavření Účastnické smlouvy s Tarifem uvede při jejím uzavírání rodné číslo Účastníka, resp. Uživatele a v případě uzavírání Účastnické smlouvy s Tarifem v prospěch Uživatele je Účastník povinen být schopen kdykoli předložit příslušné doklady (občanský průkaz Uživatele či jeho rodný list), jimiž osvědčí, že Uživatel splňuje podmínky pro poskytnutí Tarifu.
- 1.4 Účastník bere na vědomí, že za účelem kontroly splnění podmínek pro poskytnutí Tarifu je nad rámec běžných osobních údajů účastníků a uživatelů služeb Operátora zpracováváno i rodné číslo Účastníka/Uživatele, a to po

- 15 celou dobu trvání Účastnické smlouvy s Tarifem, s čímž podpisem Účastnické smlouvy uděluje svůj souhlas. Udělení souhlas může být kdykoliv odvolán, nicméně odvolání souhlasu bude mít za následek zrušení poskytování Tarifu. V případě pozbytí nároku na Tarif či zrušení jeho poskytování Operátor automaticky převede Účastnickou smlouvu na některý ze standardních tarifů Next svou cenou a parametry nejbližší Tarifu (dále společně jako „standardní tarif“). O této skutečnosti bude Účastník informován prostřednictvím SMS.
- 16 Každý Účastník může na jedno rodné číslo své či Uživatele splňující podmínky poskytnutí Tarifu uzavřít vždy jen jednu Účastnickou smlouvu s Tarifem (jedno rodné číslo RČ splňující podmínky = jeden Tarif), a to za předpokladu, že na dané rodné číslo již není uzavřena Účastnická smlouva s jiným tarifem pro mladé (tarif Junior).
- 17 Účastnická smlouva s Tarifem je uzavřena vždy na dobu neurčitou s tím, že Tarif je platný vždy na dobu, po kterou Účastník, resp. Uživatel splňuje věkovou podmínku pro jeho poskytování, tj. do 26 let včetně. Ke dni dosažení věku 27 let věku převede Operátor automaticky danou Účastnickou smlouvu na standardní tarif, jak definován shora. O plánované změně Tarifu na tarif standardní informuje Operátor Účastníka předem zpravidla prostřednictvím SMS či v Aplikaci.
- 18 Poskytování Tarifu automaticky zaniká i v případě převodu Účastnické smlouvy na jiného Účastníka.

