Obchodní podmínky Můj Tarif a Můj Svobodný Tarif

společnosti T-Mobile Czech Republic, a. s., se sídlem Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4, IČO: 649 49 681, zapsána do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3787

(dále jen „Podmínky“).

Tyto Podmínky obsahují v části A) specifické předsmluvní informace vztahující se k tarifům generace **Můj Tarif a Můj Svobodný Tarif**, dle jejichž podmínek 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 předsmluvní informace uvedeny v části B).

V otázkách neupravených v 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 Účastníka a dalších podmínek Účastníkem využívaných služeb a nabídek Operátora uveřejněných na stránce www.t-mobile.cz, dále platný Ceník služeb a ustanovení platného právního řádu České republiky. Konkrétní nastavení Účastnické smlouvy Účastníka je obsaženo ve Shrnutí smlouvy, které společně s Podmínkami a platným Ceníkem služeb tvoří nedílnou součást Účastnické smlouvy.

Předsmluvní informace spolu se Shrnutím smlouvy jsou poskytovány ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (dále jen „Zákon o el. komunikacích“).

Podmínky jsou uveřejněny na webových stránkách Operátora podle názvu Tarifu/Služby: pro spotřebitele na adrese www.t-mobile.cz/podminky-mobilni-sluzby. Takto uveřejněné Podmínky nejsou samostatně bez splnění dalších podmínek návrhem na uzavření smlouvy. Podmínky či jejich část mohou být dále komunikovány dalšími prostředky, např. tiskovou inzercí, plakáty atd. V případě rozporu mezi zněním Podmínek uveřejněným na internetu a zněním Podmínek uveřejněným jiným způsobem je vždy rozhodující znění uveřejněné na shora uvedených webových stránkách. Tyto Podmínky je důležité si stáhnout pro účely dokumentace, pozdějšího použití a reprodukce v nezměněné podobě.

A) Předsmluvní informace k tarifům

1. Všechny varianty tarifů Můj Tarif a Můj Svobodný Tarif jsou určeny výhradně pro Účastníky uzavírající Účastnickou smlouvu v postavení spotřebitele či podnikatele s výjimkou Účastníků, kteří využívají výhod plynoucích z Rámcové smlouvy nebo Smlouvy významného zákazníka, nestanoví-li Rámcová smlouva nebo Smlouva významného zákazníka výslovně jinak. **Můj Tarif i Můj Svobodný Tarif si Účastník skládá vždy dle nabídky Operátora z hlasové a datové části**. Varianty jednotlivých hlasových a datových částí a možnosti jejich spojení jsou uvedeny v platném Ceníku služeb.

2. Účastnickou smlouvu s tarifem Můj Tarif lze uzavřít na dobu určitou 24 měsíců, s tarifem Můj Svobodný Tarif na dobu neurčitou. Nedojde-li k prodloužení doby trvání Účastnické smlouvy uzavřené na dobu určitou či k jejímu ukončení k datu uplynutí sjednané doby jejího trvání dle VPST, mění se v takovém případě Účastnická smlouva automaticky na dobu neurčitou s tarifem Můj Svobodný Tarif a se stejným nastavením za podmínek uvedených v těchto Podmínkách a platném Ceníku služeb.

3. Můj Tarif a Můj Svobodný Tarif (dále jen také společně jako „Můj Tarif“) lze získat uzavřením nové Účastnické smlouvy nebo prodloužením stávající Účastnické smlouvy zároveň se změnou tarifu nebo změnou tarifu, a to za podmínek uvedených v Podmínkách.Účastnickou smlouvu na Můj Tarif lze uzavřít na všech prodejních místech Operátora.

