



Popis služby GTS mobil

Platnost od 1. 7. 2016

Prodej služby GTS mobil byl poskytovatelem ukončen k 31. 12. 2015, po tomto datu není možné s poskytovatelem uzavřít novou smlouvu / specifikaci služby na poskytování služby GTS mobil. S účinností od 1. 7. 2016 nelze objednat aktivaci nové SIM karty GTS mobil.

1 Obsah služby

Služba GTS mobil je veřejně dostupná služba elektronických komunikací umožňující přenos hlasu, textových SMS a MMS zpráv a realizaci datových spojení prostřednictvím mobilní sítě. Služba je poskytována společností T-Mobile prostřednictvím mobilní sítě hostujícího mobilního operátora na základě smlouvy o přístupu k veřejné mobilní komunikační síti uzavřené mezi poskytovatelem a hostujícím mobilním operátorem.

1.1 Hlasové služby, SMS, MMS na území ČR

Služba GTS mobil umožňuje realizovat odchozí i příchozí hovory, přenos SMS (krátké textové zprávy) a MMS (multimediální zprávy) do fixních a mobilních telekomunikačních sítí v ČR i v zahraničí, které podporují daný typ komunikace.

SMS zpráva má maximální délku 160 znaků (v případě textu s diakritikou nebo jinými znaky mimo standardní sadu ASCII je maximální délka zprávy 70 znaků). V případě odeslání delší zprávy je zpráva rozdělena na odpovídající počet zpráv, které jsou samostatně přenášeny mobilní sítí a účtovány.

MMS zprávy jsou přenášeny v rámci datové sítě. Data využitá pro přenos MMS zpráv nejsou poskytovatelem počítána a účtována jako data spotřebovaná pro datové přenosy.

1.2 Datové služby na území ČR

Datové služby jsou poskytovány prostřednictvím technologií 2G, 3G, LTE. V různých lokalitách se dostupnost technologií datových přenosů liší. Aktuální mapy pokrytí jsou k dispozici na webových stránkách poskytovatele nebo na vyžádání na zákaznické lince poskytovatele.

Maximální rychlost datových přenosů je závislá na dostupné technologii, síle signálu v konkrétním místě využití služby a koncovém zařízení účastníka. U konkrétních datových tarifů může být maximální přenosová rychlost omezena poskytovatelem. Maximální přenosová rychlost u datového tarifu Synchro je 300kb/s v obou směrech.

IP adresa je přidělována dynamicky poskytovatelem.

Objem přenesených dat, poskytovaných na území ČR i v zahraničí, je poskytovatelem počítán v jednotkách Byte (B) s přepočtem 1024B=1kB; 1024kB=1MB a 1024MB=1GB.

1.2.1 Datový limit pro datové služby

Služba GTS mobil je poskytována s neomezeným množstvím přenesených dat, pokud není dohodnuto jinak. V závislosti na objednaném datovém tarif získává účastník datový limit definovaný v platném Ceníku služby GTS mobil. Po vyčerpání stanoveného datového limitu se datový provoz zpomalí, přičemž maximální možná rychlost po tomto zpomalení je 64 kb/s. O dosažení 100% datového limitu je uživatel informován prostřednictvím SMS (platí pouze pro služby s aktivní službou SMS).

1.2.2 MULTISIM

Doplňková služba MULTISIM umožňuje sdílet jeden datový tarif na více SIM kartách současně, například pro uživatele využívající datové přenosy na více mobilních zařízeních. K jedné hlavní SIM kartě s aktivní datovou a případně i hlasovou službou, lze objednat jednu nebo více MULTISIM karet. Na kartě MULTISIM je možné aktivovat pouze datové služby bez hlasových/SMS/MMS služeb.

Datové přenosy realizované prostřednictvím hlavní SIM karty a všech přidružených MULTISIM karet jsou započítány společně do jednoho měsíčního datového limitu definovaného datovým tarifem aktivním na hlavní SIM kartě. Po vyčerpání datového limitu dochází ke zpomalení datového provozu, jak je popsáno výše v tomto popisu služby, a to shodně na hlavní SIM kartu i všechny přidružené MULTISIM karty.

Telefonní číslo (MSISDN) MULTISIM je vždy přiděleno z rozsahu poskytovatele a slouží pouze pro evidenci MULTISIM karty – nejedná se o účastnické číslo k veřejně dostupné telefonní službě a toto číslo nelze přenést k jinému poskytovateli služeb.