2. Charakteristika Tarifu

- 21 Aktivací Tarifu získává Účastník možnost čerpat mobilní hlasové a datové služby elektronických komunikací (dále jen „Služby“).
- 22 Tarify obsahují **neomezené volání a SMS** (tzn. 24 hodin denně/7 dní v týdnu) do všech sítí (na území ČR a v EU roamingu) a současně datový limit dle platného Ceníku služeb.
- 23 Tarif **NextU 12 GB** obsahuje složku **“POŘÁD ONLINE”** pro případ vyčerpání základního datového limitu Tarifu, která obsahuje neomezené čerpání datových služeb omezenou rychlostí do konce zúčtovacího období. Tuto složku je nutné si každé zúčtovací období aktivovat v Aplikaci.
- 24 Tarif **NextU Neomezeně** obsahuje **neomezený datový limit** s tím, že Tarif má stanoven datový limit, po který Účastník čerpá data nejvyšší dostupnou rychlostí stahování a nahrávání, a současně má stanovenou rychlost stahování a nahrávání, která se uplatní po vyčerpání datového limitu čerpaných nejvyšší dostupnou rychlostí. Sníženou rychlostí pak Účastník data čerpá do konce daného zúčtovacího období. Konkrétní datový limit a rychlost jsou stanoveny k Tarifu v Ceníku služeb.
- 25 Tarif **NextU 12 GB** obsahuje složku **Neomezená víkendová data**, na základě které Účastník čerpá data každý víkend od soboty 00:00 hod. do neděle 23:59 hod nejvyšší dostupnou rychlostí stahování a nahrávání bez omezení.
- 26 Všechny Tarify obsahují složku **Security** zajišťovanou prostřednictvím služby OnNet Security, která se řídí *Obchodními podmínkami služby OnNet Security*. Složku Security má Účastník možnost si kdykoli aktivovat i deaktivovat během doby trvání Účastnické smlouvy s Tarifem, a to i opakovaně. Složku Security lze aktivovat či deaktivovat v Aplikaci/Samoobsluze nebo prostřednictvím aktuálně dostupných kanálů (Zákaznické centrum, T-Mobile prodejny). Aktivací složky Security souhlasí Účastník s *Obchodními podmínkami služby OnNet Security*.
- 27 Pro Tarif nelze využívat slevy z Magenty 1.
- 28 Tarify jsou určeny zejména pro běžné aktivní využívání Služeb Operátora samotným Účastníkem či Uživatelem. SIM karty s Tarifem nelze využívat v zařízeních chovajících se jako GSM brány. Operátor je oprávněn omezit či zcela přerušit Účastníkovi přístup ke Službám (a případně jej současně převést na Předplacenou službu) 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.
- 29 Volné jednotky Tarifů nelze použít na volání a posílání SMS zpráv na audiotexová čísla, na prémiové SMS zprávy a SMS platby a jiné služby s přidanou hodnotou. Po vyčerpání volných jednotek je za jednotlivé další jednotky účtována standardní cena dle platného Ceníku služeb.
- 210 Nevyčerpané volné jednotky se nepřevádějí do dalšího zúčtovacího období.
- 211 Tarify mají stanoven EU datový limit definovaný v platném Ceníku služeb. Po vyčerpání EU datového limitu Účastník musí potvrdit další způsob čerpání dat v EU.
- 212 U Tarifů s omezeným datovým limitem je Účastník informován o dosažení 80% a 100% vyčerpání celkového datového limitu, a to zpravidla formou SMS, e-mailu, popř. tzv. push-up notifikací v rámci Aplikace.
- 213 Účastník má vždy možnost kontrolovat si stav objemu přenesených dat i počet zbývajících volných jednotek v Aplikaci nebo v Samoobsluze.
- 214 Účastník je oprávněn měnit Tarif vždy max. jednou za zúčtovací období.



A) 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 Služby elektronických komunikací. Operátor se zavazuje poskytovat Účastníkům Služby v co nejvyšší možné kvalitě.
- 1.2 Dosahovaná kvalita poskytované Služby závisí na mnoha faktorech, a to zejména 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 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 Shnutí Smlouvy.

2. Uzavření a doba trvání Účastnické smlouvy

- 2.1 Účastnickou smlouvu na poskytování Služby (dále jen „Účastnická smlouva“) může Účastník s Operátorem uzavřít dle aktuálních pravidel a podmínek Operátora vyplněním formuláře Operátora označeného jako „Účastnická smlouva“ (dále jen „Formulář“), a to
 - 2.1.1 osobně v sídle Operátora či v kterékoli T-Mobile prodejně Operátora nebo za účasti obchodního zástupce Operátora; či prostřednictvím
 - 2.1.2 Webu a Samoobsluhy;
 - 2.1.3 Aplikace; či
 - 2.1.4 Zákaznického centra Operátora nebo jeho obchodního zástupce.
- 2.2 V případě uzavření Účastnické smlouvy dle odst. 2.1.1 je nutno, aby Účastník řádně vyplněný Formulář podepsal a předložil jej Operátorovi (či jeho zástupci) společně s dokumenty potřebnými k ověření jeho totožnosti.
- 2.3 V případě uzavření Účastnické smlouvy dle odst. 2.1.2 či 2.1.3 je nutno vyplnit do Formuláře (na Webu, či v Aplikaci nebo Samoobsluze) všechny požadované údaje a dále postupovat dle instrukcí na Webu či v Aplikaci/Samoobsluze uvedených. Uzavření Účastnické smlouvy těmito způsoby se rovněž řídí *Obchodními podmínkami zásilkového prodeje*.
- 2.4 Uzavření Účastnické smlouvy dle odst. 2.1.3 či 2.1.4 je možné zpravidla v případě, že Účastník má již s Operátorem uzavřenu jinou Účastnickou smlouvu některým z předchozích způsobů, případně za předpokladu, že Účastník, který je občanem České republiky (disponuje rodným číslem a platným občanským průkazem) s operátorem Zákaznického centra projde ústně a vyplní Formulář. Takto sepsaný návrh

Účastnické smlouvy Operátor zašle Účastníkovi prostřednictvím kurýrní/poštovní přepravy (dále jen „kurýr“) k jeho podpisu a kurýr ověří totožnost Účastníka dle *Obchodních podmínek zásilkového prodeje*.