4. Pro úspěšnou aktivaci tarifu Můj Tarif (uzavřením nové Účastnické smlouvy či změnou stávajícího tarifu) je důležitá aplikace Můj T-Mobile (dále jen „Aplikace“). Aplikaci je možné stáhnout aktuálně na GooglePlay nebo AppStore. Účastník sjedná s Operátorem v Účastnické smlouvě konkrétní parametry tarifu Můj Tarif a další s tím související podmínky tak, že k aktivaci tarifu Můj Tarif (účinnosti Účastnické smlouvy) dojde potvrzením sjednaných parametrů v Aplikaci. Po nastavení sjednaných parametrů nově sjednaného tarifu Můj Tarif do interních systémů Operátora má Účastník 30 dnů na to, aby si Můj Tarif sámv Aplikaci aktivoval. Pokud nejpozději do 30 dnů od uzavření Účastnické smlouvy na Můj Tarif, resp. nastavení tarifu Můj Tarif v interních systémech Operátora, Účastník nepotvrdí tyto změny v Aplikaci, nastaví tyto změny Operátor Účastníkovi sám. O nastavení změn Operátor Účastníka informuje zpravidla formou SMS. Do doby změny tarifu na Můj Tarif (buď v Aplikaci či ze

strany Operátora) bude v případě změny stávajícího tarifu na Můj Tarif Účastník využívat stávající tarif (vč. jeho cenových podmínek), v případě uzavření nové smlouvy s tarifem Můj Tarif budou podmínky pro využívání služeb do doby aktivace tarifu Můj Tarif sjednány přímo na formuláři Účastnická smlouva, nebude-li Můj Tarif aktivován bezprostředně po uzavření Účastnické smlouvy dle čl. 7. 2.

5. V této souvislosti Operátor prohlašuje, že maximálně do 1. 4. 2021 bude v případě nově uzavřené Účastnické smlouvy s tarifem Můj Tarif aktivovat nastavení tarifu Můj Tarif automaticky bez potřeby další aktivace v Aplikaci. O zrušení, případně prodloužení termínu této výjimky bude Operátor informovat na www.t-mobile.cz. Zároveň si Operátor tímto vyhrazuje možnost úpravy Podmínek v části aktivace tarifu Můj Tarif pro nově uzavřené Účastnické smlouvy s využitím Aplikace a nastavení nově uzavřené Účastnické smlouvy do doby této aktivace v Aplikaci, čili možnost změny čl. 7 těchto Podmínek. Protože se bude jednat o změnu Podmínek pouze pro nové Účastnické smlouvy, nebude o této změně Podmínek informovat osobně všechny stávající Účastníky využívající Můj Tarif dle těchto Podmínek.

6. V případě, že Účastník nemá možnost aktivovat Můj Tarif v Aplikaci (např. nepodporované zařízení), zaktivuje Účastník Můj Tarif zavoláním na Zákaznické centrum Operátora či osobně na jakékoli prodejně Operátora.

7. Aktivací tarifu Můj Tarif Účastník získává datovou a hlasovou část včetně počtu příp. volných jednotek (minuty, SMS a datový limit, včetně příp. mezinárodních volných jednotek, dále společně jen „volné jednotky“) dle podmínek jednotlivých variant definovaných v platném Ceníků služeb. **Nevyčerpané volné jednotky se nepřevádějí do dalšího zúčtovacího období.**

7. 1. Pro hlasovou část platí, že volné jednotky 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 účtována standardní cena uvedená v platném Ceníku služeb.

7. 2. Pro datovou část platí, že Účastník získává datový limit definovaný v platném Ceníku služeb pro každou sjednanou variantu. **Po vyčerpání datového limitu nemá Účastník možnost datové služby dále využívat s výjimkou variant neomezených dat**; u některých variant neomezených dat je v platném Ceníku služeb definována pouze hranice datového limitu, po kterém se sníží přenosová rychlost.

7. 3. **Některé datové varianty tarifu Můj Tarif mají tzv. EU datový limit** definovaný v platném Ceníku služeb a Obchodních podmínkách EU roamingu. Po vyčerpání EU datového limitu Účastník potvrdí další způsob čerpání dat, např. aktivuje čerpání dat s příplatkem uvedeným v platném Ceníku služeb.