Poskytování doplňkové služby MULTISIM je zpoplatněno dle příslušných ustanovení platného Ceníku služby GTS mobil.

1.3 Služby poskytované v zahraničí (roaming)

Služba GTS mobil umožňuje na území mimo ČR realizovat odchozí i příchozí hovory, přenos SMS, MMS i datové přenosy. Podmínkou je povolení hlasového (pro hlas, SMS, MMS) a datového roamingu včetně odpovídajícího tarifu.

1.3.1 Vyúčtování roamingu

Vyúčtování lze provést až poté, kdy poskytovatel obdrží podklady pro vyúčtování od příslušného roamingového partnera. Z tohoto důvodu může být vyúčtování za roaming zpožděno a může být účtováno až do tří měsíců od data čerpání služby.

Hovory jsou účtovány jak odchozí, tak příchozí. Příchozí hovor, přijatý v roamingu v zahraničí, je účtován následovně: volající platí sazbu za volání do mobilní sítě T-Mobile dle svého tarifu; volaný zaplatí cenu příchozího hovoru dle příslušného roamingového tarifu.

Příchozí SMS a MMS v roamingu (s výjimkou některých služeb třetích stran viz kap.1.4 a Ceník služby GTS mobil – příchozí SMS z čísel 90X XX ABC) jsou zdarma, účtovány jsou pouze odchozí (odesílané) SMS a MMS.

Cena volání na jiná než účastnická čísla (například audiotexové služby) je závislá na typu hovoru a síti, v níž byl hovor uskutečněn. U speciálních hovorů (například barevné linky) platí cena, která je závislá na typu hovoru a síti, ve které je tento hovor uskutečněn. Cena za tento hovor je určována roamingovým partnerem a ve stejné výši přeúčtována poskytovatelem účastníkovi. Volání ze zahraničí na čísla bezplatného volání v ČR (800 xxx xxx) jsou zpoplatněna jako odchozí hovory do ČR.

Spojení realizovaná z námořních lodí (velké lodě, trajekty atd.) se účtuje jako volání v nejvyšší zóně.

Pokud se účastník pohybuje poblíž státní hranice a má aktivní roamingové služby, může se mobilní telefon přihlásit do sítě zahraničního operátora. Deaktivací roamingových služeb lze nechtěnému přihlášení do roamingové sítě zabránit.



Popis služby GTS mobil

Platnost od 1. 7. 2016

1.3.2 Data roaming limit (DRL)

Účastník má možnost zdarma aktivovat či deaktivovat službu Data roaming limit, prostřednictvím které lze kontrolovat maximální útratu za datové služby v zahraničí. DRL se vztahuje vždy k jednotlivé SIM kartě.

Finanční limit na celkovou útratu za datové služby v roamingu lze volitelně stanovit pro každou jednotlivou SIM kartu ve výši 1 225 Kč, 3 900 Kč nebo 15 000 Kč. Při dosažení finančního limitu vyčerpaného za poskytování datové služby v roamingu v průběhu jednoho zúčtovacího období dojde k přerušení poskytování datové služby v roamingu. O obnovení datové služby v rámci daného zúčtovacího období měsíce lze telefonicky požádat na zákaznické lince T-Mobile nebo provést změnu nastavení prostřednictvím on-line portálu Weborder GTS mobil.

Data roaming limit T-Mobile je aktivní po celém světě. Výše finančního limitu je aplikována na základní sazbu data roamingu, tedy bez uplatnění slev či volných jednotek. Výše limitu v Kč se může změnit v závislosti na změně kurzu Kč vůči Euru. DRL se řídí středoevropským časem, k obnovení poskytování datové služby v roamingu může dojít v časové prodlevě.

Poskytovatel si vyhrazuje právo kdykoliv aktualizovat a měnit podmínky a rozsah DRL. Takové změny budou účinné ode dne jejich zveřejnění na internetových stránkách poskytovatele či v platné verzi Popisu služby GTS mobil, nebude-li stanoven termín pozdější.

1.4 Služby třetích stran (volání a SMS na premiová čísla, DMS)

Poskytovatel umožňuje uživatelům (účastníkům) služby sítě T-Mobile přístup ke službám a informacím poskytovaných třetí stranou. Poskytovatel není poskytovatelem těchto služeb, pouze zajišťuje pro tyto třetí strany výběr cen za poskytnuté služby a informace od uživatelů (účastníků). Poskytovatel neodpovídá za obsah a kvalitu těchto služeb a informací, ani za jejich inzerci. Bližší informace o poskytovaných službách, informacích a cenách za tyto služby a informace zveřejňují poskytovatelé služby ve své inzerci služeb.