- 25 Jakékoliv, byť nepodstatné změny Formuláře (s výjimkou vyplnění údajů, jejichž vyplnění ze strany Účastníka se předpokládá) jsou Operátorem automaticky odmítnuty a tím i samotný Formulář.
- 26 Jsou-li splněny shora uvedené podmínky nutné pro uzavření Účastnické smlouvy (zejména doručení řádně vyplněného a podepsaného Formuláře ze strany Účastníka Operátorovi některým z uvedených způsobů, ověření totožnosti Účastníka s údaji na Formuláři či složení zálohy byla-li požadována), Operátor předložený návrh přijme a Účastnickou smlouvu tak s Účastníkem uzavře.
- 27 Dnem aktivace Služby se stává Účastnická smlouva účinnou. Vyžaduje-li však zákon pro nabytí účinnosti Účastnické smlouvy splnění další podmínky, nabývá účinnosti dnem, kdy je Služba aktivní a zákonem vyžadovaná podmínka je splněna.
- 28 Za aktivaci Služby není účtován žádný poplatek.
- 29 Účastnickou smlouvu lze uzavřít na dobu určitou nebo neurčitou.
- 210 Účastnická smlouva zaniká dohodou, výpovědí, odstoupením, smrtí Účastníka, přenesením čísla nebo zánikem Účastníka či Operátora bez právního nástupce případně z jiných důvodů stanovených zákonem. V případech, kdy nedochází k přenesení čísla a Účastník se s Operátorem nedohodne jinak, dojde po ukončení Účastnické smlouvy k převedení Účastníka do režimu předplacených služeb, kdy je nutné po tomto převedení provést novou aktivaci dané karty v souladu s předmluvními informacemi edice, na kterou je Účastníkovo číslo převáděno.
- 211 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.

3. Ceny a platby související s poskytnutou službou

- 3.1 Ceny Služby v rámci Tarifu se řídí platným Ceníkem služeb.
- 3.2 Konkrétní ceny Služby pro danou Účastnickou smlouvu platné po jejím uzavření budou uvedeny ve Shnutí Smlouvy.
- 3.3 Ceny Služby jsou účtovány dle zvolené varianty Tarifu dle sazby uvedené v aktuálním Ceníku služeb. Hovory jsou účtovány po minutách a účtovací jednotka dat je 1 kB, není-li v Ceníku služeb stanoveno jinak.
- 3.4 Služby třetích stran (Prémiové SMS, Auditexové služby a M-platby) nejsou součástí Tarifu a způsob jejich úhrady je uveden v platném Ceníku služeb.
- 3.5 Služby lze čerpat i v zahraničí, přičemž aktuální seznam zemí, v nichž to lze a ceny za jednotlivé části Služby (minuta volání, SMS, MMS, data) jsou uvedeny v části Ceníku služeb „Roamingové služby“.
- 3.6 V průběhu trvání Účastnické smlouvy může Operátor Účastníkovi nabídnout různé další propagační akce. Podmínky

jednotlivých propagačních akcí jsou upraveny v příslušných obchodních podmínkách.

- 37 Veškeré informace o cenách a souvisejících platbách se nachází na Webu, v platném Ceníku služeb, na T-Mobile prodejnách, případně lze pro jejich zjištění kontaktovat Zákaznické centrum na čísle +420 800 73 73 73.

4. Změna poskytovatele služby

- 41 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.
- 42 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).
- 43 Se změnou poskytovatele služby nejsou spojeny žádné poplatky.