7. 4. Operátor informuje Účastníka vždy o dosažení zpravidla 80% a 100% vyčerpání z celkového datového limitu (včetně Jednorázového navýšení datového limitu), a to zpravidla formou SMS, e-mailu, popř. v Aplikaci.

7. 5. Účastník má vždy možnost kontrolovat objem přenesených dat v Aplikaci nebo na www.t-mobile.cz/mtm.

8. **Pokud chce Účastník po vyčerpání datového limitu využívat datovou službu v plné rychlosti**, může si k tarifům Můj Tarif dokoupit (i opakovaně) Jednorázové navýšení datového limitu, a to s limitem a za cenu uvedenou v platném Ceníku služeb u tarifů Můj Tarif. **Jiné Jednorázové navýšení datového limitu než definované v Ceníku služeb u Tarifů Můj Tarif není s tarify Můj Tarif slučitelné.**

9. **Můj Tarif je určen zejména pro běžné aktivní využívání mobilních hlasových služeb (včetně SMS) a datových služeb Operátora samotným Účastníkem či Uživatelem. SIM karty s tarifem Můj Tarif nelze využívat v zařízeních chovajících se jako GSM brány. Operátor je oprávněn omezit (a případně současně převést na předplacenou Službu) 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) či v případě, že SIM karta je využívána v zařízeních chovajících se jako GSM brány.**

10. **Účastník bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že změnou tarifu na Můj Tarif nebo změnou v rámci tarifů Můj Tarif automaticky přichází o všechna datová, hlasová nebo SMS zvýhodnění či balíčky (včetně StreamOn), případný nevyčerpaný kredit, slevu na měsíční paušál, volné jednotky apod., které měl nastaveny u aktuálně sjednaného tarifního programu, který tímto mění. Účastník je oprávněn měnit nastavení tarifu Můj Tarif vždy max. jednou za měsíc.**

11. Pro tarify Můj Tarif platí, že Účastník dostává zdarma Vyúčtování služeb pouze v elektronické podobě. Požaduje-li Účastník Vyúčtování služeb v listinné podobě, Operátor mu jej za cenu uvedenou v platném Ceníku služeb poskytne.

12. Operátor se zavazuje poskytovat Účastníkům službu v co nejvyšší možné kvalitě. Bližší informace o kvalitě poskytovaných služeb jsou uvedeny v platném Ceníku služeb, stejně jako minimální nabízená a zaručená úroveň kvality služeb, odhadovaná maximální rychlost, inzerovaná rychlost a lhůta pro zahájení poskytování služby.

13. **Operátor si vyhrazuje právo kdykoli aktualizovat a měnit tyto Podmínky v části týkající se charakteristiky tarifů Můj Tarif včetně jejich nastavení, možností aktivace tarifů Můj Tarif, okruhu Účastníků, pro které jsou tarify Můj Tarif určeny či nabízené kvality. Zároveň je Operátor oprávněn tarify Můj Tarif zrušit a převést Účastníky na nejbližší obdobný (charakteristicky a cenově) tarif.** Takové změny budou Účastníkům oznámeny zpravidla jeden měsíc přede dnem účinnosti změny Podmínek či nastavení jejich Účastnické smlouvy způsobem stanoveným ve Všeobecných podmínkách.

B) Předsmluvní informace ke službě

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 svým Účastníkům prostřednictvím k tomu určených SIM karet mobilní hlasové a datové služby elektronických komunikací (dále jen „Služba“). Operátor se zavazuje poskytovat Účastníkům Službu v co nejvyšší možné kvalitě. 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 např. užívaná technologie, úroveň pokrytí signálem, výkon koncového zařízení, výkon vysílače, počasí, poloha atd. (další faktory jsou uvedeny v Příloze 1 Ceníku služeb).

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

2. Uzavření a doba trvání Účastnické smlouvy

2.1 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 značkové či partnerské prodejně Operátora nebo za účasti obchodního zástupce Operátora; či prostřednictvím

2.1.2 internetových stránek Operátora www.t-mobile.cz (dále jen „Web“);

2.1.3 Aplikace; či

2.1.4 zákaznického centra Operátora na telefonním čísle +420 800 73 73 73 (ze zahraničí +420 603 603 603) (dále jen „IL“).