Výběr ceny za služby a informace poskytnuté třetí stranou je prováděn na základě nedaňového dokladu, který je přílohou faktury za veřejně dostupné služby elektronických komunikací poskytnuté poskytovatelem. Splatnost nedaňové části faktury je totožná se splatností vlastní faktury za veřejně dostupné služby elektronických komunikací poskytovatele.

Povinnost vystavit na vyžádání daňový doklad, jakožto i povinnost odvodu DPH, je na straně smluvního partnera (poskytovatele služby a informace). Smluvní partner je povinen účastníkům poskytovatele, po předložení nedaňového dokladu od poskytovatele, vystavit řádný daňový doklad na jím poskytnuté služby a informace.

Ceny a objemy volání na služby poskytnuté třetí stranou se nezapočítávají do objemu volání, na který jsou uplatňovány příslušné objemové slevy, ani do výpočtu ceny minimálního měsíčního plnění.

Ceny za služby třetích stran jsou uvedeny v platném Ceníku služby GTS mobil.

1.5 Doplnkové služby, konfigurace SIM

Doplnkové služby, které jsou předmětem konfigurace SIM karty, lze nastavit buď při objednání služby v rámci konfigurace SIM, prostřednictvím on-line portálu Weborder GTS mobil či zákaznické linky GTS.

Seznam doplnkových služeb a varianty nastavení:

Služba	Varianty nastavení
Blokování hovorů a SMS ke službám třetích stran	Blokovat vše / Blokovat vše mimo SMS platby a DMS / Blokovat jen SMS platby a DMS / Neblokovat
Limit pro datové přenosy v zahraničí	Limit 1225 Kč / Limit 3900 Kč / Limit 15000 Kč / Bez limitu
Hlasová schránka	Aktivní / Neaktivní
Informace o ceně služby v zahraničí	Aktivní / Neaktivní
Informace o volání mimo síť GTS	Aktivní / Neaktivní
Možnost blokování hovorů	Povoleno / Zakázáno
Možnost přesměrování hovorů	Povoleno / Zakázáno
Možnost přidržení hovoru	Povoleno / Zakázáno
Blokování odchozích hovorů (trvalé)	Blokovat vše / Blokovat volání do zahraničí / Blokovat volání do/ze zahraničí / Neblokovat
Blokování příchozích hovorů (trvalé)	Blokovat / Neblokovat
Zamezení identifikace volajícího	Vždy zamezit / Standardně nezamezit / Standardně zamezit / Nikdy nezamezit
Konferenční hovor	Aktivní / Neaktivní
Možnost FAXových přenosů	Aktivní / Neaktivní
Datové přenosy	Aktivní / Neaktivní
MMS	Aktivní / Neaktivní
SMS	Příchozí a odchozí / Jen příchozí / Jen odchozí / Neaktivní
Hlas, SMS v zahraničí (roaming)	Aktivní / Neaktivní
Datové přenosy v zahraničí (roaming)	Aktivní / Neaktivní
SMS info k hlasové schránce	Aktivní / Neaktivní
Notifikace vyčerpání datového limitu	Aktivní / Neaktivní



Popis služby GTS mobil

Platnost od 1. 7. 2016

1.6 Hlasová schránka

Hlasovou schránku ke službě GTS mobil je možné aktivovat/deaktivovat zdarma v rámci konfigurace SIM při objednání služby či dodatečně prostřednictvím zákaznické linky T-Mobile nebo on-line portálu Weborder GTS.

Hlasová schránka je dostupná na čísle 3388 (při volání ze sítě T-Mobile v rámci ČR) nebo na čísle +420603123388 při volání z jiné sítě a ze zahraničí. Volání do hlasové schránky je zpoplatněno dle platného Ceníku služby GTS mobil.

Číslo hlasové schránky je shodné s telefonním číslem SIM karty. Hlasová schránka je, pro přístup z jiného telefonního čísla, zabezpečena heslem. Automaticky nastavené heslo bude zasláno SMS na mobilní telefon účastníka při prvním použití hlasové schránky z jiného telefonního čísla. Účastník si též může prostřednictvím svého mobilního telefonu, v hlasovém menu hlasové schránky, nastavit vlastní heslo.

Při nahrání nového vzkazu do hlasové schránky je účastníkovi odeslána notifikační SMS. Ovládání hlasové schránky je možné nastavit v českém či anglickém jazyce.