5. Balíčky k Předplacené kartě

- 51 U Předplacené karty je nastaven hlasový či datový balíček popsáný v části A) těchto Podmínek. Název tohoto balíčku je uveden na balení dané Předplacené karty. Další aktuálně nabízené balíčky pro tuto Předplacenou službu a jejich ceny jsou uvedené na <https://www.t-mobile.cz/nabidka-predplacenykh-karet> nebo v platném Ceníku služeb (dále jen jako „Balíček“). Kterýkoliv z aktuálně nabízených Balíčků si lze na příslušné Předplacené kartě změnit, resp. aktivovat i kdykoliv v průběhu trvání Smlouvy. Používání konkrétního balíčku se řídí jeho obchodními podmínkami.
- 52 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.
- 53 U datových Balíčků platí, že Účastník získává datový limit, resp. cenu čerpání dat, definovaný v platném Ceníku služeb pro daný Balíček.
- 54 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 nikoliv a za jakých podmínek. Balíček se za splnění podmínek (zejména dostatek kreditu) automaticky obnovuje vždy po uplynutí období, na které byl aktivován (př. 30 dní 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 Aplikaci/Samoobsluze.
- 55 V případě spotřebování volných minut a SMS či skončení doby poskytování výhodných cen těchto služeb v rámci předemtného Balíčku volání a zaslání SMS není omezeno, cena těchto Služeb je pak stejná jako Základní sazba uvedená shora v těchto Podmínkách.
- 56 V případě vyčerpání datového limitu předemtného Balíčku je

možnost čerpání dat pozastavena. Pro pokračování v čerpání dat má Účastník možnost zakoupit si dokoupit jednorázové navýšení datového limitu z nabídky Operátora.

- 57 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.
- 58 V případě, že u balíčků, které se periodicky automaticky obnovují, tzv. rekurentní balíčky, dojde k pozastavení jejich obnovy z důvodu nedostatečného kreditu na příslušné Předplacené kartě po dobu déle než 90 dnů, je Operátor oprávněn příslušný balíček deaktivovat. O provedené deaktivaci bude Účastník informován prostřednictvím SMS.

6. Kredit k Předplacené kartě

- 61 Chce-li Účastník využívat Předplacené služby nad rámec volných jednotek a datového limitu, který obsahuje Balíček nastavený na Předplacené kartě v době její aktivace, resp. hradit opětovnou obnovu tohoto Balíčku, 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 (navigace v menu: volání – předplacené služby – dobijte si kredit).
- 62 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 využití Služby (vč. plateb za služby třetích stran).
- 63 Dostane-li se Účastník do záporného kreditu, je povinen jej bezodkladně vyrovnat dobítím takové částky, aby došlo k navýšení kreditu do kladné výše.
- 64 K nově aktivované Předplacené kartě s Tarifem může být naprogramován počáteční kredit ve formě bonusového kreditu, jehož platnost je 12 měsíců od aktivace Předplacené karty. 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.
- 65 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 a je platný po dobu 30 dnů od data jeho připsání, není-li v obchodních podmínkách získání bonusového kreditu stanoveno jinak; nevyčerpaná část bonusového kreditu v této době bez náhrady propadá. Bonusový kredit není možné využívat prostřednictvím GSM bran, Audiotextových služeb a prémiových služeb poskytovaných v rámci sítě elektronických komunikací Operátora. V případě, že vznikne podezření na zneužití bonusového kreditu, bude takové chování Účastníka považováno za zneužití služeb a Účastník má právo požádat Operátora o obnovení možnosti využívání prémiových služeb nejdříve po uplynutí 2 měsíců od okamžiku, kdy byl bonusový kredit vyčerpán.

66 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 ze zneužití tohoto procesu. Nevyčerpaný bonusový kredit při ukončení Účastnické 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. Žádost o vrácení nevyčerpaného (standardního) kreditu při ukončení Účastnické smlouvy vztahující se k dané Předplacené kartě v případě, kdy byl ze strany Účastníka vyčerpan zejména bonusový kredit, je ze strany Operátora považována za zneužití bonusového kreditu či procesu výplaty kreditu a Operátor je v takovém případě oprávněn odmítnout proplatit i tento standardní nevyčerpaný kredit.

7. Informace o postupech při porušení povinností ze strany Operátora

- 71 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 nebo osobně v kterémkoliv T-Mobile prodejně.
- 72 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).
- 73 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.
- 74 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 zjištěna odchylka oprávněně reklamována opakovaně (reklamace 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.