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) všechny požadované údaje a dále postupovat dle instrukcí na Webu či v Aplikaci 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 IL projde ústně a vyplní Formulář. Takto sepsaný návrh Účastnické smlouvy Operátor zašle Účastníkovi prostřednictvím kurýrní/poštovní přepravy (dále jen „kurýr“) k jeho podpisu. Kurýr ověří totožnost Účastníka dle Obchodních podmínek zásilkového prodeje.

2.5 Jakékoli, byť nepodstatné změny Formuláře (s výjimkou vyplnění údajů, jejichž vyplnění ze strany Účastníka se předpokládá) jsou Operátorem automaticky odmítnuty a tím i samotný Formulář.

2.6 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.

2.7 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.

2.8 Za aktivaci Služby není účtován žádný poplatek.

2.9 Účastnickou smlouvu lze uzavřít na dobu určitou nebo neurčitou.

2.10 Účastnická smlouva zaniká dohodou, výpovědí, odstoupením, smrtí Účastníka, přenesením čísla nebo zánikem Účastníka či Operátora bez právního nástupce, případně z jiných důvodů stanovených zákonem.

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 Shrnutí Smlouvy.

3.3 Ceny Služby jsou účtovány dle zvolené varianty Tarifu (hlasové i datové části), kdy nejdříve je spotřeba minut, SMS a datového objemu čerpána z volných jednotek a po jejich vyčerpání dle sazby uvedené v aktuálním Ceníku služeb. Hovory jsou účtovány po minutách a účtovací jednotka dat je 1 kB.

3.4 Po vyčerpání datového limitu nemá Účastník možnost

datové služby dále využívat s výjimkou variant neomezených dat, u které je v platném Ceníku služeb definována pouze hranice datového limitu, po kterém se sníží přenosová rychlost.

3. 5 Pokud chce Účastník po vyčerpání datového limitu využívat datovou službu obecně či v plné rychlosti (u neomezených dat), může si k Tarifu dokoupit (i opakovaně) Jednorázové navýšení datového limitu, a to s limitem a za cenu uvedenou v platném Ceníku služeb v části týkající se dané datové varianty Tarifu (jiné Jednorázové navýšení datového limitu než definované v Ceníku služeb u Tarifu není s Tarifem slučitelné).

3. 6 Ceny za služby třetích stran, platebních služeb a jiných prémiových služeb Operátora, které nejsou obsahem Tarifu, jsou uvedeny v platném Ceníku služeb.

3. 7 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. 8 V průběhu trvání Účastnické smlouvy může Operátor Účastníkovi nabídnout různé další propagační akce. Podmínky jednotlivých propagačních akcí jsou upraveny v příslušných obchodních podmínkách.

4. Změna poskytovatele služby

4. 1 Každý Účastník má možnost si v souladu s Obchodními podmínkami pro přenos čísla požádat o přenos svého telefonního čísla k jinému poskytovateli služeb elektronických komunikací. Tato služba není zpoplatněna.

4. 2 Dojde-li ke zpoždění či zneužití změny poskytovatele, jež bylo způsobeno pochybením Operátora, tak se Operátor zavazuje Účastníkovi uhradit paušální náhradu dle výpočtu stanoveného příslušným prováděcím předpisem (paušální náhrada nemůže být nižší než 100 Kč a vyšší než 1000 Kč/den).

4. 3 Se změnou poskytovatele služby nejsou spojeny žádné poplatky.

5. Zálohy a obdobné platby

5. 1 Operátor je oprávněn žádat po Účastníkovi složení zálohy pouze v případech hrozícího finančního rizika nebo z jiného vážného důvodu. V případě neuhrazení požadované zálohy je Operátor oprávněn odmítnout uzavření Účastnické smlouvy, odstoupit od Účastnické smlouvy, neprovést navrženou změnu Účastnické smlouvy či omezit nebo přerušit Účastníkovi poskytování Služeb.