Hovory do schránky jsou přesměrovány při obsazení (volaný účastník hovoří), při nepřijetí hovoru do 20 sekund, nebo pokud není telefonní přístroj účastníka dostupný v GSM síti.

Při aktivní hlasové schránce je možné prostřednictvím mobilního telefonu nastavit/změnit/zrušit přesměrování hovorů do hlasové schránky postupem dle tabulky v kap. 1.7, kdy cílové telefonní číslo odpovídá přístupovému číslu hlasové schránky GTS: +420603123388.

Pokud je hlasová schránka aktivována s funkcí automatického přesměrování hovorů do hlasové schránky, nelze využít přesměrování hovorů řízené účastníkem dle kap. 1.5.2, ani tímto způsobem měnit nastavení přesměrování hovorů do hlasové schránky. Veškeré hovory jsou při nepřijetí, nedostupnosti či obsazení automaticky směrovány do hlasové schránky.

1.7 Přesměrování hovorů řízené účastníkem

Pokud je v konfiguraci SIM povolena služba přesměrování hovorů, je možné prostřednictvím mobilního telefonu nastavit/změnit/zrušit přesměrování hovorů na jiná telefonní čísla postupem dle tabulky:

Typ přesměrování	Aktivace	Deaktivace trvalá	Deaktivace dočasná	Obnovení nastavení	Kontrola nastavení
Nepodmíněné přesměrování	*21*<cílové telefonní číslo>#	##21#	#21#	*21#	*#21#
Přesměrování při nepřijetí	*61*<cílové telefonní číslo>#	##61#	#61#	*61#	*#61#
Přesměrování při nedostupnosti	*62*<cílové telefonní číslo>#	##62#	#62#	*62#	*#62#
Přesměrování při obsazení	*67*<cílové telefonní číslo>#	##67#	#67#	*67#	*#67#
Zrušení všech nastavených přesměrování vč. hlasové schránky		##002#	#002#	*002#	

Příklad přesměrování hovorů na telefonní číslo +420225251234 je-li telefon nedostupný: *62*+420225251234#.

Příklad přesměrování hovorů do hlasové schránky při obsazení: *67*+420603123388#.

Zadání probíhá z mobilního telefonu shodným způsobem, jako vytáčení telefonního čísla - po zadání kódu je příkaz odeslán tlačítkem pro volání.

Hovory přesměrované na jiné telefonní číslo jsou účastníkovi účtovány jako odchozí hovory příslušného typu dle platného Ceníku služby GTS mobil. Přesměrování do hlasové schránky je zdarma.

1.8 Koncová zařízení, SIM karta

Službu GTS mobil účastník využívá prostřednictvím koncového zařízení, které umožňuje připojení k mobilní síti (mobilní telefon, mobilní datový modem apod.) s využitím SIM karty dodané poskytovatelem.

1.9 Koncová zařízení

Koncová zařízení (mobilní telefony, datové modemy apod.) nejsou součástí služby. Do sítě T-Mobile lze připojit jakákoliv mobilní zařízení určená pro GSM, UMTS a LTE síť v ČR, poskytovatel doporučuje používat výhradně přístroje z oficiální distribuce výrobců určené pro trh v ČR, v opačném případě nelze zaručit správnou funkci mobilních služeb v síti T-Mobile. Poskytovatel neposkytuje technickou podporu koncových zařízení.

1.10 SIM karta

SIM karta je součástí služby GTS mobil a účastníkovi je dodána při objednání služby. SIM karta je aktivována v den zřízení služby (zpravidla den požadovaný účastníkem v rámci objednávky pro nová čísla nebo dnem přenesení telefonního čísla od původního poskytovatele).

SIM karta je zabezpečena prostřednictvím PIN kódu uvedeného pod stíracím polem na plastové kartě (PIN1). Při 3x opakovaném chybném zadání PIN je SIM karta zablokována. Odblokování je možné zadáním kódu PUK1, který je též uveden pod stíracím polem na plastové kartě. Při 10x opakovaném chybném zadání PUK1 je SIM karta natrvalo zablokována. Účastník v takovém případě může požádat o vydání nové SIM karty prostřednictvím on-line portálu Weborder GTS mobil či zákaznické linky GTS. Zabezpečení SIM karty PIN kódem lze deaktivovat či PIN kód změnit v nastavení koncového zařízení. Poskytovatel nenesе žádnou zodpovědnost za zneužití SIM karty z důvodu vyrazení či deaktivace PIN/PUK kódů.