- 75 O sporech mezi Účastníkem a Operátorem rozhoduje soud, v některých případech Český telekomunikační úřad (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 z Účastnické 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). Orgánem dohledu v případě poskytování služby MAGENTA TV či Videotéky je Rada pro rozhlasové a televizní vysílání.
- 76 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

- 81 Pokud chce Účastník mít aktuální informace o útratě, spotřebě dat, SMS, MMS i volání v ČR i zahraničí, může použít Aplikaci nebo Samoobsluhu.
- 82 Aktuální výši kreditu (včetně Bonusového) může Účastník ověřit zadáním kódu *101# na svém telefonu a odesláním tohoto kódu funkcí běžného odchozího hovoru, nebo odesláním SMS ve tvaru KREDIT na 4603.

9. Tísňová volání

- 91 Přístup k tísňovému volání prostřednictvím hlasové služby není operátorem nijak omezen a je poskytován zdarma.

10. Jaké osobní údaje zpracováváme před poskytnutím služby

- 101 Informace ke zpracování osobních údajů naleznete v Zásadách ochrany osobních údajů, které jsou dostupné zde: <https://www.t-mobile.cz/ochrana-udaju/zasady-ochrany-osobnich-udaju>.

11. Funkce pro Účastníky se zdravotním postižením

- 111 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 <https://www.t-mobile.cz/infolinka-pro-neslysici>.
- 112 Pro sluchově postižené Účastníky je na T-Mobile prodejnách 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

- 121 V případě potřeby rady ohledně nastavení Služby, koncového zařízení nebo jiného problému či požadavku se Účastník může obrátit na kteroukoliv T-Mobile prodejnu 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). Účastník může rovněž využít kontaktní formulář na www.t-mobile.cz či e-mailovou adresu 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 síti Internet 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 zařízeních koncových uživatelů; v tomto případě 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 a nebo představují hrozbu pro bezpečnost a integritu sítě;
 - 14.1.3 zabránění hrozícímu přetížení sítě nebo zmírnění účinků výjimečného přetížení sítě; v tom případě 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, je 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 síti Internet

- 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 nemohou být používány kvůli dlouhé prodlevě služby přístupu k síti Internet (př. 4K 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 nej- důležitějšího 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 je oprávněn tyto Podmínky a Ceník služeb v části



týkající se Služby kdykoliv měnit a doplňovat (vč. programové nabídky obsažené v Tarifech a Tematických balíčcích, nabídky Videopůjčovny, struktury programů a pořadů, počtu programů a pořadů a jejich pořadí), a to zejména z důvodu změn podmínek ze strany dodavatelů Programů a Pořadů, popřípadě Službu nebo Tarif či jakoukoliv z doplňkových služeb zrušit. Takové změny budou Účastníkům oznámeny způsobem stanoveným zákonem.

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 <https://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 Nestanoví-li zákon, že odstoupit nelze, může Účastník v

postavení spotřebitele a fyzické osoby podnikající od Účastnické smlouvy uzavřené mimo obvyklé obchodní prostory nebo za použití prostředků komunikace na dálku odstoupit i bez uvedení důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne následujícího po dni doručení Shrnutí smlouvy do schránky T-Box, resp. ode dne převzetí STB.

19.2 Uzavřením Účastnické smlouvy mimo obvyklé obchodní prostory nebo za použití prostředků komunikace na dálku Účastník výslovně souhlasí 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.

19.3 Náklady na vrácení zboží v případě odstoupení od části Účastnické smlouvy týkající se ho (např. poštovné, dopravné aj.) nese v souladu s ustanovením § 1820 odst. 1 písm. g) občanského zákoníku Účastník.

19.4 Pro odstoupení od Účastnické smlouvy lze využít formulář „Odstoupení od smlouvy“ na www.t-mobile.cz/podpora. Mimo tento formulář je třeba na zasílaném dokumentu výslovně uvést identifikační údaje Účastníka a jednání, které je činěno, tj. odstoupení od Účastnické smlouvy ve 14 dnech. Účastnickou smlouvu, od které je odstupováno, je nutno v dokumentu jednoznačně identifikovat.

19.5 V případě, že nebudou splněny veškeré zákonné podmínky pro uplatnění práva na odstoupení od Účastnické smlouvy, nebude Operátor moci odstoupení od Účastnické smlouvy 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 25. 6. 2024.

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