5. 2 Operátor může vybírat následující zálohy:
5. 2. 1 na Služby;
5. 2. 2 při splátkovém prodeji;
5. 2. 3 na roaming;
5. 2. 4 mimořádnou zálohu dle VPST;
5. 2. 5 zálohu na minimální měsíční plnění/částku (MMP).

5. 3 Pokud Účastník řádně a včas platí svá vyúčtování a nehrozí žádné finanční riziko, Operátor mu uhrazenou zálohu vrátí snížením částky k úhradě, a to do v pořadí čtvrtého vyúčtování od data vybrání zálohy v případě zálohy na Služby nebo roaming nebo do sedmého vystaveného vyúčtování od data vybrání zálohy v případě zálohy při splátkovém prodeji či na MMP, do bezprostředně následujícího vyúčtování Služeb bez zbytečného odkladu po zaplacení všech vyúčtování, ve kterých se projevily události, jež byly důvodem mimořádné zálohy v případě této zálohy.

6. Informace o postupech při porušení povinností ze strany Operátora

6. 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. Reklamaci může Účastník podat písemně prostřednictvím zákaznického centra na e-mailové adrese info@t-mobile.cz nebo osobně v kterékoli značkové prodejně Operátora.

6. 2 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).

6. 3 Pokud došlo k výpadku Služby, resp. bylo možné Službu využít jen částečně, anebo ji nebylo možné 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.

6. 4 V případě, že dojde během poskytování Služby spočívající v umožnění přístupu k internetu k významné trvající nebo často se opakující odchylce od parametrů poskytované Služby uvedených výše, může Účastník Službu reklamovat. Existence odchylky musí být zjištěna za pomoci mechanismu sledování ověřeného vnitrostátním regulačním orgánem. Pokud bude takto zjištěná odchylka oprávněně reklamována opakovaně (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

jednoho (1) měsíce ode dne doručení oznámení o uznané třetí reklamaci.

6. 5 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 ze Smlouvy i mimosoudně, a to v případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu, v případě sporu týkajícího se poskytování finančních služeb u Finančního arbitra (www.finarbitr.cz) 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.

6. 6 Operátor je povinen adekvátně reagovat na bezpečnostní incident, hrozbu nebo zranitelnost, pakliže takto nereaguje, odpovídá za škodu, která Účastníkovi v důsledku porušení této povinnosti vznikla. V případě adekvátní reakce Operátora tento nenese žádnou odpovědnost za škody vzniklé příslušným bezpečnostním incidentem.

7. Sledování úrovně spotřeby

7. 1 Pokud chce mít Účastník aktuální informace o útratě, spotřebě dat, SMS, MMS i volání v ČR i zahraničí, může použít Aplikaci nebo samoobsluhu MůjT-Mobile na webových stránkách www.t-mobile.cz.

8. Tísňová volání

8. 1 Přístup k tísňovému volání prostřednictvím hlasové služby není operátorem nijak omezen a je poskytován zdarma.

9. Jaké osobní údaje zpracováváme před poskytnutím služby

9. 1 Před poskytnutím služby Operátor zpracovává o Účastníkovi osobní údaje, které Operátor získal v souvislosti s uzavřením Účastnické smlouvy, na základě které má poskytovat Účastníkovi Služby. Operátor dále případně zpracovává osobní údaje Účastníka za účelem doručení Účastníkovi návrhu Smlouvy v případě jejího uzavírání prostřednictvím prostředků komunikace na dálku.

9. 2 Bližší informace ke zpracování osobních údajů jsou upraveny v Zásadách ochrany osobních údajů na www.t-mobile.cz/ochrana-udaju/zasady-ochrany-osobnich-udaju. Základní informace o zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů Účastníka jsou podrobně upraveny v Podmínkách zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů Účastníků.