Při ztrátě či zničení SIM karty lze požádat o výměnu SIM karty prostřednictvím on-line portálu Weborder GTS mobil či zákaznické linky GTS. Výměna SIM je zpoplatněna dle platného Ceníku služby GTS mobil.

2 Zřízení a změny služby

2.1 Zřízení služby



Popis služby GTS mobil

Platnost od 1. 7. 2016

Zřízení služby GTS mobil probíhá na základě Smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „smlouva“) uzavřené mezi poskytovatelem a účastníkem. Dohodnuté rámcové podmínky užívání služby GTS mobil jsou upraveny ve Specifikaci služby GTS mobil. Objednání a konfigurace jednotlivých SIM karet probíhá buď prostřednictvím dokumentu „Konfigurace SIM karet“, který je přílohou Specifikace služby a je vyplněn a podepsán oprávněnou osobou účastníka, nebo má účastník možnost objednat jednotlivé SIM karty prostřednictvím on-line portálu Weborder GTS mobil, viz kap. 3.1.

Postup zřízení služby je následující:

- účastník uzavře s poskytovatelem smlouvu a Specifikaci služby,
- poskytovatel do 10 pracovních dní po doručení platné smlouvy a Specifikace služby poskytovateli, nastaví rámcové podmínky užívání služby GTS mobil pro účastníka a zřídí administrátorské účty ke službě Weborder GTS mobil,
- pokud účastník vyplnil přílohu Specifikace služby – „Konfigurace SIM karet“, zahájí poskytovatel aktivace jednotlivých SIM dle této přílohy,
- pokud účastník nevyplnil přílohu „Konfigurace SIM karet“, objednává jednotlivé SIM karty prostřednictvím on-line portálu Weborder GTS mobil,
- po zahájení aktivace SIM, jsou objednané SIM karty doručeny na doručovací adresu účastníka (zpravidla prostřednictvím České pošty),
- aktivace SIM karet s nově přidělenými čísly (viz kap. 2.2.1) proběhne zpravidla v den uvedený v objednávce (Požadované datum aktivace).
- aktivace SIM karet s čísly přenesenými od původního poskytovatele proběhne v termínu přenesení čísla, viz kap. 2.2.2.

Účastník je o průběhu zřizování služby GTS mobil informován notificačními e-maily a SMS na kontakty uvedené ve Specifikaci služby GTS mobil. Datem zřízení služby se rozumí den, kdy došlo k aktivaci první SIM karty účastníka.

2.2 Telefonní čísla

Telefonní čísla ke službě GTS mobil jsou přidělována poskytovatelem, a to pro každou jednotlivou SIM jedno telefonní číslo.

2.2.1 Přidělení nového telefonního čísla

Telefonní číslo je možné přidělit z volného rozsahu mobilních čísel poskytovatele při zřízení služby. Při objednání SIM karty prostřednictvím on-line portálu Weborder GTS mobil je možné zvolit telefonní číslo z aktuální nabídky volných čísel.

Účastník má možnost požádat o rezervaci rozsahu telefonních čísel u poskytovatele. Takto přidělený rozsah telefonních čísel je pro účastníka rezervován po celou dobu užívání služby GTS mobil. Rezervace telefonních čísel je zpoplatněna dle aktuálního Ceníku služby GTS mobil.

2.2.2 Přenesení telefonního čísla

Účastník má možnost přenést ke službě GTS mobil své mobilní telefonní číslo od původního poskytovatele mobilních služeb níže uvedeným postupem.

- po uzavření Specifikace služby GTS mobil podá účastník výpověď služby u původního poskytovatele,
- původní poskytovatel ověří platnost výpovědi a vygeneruje kód přenesení čísla, tzv. ČVOP (číslo výpovědi opouštěného poskytovatele) a předá účastníkovi,
- účastník objedná aktivaci služeb GTS mobil pro přenášená telefonní čísla s uvedením ČVOP postupem uvedeným v kap. 3 (platnost kódu ČVOP je minimálně 60 dní od jeho vygenerování opouštěným poskytovatelem),
- poskytovatel objedná přenesení čísla na nejbližší volný termín a termín sdělí účastníkovi,
- přenesení čísla probíhá v oznámený den v čase mezi 00:00 a 6:00.

Po přenesení čísla do sítě T-Mobile je SIM karta původního poskytovatele neaktivní. Pro užívání služeb je nutné vložit do mobilního telefonu SIM kartu T-Mobile a telefon vypnout/zapnout.

