

Obchodní podmínky k předplacené kartě Edice Cenové zvýhodnění pro osoby se zvláštními sociálními potřebami

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 **Cenové zvýhodnění pro osoby se zvláštními sociálními potřebami** (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 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 internetových stránkách www.t-mobile.cz, 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 internetových stránkách Operátora www.t-mobile.cz/twist/cenovezvychodneni 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 Edici

1. Specifikace Edice

- 1.1 Předplacenou SIM kartu značky T-Mobile (dále jen „Předplacená karta“ či „Karta“) s Edicí lze získat jejím zakoupením u Operátora, a to výhradně osobně na některé z T-Mobile prodejen.
- 1.2 Doporučená cena Předplacené karty je uvedena na jejím obale. Na tuto cenu může Účastník čerpat cenové zvýhodnění ve výši až 200,- Kč za současného prokázání nároku na cenové zvýhodnění osobou se zvláštními sociálními potřebami ve smyslu § 1 nařízení vlády č. 500/2021 Sb. o podmínkách poskytování zvláštních cen hlasové komunikační služby a služby přístupu k internetu osobám se zvláštními sociálními potřebami (dále jako „Nařízení“) (kupř. držitel průkazu ZTP, ZTP/P či osoba závislá na pomoci jiné osoby po prokázání či osoba s nízkými příjmy po prokázání splnění podmínek podle § 38 odst. 4 ZoEK).
- 1.3 Podmínky prokázání nároku na cenové zvýhodnění, a tedy i na aktivaci Předplacené karty s Edicí, jsou dány Obchodními podmínkami Cenového zvýhodnění pro osoby se zvláštními sociálními potřebami.
- 1.4 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 uvedeno níže v těchto Podmínkách, získává Účastník v ceně Předplacené karty dle odst. 1.2 tohoto článku:

- 14.1 Balíček Cenové zvýhodnění (dále jako „Balíček“) obsahující 50 volných minut a 50 SMS do všech sítí a datový limit 1GB, to vše k čerpání pouze v rámci České republiky, a to na 30 dní od aktivace Předplacené karty, resp. do konce platnosti nároku na cenové zvýhodnění. V případě, že po uplynutí této 30denní platnosti od aktivace Předplacené karty trvá nárok na cenové zvýhodnění, je balíček automaticky obnoven s uplatněním cenového zvýhodnění, jinak je deaktivován. Podmínkou obnovy balíčku je dále dostatečný kredit na Předplacené kartě.
- 15 V rámci Edice není možné využívat hlasových Služeb formou zakoupení balíčků (viz níže). Při čerpání těchto Služeb nad rámec volných jednotek obsažených v Balíčku se jejich ceny řídí platným Ceníkem služeb. Datových služeb lze nad rámec datového limitu obsaženého v Balíčku využívat pouze formou Jednorázového navýšení datového limitu, jehož cena je uvedena v platném Ceníku služeb.
- 16 V dalším se využívání Služeb na Předplacené kartě v rámci Edice řídí Obchodními podmínkami tarifu S Nami Cenové zvýhodnění a Obchodními podmínkami balíčku Cenové zvýhodnění.



2. Specifikace Tarifu

- 21 Na Předplacené kartě je v rámci Edice automaticky nastaven tarif S Námi Cenové zvýhodnění (dále jen „Tarif“).
- 22 S Tarifem nejsou slučitelné výhody spojené s dobíjením specifikované v Obchodních podmínkách získání odměny za dobití nebo v Obchodních podmínkách programu Našim za dobití.
- 23 Ceny Služby v Tarifu se řídí platným Ceníkem služeb v části „Předplacené služby T-Mobile“. Konkrétní ceny pro danou Účastnickou smlouvu platné po jejím uzavření budou uvedeny ve Shrnutí smlouvy zaslaném prostřednictvím SMS po aktivaci Předplacené karty.
- 24 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“).
- 25 Tarif je určen zejména pro běžné aktivní využívání Služeb Operátora samotným Účastníkem či Uživatelem, a to pouze na území České republiky. 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

- 11 Operátor poskytuje prostřednictvím svých k tomu určených SIM karet předplacené Služby elektronických komunikací. Operátor se zavazuje poskytovat Účastníkům Službu v co nejvyšší možné kvalitě.
- 12 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).
- 13 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 Shrnutí Smlouvy.