2.3 Změny služby

2.3.1 Změna rámcových podmínek

Změna rámcových podmínek poskytování služby GTS mobil dohodnutých v příslušné Specifikaci služby (s výjimkou parametrů uvedených v příloze Konfigurace SIM karet) je možná pouze prostřednictvím uzavření nové (změnové) Specifikace služby, podepsané oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Účinnost změn rámcových podmínek je od 1. dne následujícího účtovacího období po doručení platné Specifikace služby poskytovateli, pokud není dohodnuto jinak.

2.3.2 Změna parametrů SIM karet

Změny týkající se SIM karet lze uskutečnit kromě uzavření změnové Specifikace služby a její přílohy „Konfigurace SIM karet“ též na základě žádosti účastníka provedené prostřednictvím on-line portálu Weborder GTS mobil a akceptované poskytovatelem dle podmínek stanovených pro provedení takové změny ve smlouvě. Snižování/zvyšování počtu SIM karet je považováno za změnu mobilní služby (změna Specifikace služby a její přílohy „Konfigurace SIM karet“), nikoliv za zřízení/zrušení mobilní služby (resp. nikoliv za ukončení/uzavření nové Specifikace služby).

O změnu parametrů SIM karty lze též požádat prostřednictvím zákaznické linky GTS. Poskytovatel je oprávněn požadovat při komunikaci se zákaznickou linkou řádnou identifikaci účastníka prostřednictvím hesla uvedeného na Specifikaci služby GTS mobil a odmítnout provedení jakýchkoliv změn, pokud volající heslo nezná.

Účinnost změn parametrů SIM karty nastává dnem provedení příslušné změny. Změna je poskytovatelem provedena zpravidla během několika minut až hodin při objednání změny prostřednictvím on-line portálu Weborder GTS mobil nebo do 3 pracovních dní při objednání jiným uvedeným způsobem, pokud není uvedeno jinak.

Účinnost změny hlavních a doplňkových tarifů, včetně změny datového limitu viz kap. 4.



Popis služby GTS mobil

Platnost od 1. 7. 2016

3 On-line portály pro správu služeb GTS mobil

Odkazy na jednotlivé on-line portály jsou uvedeny na webu poskytovatele www.gts.cz, v sekci Podpora, Pro zákazníky.

Účastník plně odpovídá za případné vyzrazení přístupových údajů k on-line portálům pro správu služeb GTS mobil a s tím související zneužití poskytované služby. Účastník plně odpovídá za škodu vzniklou vyzrazením přístupových údajů a s tím souvisejícím zneužitím poskytované služby.

3.1 Weborder GTS mobil

Weborder GTS mobil je on-line portál se zabezpečeným přístupem, který účastníkovi umožňuje:

- objednávat nové SIM karty ke službě GTS mobil
- objednávat změny nastavení a konfigurace jednotlivých SIM karet
- zakládat hromadné objednávky SIM karet a jejich změn
- zobrazit aktuální nastavení služeb a konfigurace jednotlivých SIM karet
- zobrazit aktuální čerpání datových limitů (FUP)
- sledovat stav objednávek, včetně přehledu objednávek dokončených.

Přístup na Weborder GTS mobil je umožněn pouze osobám uvedeným ve Specifikaci služby v sekci Administrátor služby. Přístup je zabezpečen autorizací prostřednictvím mobilního čísla administrátora a jednorázového hesla zasláného poskytovatelem prostřednictvím SMS na mobilní telefon administrátora. Administrátor si též může, na vlastní zodpovědnost, v rámci Weborderu GTS mobil nastavit trvalé přístupové heslo.

3.2 Zákaznický portál

Detailní informace o vyúčtování za službu GTS mobil jsou dostupné on-line prostřednictvím zákaznického portálu. Zákaznický portál obsahuje aktuální přehled účastníkem využívaných služeb, elektronické kopie faktur a pro službu GTS mobil pak detailní výpisy provozu.

Přístup k zákaznickému portálu je zabezpečen prostřednictvím přístupového jména a hesla, které jsou účastníkovi vygenerovány v rámci procesu zřízení služby GTS mobil pro osoby uvedené ve Specifikaci služby jako Administrátor zákaznického portálu a doručeny na uvedené kontaktní e-maily.

4 Ceny a vyúčtování za službu GTS mobil

Za poskytování služby GTS mobil jsou poskytovatelem účastníkovi účtovány ceny dle dohodnutého platného Ceníku služby GTS mobil, pokud není v příslušné Specifikaci služby nebo smlouvě výslovně uvedeno jinak.

V rámci dohodnutého Ceníku služby může účastník zpravidla volit mezi více tarify pro hlasové, datové a roamingové služby. Pro jednotlivou SIM kartu může být v aktuálním zúčtovacím období nastaven jeden hlavní tarif (za hlasové a/nebo datové služby) a jeden doplňkový tarif za datové služby a jeden doplňkový tarif za služby v roamingu.

Změna hlavního hlasového tarifu je možná vždy s účinností od 1. dne následujícího měsíce po doručení požadavku na změnu hlavního hlasového tarifu poskytovateli, postupem uvedeným v kap. 2.3.2.

Změna doplňkového datového tarifu nebo hlavního datového tarifu je účinná:

- v případě navýšení datového tarifu (vyšší datový limit) od 1. dne aktuálního měsíce, přičemž data již v aktuálním měsíci přenesená jsou započítána do aktuálního čerpání. Za tento měsíc je vyúčtována plná cena navýšeného datového tarifu.
- v případě snížení datového tarifu (nižší datový limit) od 1. dne následujícího měsíce, včetně účtování ceny za snížený datový tarif.

Změna nastavení doplňkového tarifu pro služby poskytované v zahraničí (roaming) je účinná nejpozději do jednoho pracovního dne od objednání změny.

4.1 Minimální měsíční plnění

Minimální měsíční plnění (nebo též minimální plnění) je dohodnutá minimální výše fakturace v příslušném zúčtovacím období za službu GTS mobil, do které se započítávají veškeré pravidelné měsíční ceny za službu GTS mobil a ceny za provoz služby GTS mobil s výjimkou cen za služby třetích stran (viz kap. 1.4). Dohodnutá výše minimálního plnění je uvedena na Specifikaci služby GTS mobil, případně v dohodnutém platném Ceníku služby GTS mobil.

Cena minimálního plnění se vztahuje ke Specifikaci služby, nikoliv na jednotlivé SIM karty, tzn., že na dohodnutou výši minimálního plnění nemá vliv zvyšování/snižování počtu SIM karet u jednotlivé služby GTS mobil (u jednotlivé Specifikace služby).

Pokud účastník poruší závazek dodržovat sjednané minimální měsíční plnění, vzniká mu od 1. dne 4. zúčtovacího období po zřízení služby GTS mobil povinnost doplatit poskytovateli v příslušném zúčtovacím období rozdíl mezi skutečně vyúčtovanými cenami za služby zahrnuté do minimálního měsíčního plnění a smluvně dohodnutou výší minimálního měsíčního plnění podle příslušných ustanovení smlouvy, zejména však v souladu se Specifikací služby GTS mobil či Ceníkem služby GTS mobil.

4.2 VPN a TeamLink

Služba GTS mobil umožňuje zvýhodněná volání mezi pevnými a mobilními telefonními čísly účastníka v síti T-Mobile (VPN – virtuální privátní síť). Volání a SMS mezi mobilními čísly poskytovanými v síti poskytovatele pod jednou službou GTS mobil (jedna Specifikace služby) jsou účtována zvýhodněnou sazbou dle dohodnutého hlasového tarifu.

Volání mezi mobilními a pevnými čísly, poskytovanými pod různými službami (různé Specifikace služby) jsou zpoplatněna zvýhodněnou sazbou v případě, že je současně objednána doplňková služba TeamLink. Doplňková služba TeamLink se objednává prostřednictvím Specifikace služby TeamLink, podepsané oprávněnými zástupci poskytovatele a účastníka.



Popis služby GTS mobil

Platnost od 1. 7. 2016

5 Reklamacie služby

Oddělení péče o zákazníky je prostřednictvím zákaznické linky T-Mobile dostupné 24 hodin denně, 365 dní v roce a hovory jsou vyřizovány nepřetržitě. Pro urychlení odstranění závady/reklamacie služby poskytovatel požaduje, aby jej účastník kontaktoval již při prvních známkách závady. Hlášení závady/reklamacie služby je povinen účastník provést telefonicky na zákaznickou linku T-Mobile. Informace účastníka (hlášení) o závadě/reklamaci služby musí obsahovat zejména:

- identifikace účastníka (název, IČ, číslo účastníka nebo číslo smlouvy mezi poskytovatelem a účastníkem);
- popis závady/reklamacie;
- datum a čas vzniku závady, lokalita kde k závadě došlo;
- jméno a příjmení osoby jednající jménem účastníka a jeho telefonické spojení.