2. Uzavření a doba trvání Účastnické smlouvy

- 21 Zakoupením Předplacené karty s Edicí (jejím převzetím) uzavře Účastník s Operátorem účastnickou smlouvu na Službu s Tarifem (dále jen „Účastnická smlouva“), jejíž shrnutí obdrží Účastník formou odkazu v příchozí SMS (dále jen „Shrnutí smlouvy“), a to po vložení Předplacené karty (fyzické nebo eSIM) do koncového zařízení (mobilního telefonu), čímž dojde i k její aktivaci. Takto uzavřená Účastnická smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. Shrnutí smlouvy bude zasláno současně do schránky T-Box.
- 22 Za aktivaci Služby není účtován žádný poplatek. Cena Předplacené karty obsahuje cenu Služeb, jež jsou v počátku obsahem dané Edice.
- 23 Účastnickou smlouvu může Účastník ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů ode dne doručení této výpovědi Operátorovi.
- 24 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.
- 25 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.
- 26 Pokud po dobu platnosti Předplacené karty, která je uvedena

na jejím obale, nedojde k její aktivaci, je Operátor oprávněn neumožnit již poté prostřednictvím této Předplacené karty čerpat Služby.

- 27 V případě přechodu z Tarifu na některý z tarifních programů Operátora s měsíčním vyúčtováním aktuálně nabízených Operátorem všechny aktivované Balíčky, jiné nabídky a zvolená T-Mobile NEJ čísla k dané Předplacené kartě bez nároku na náhradu zanikají. Nevyčerpaný kredit (vyjma bonusového) bude použit na úhradu Služeb 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

- 31 Ceny Služeb se řídí platným Ceníkem služeb.
- 32 Konkrétní ceny Služeb pro danou Účastnickou smlouvu platné po jejím uzavření budou uvedeny ve Shrnutí Smlouvy.
- 33 Ceny Služby se řídí nastaveným Tarifem a aktivním Balíčkem, kdy je volání, zasílání SMS či MMS a spotřeba datového objemu čerpána přednostně z volných jednotek či datového limitu nastaveného Balíčku 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.
- 34 Po vyčerpání datového limitu příslušného Balíčku bude postupováno v souladu s obchodními podmínkami Balíčku.
- 35 Ceny ostatních služeb Operátora a služeb třetích stran, které nejsou součástí Tarifu, jsou uvedeny v platném Ceníku služeb.
- 36 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 najdete na Webu, v platném Ceníku služeb, T-Mobile prodejnách, případně můžete 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/predplacene-karty> nebo v platném Ceníku služeb. 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 předmětného 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 předmětného 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

- 6.1** 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).

- 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 využití 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 (dobitému) 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; 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.
- 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 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 vyčerpán pouze 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

- 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 nebo osobně v kterémkoliv T-Mobile prodejně .

- 72** Operátor reklamaci vyřídí bezodkladně, nejpozději však do jednoho (1) měsíce ode dne jejího doručení. V případě, že je třeba projednat reklamaci 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 T-Mobile 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 ma 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

- 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, zejména pak na základě kterých může Operátor ověřit existenci a platnost nároku na cenové zvýhodnění. 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 <https://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 <https://www.t-mobile.cz/infolinka-pro-neslysici>.
- 11.2** 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

- 12.1** V případě potřeby rady ohledně nastavení Služby, koncového zařízení nebo jiného problému či požadavku se Účastník může obrátit na kteroukoliv 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 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 zařízení 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 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 nabízení Předplacené karty s Edicí 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). 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 Účastník Operátora výslovně žádá, 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. 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 jednajících 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

T-Mobile Czech Republic a.s., Tomičkova 2144/1, 148 00 Praha 4, Česká republika, IČO: 64949681, DIČ: CZ64949681, zapsaná do OR u Městského soudu v Praze, B.3787

20.1 Tyto podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 1. 2023.

**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
iVysílání 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.