Oddělení péče o zákazníky podnikne potřebné kroky k odstranění závady/reklamacie služby. Účastníkovi bude přiděleno číslo závady, které bude používat při následných kontaktech, aby bylo možno správně sledovat postup opravy. Podrobnosti týkající se reklamací služby, resp. odstraňování vad v poskytování služby, jsou stanoveny zejména v platných Provozních podmínkách a Reklamačním řádu.

6 Garantovaná kvalita a garantovaná dostupnost mobilní hlasové a mobilní datové služby

6.1 Garantovaná kvalita a garantovaná dostupnost mobilní hlasové služby:

Poskytovatel se zavazuje poskytovat účastníkům službu v co nejvyšší možné kvalitě. Dosahovaná kvalita poskytované služby závisí na mnoha faktorech, a to na obecných faktorech neovlivnitelných ze strany poskytovatele ani ze strany účastníka, ale i na faktorech, které účastník může přímo ovlivnit. Mezi faktory ovlivňující kvalitu služby patří:

- Užívaná technologie
- Úroveň pokrytí signálem (úroveň venkovního pokrytí populace je uvedena na orientační mapě na www.t-mobile.cz)
- Zařízení, které účastník / uživatel používá
- Výkon vysílače, prostřednictvím kterého účastník / uživatel službu využívá
- Počasí
- Vegetace
- Umělé horizonty
- Rušení signálu budovami ve výstavbě
- Živelné pohromy
- Charakter budovy, ve které uživatel službu využívá
- Nová výstavba
- Poloha koncového zařízení
- Frekvenční pásmo
- Cesta šíření signálu
- Náhodná koncentrace uživatelů

Poskytovatel garantuje účastníkům / uživatelům v místě na území České republiky, které je aktuálně pokryté, průměrnou měsíční úspěšnost sestavení hovoru 98%.

6.2 Garantovaná kvalita a garantovaná dostupnost mobilních datových služeb

6.2.1 Garantovaná kvalita služby

Poskytovatel se zavazuje poskytovat účastníkům službu v co nejvyšší možné kvalitě. Dosahované rychlosti závisí na typu technologie, která je pro připojení využívána.

Typ využívané technologie		Odhadovaná maximální rychlost		Inzerovaná rychlost *	
		Stahování dat	Nahrávání dat	Stahování dat	Nahrávání dat
2G	EDGE	0,2 Mb/s	0,1 Mb/s	0,03 - 0,2 Mb/s	0,01 - 0,09 Mb/s
3G	HSPA	7,2 Mb/s	3,6 Mb/s	1,6 - 15,5 Mb/s	0,2 - 3,6 Mb/s
	HSPA+	42 Mb/s	5,76 Mb/s		
LTE	LTE	150 Mb/s	50 Mb/s	4,6 - 44,7 Mb/s	1,1 - 20,2 Mb/s

* Udává rychlosti, kterých dosahuje 80% zákazníků, přičemž 10% zákazníků dosahuje vyšších rychlostí a 10% zákazníků dosahuje nižších rychlostí s ohledem na faktory, které ovlivňují rychlost přenosu (viz níže).

Dosažitelná rychlost poskytované služby však závisí na mnoha faktorech, a to na obecných faktorech neovlivnitelných ze strany poskytovatele ani ze strany účastníka, ale i na faktorech, které může účastník přímo ovlivnit. Mezi faktory ovlivňující kvalitu služby patří zejména:

- Užívaná technologie
- Úroveň pokrytí signálem (úroveň venkovního pokrytí populace je uvedena na orientační mapě na www.t-mobile.cz)



Popis služby GTS mobil

Platnost od 1. 7. 2016

- Zvolený tarif či služba (dosahované rychlosti, datový limit)
- Zařízení, které Účastník/Uživatel k připojení používá
- Výkon vysílače, prostřednictvím kterého Účastník/Uživatel službu využívá
- Počasí
- Vegetace
- Umělé horizonty
- Rušení budovami ve výstavbě
- Živelné pohromy
- Charakter budovy, ve které Účastník/Uživatel službu využívá
- Nová výstavba
- Poloha koncového zařízení
- Frekvenční pásmo
- Cesta šíření signálu
- Náhodná koncentrace uživatelů
- V případě roamingových služeb zásah ze strany roamingového partnera, prostřednictvím kterého Účastník služby v zahraničí využívá.

V případě úspěšného připojení účastníka / uživatele poskytuje poskytovatel účastníkům / uživatelům vzhledem k výše uvedeným neovlivnitelným faktorům minimální garantovanou rychlost 16 kb/s.