10. Funkce pro Účastníky se zdravotním postižením

10. 1 Pro neslyšící Účastníky Operátor provozuje speciální infolinku, kde se volání s operátorem přepojí do textového hovoru. Vše, co se řekne, je převedeno rovnou do psané podoby, a to na www.t-mobile.cz/infolinka-pro-neslysici.

10. 2 Pro sluchově postižené Účastníky je na značkových a partnerských prodejnách Operátora přístupná služba T-Mobile e-Přepis. Jde o simultánní přepis řeči na dálku, díky němuž může neslyšící či nedoslýchavý pohodlně sledovat odpovědi prodejce na displeji tabletu.

11. Poprodejní služby

11. 1 V případě potřeby rady ohledně nastavení Služby, koncového zařízení nebo jiného problému či požadavku, se Účastník může obrátit na kteroukoli prodejnu Operátora nebo může využít asistenčních služeb zákaznického centra Operátora na tel. +420 800 73 73 73 či služeb hlasového automatu na čísle 800 73 73 73 (800 737 333 pro firemní zákazníky). V neposlední řadě má Účastník možnost navštívit sídlo Operátora na adrese Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4. Účastník může rovněž využít kontaktní formulář na e-mailové adrese info@t-mobile.cz, kde popíše daný problém a Operátor jej bude kontaktovat v co nejkratší době e-mailem nebo telefonicky s návrhem řešení.

12. Účastnický seznam

12. 1 Zveřejnění čísla v účastnickém telefonním seznamu je podmíněno souhlasem Účastníka. Telefonní číslo se použije pouze pro potřeby účastnických telefonních seznamů a pro poskytování informací o telefonních číslech.

12. 2 Souhlas může Účastník udělit při uzavírání Smlouvy (je-li taková možnost v rámci Smlouvy dána) či později prostřednictvím k tomu určených kanálů (Aplikace či samoobsluha Můj T-Mobile).

12. 3 K předání osobních údajů Účastníka do účastnického seznamu bez jeho předchozího souhlasu bude ze strany Operátora docházet v případě, že bude tato povinnost vyplývat z právního předpisu.

13. Opatření řízení provozu

13. 1 U Služby přístupu k internetu nerozlišuje Operátor jednotlivé datové toky za účelem blokování, zpomalování, měnění, omezování, narušování, diskriminace nebo snížení kvality jejich odbavení vyjma případů, kdy je to nezbytné. Pokud je to nezbytné, pak Operátor uplatňuje při poskytování služeb následující opatření za účelem:

13. 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);

13. 1. 2 zachování integrity a bezpečnosti sítě Operátora, služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení koncových uživatelů, může Operátor uplatňovat dočasná opatření spočívající v blokování IP adres a jejich rozsahů, blokování síťových portů, protokolů a doménových jmen, dálepak 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;

13. 1. 3 zabránění hrozícímu přetížení sítě nebo zmírnění účinků výjimečného přetížení sítě může dojít k dočasnému plošnému omezení datových toků všech koncových uživatelů. Opatření dle předchozí věty je aplikováno rovnocenně na všechny kategorie datového provozu všech koncových uživatelů za účelem příslušného snížení celkového datového toku sítě.

13. 2 V případě, že by opatření na řízení provozu uplatněné Operátorem mohlo mít vliv na ochranu soukromí a osobních údajů koncových uživatelů, Operátor je povinen postupovat podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR“). Operátor je zejména povinen posoudit vliv na ochranu soukromí a osobních údajů subjektů údajů a zajistit splnění poučovací povinnosti související se zpracováním osobních údajů vůči subjektům údajů (např. ve smlouvě či v podmínkách služby).

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

14. 1 Důsledkem omezení rychlosti Služby přístupu k internetu může být pomalejší načítání webových stránek nebo prodloužení doby stahování. To může způsobit nefunkčnost některých aplikací, které nebudou být používány kvůli dlouhé prodlevě služby přístupu k internetu (4K video streaming aj.)

14. 2 Možný dopad snížení parametrů kvality na využívání jednotlivých Služeb popisuje tabulka tvořící přílohu č. 1 těchto Podmínek i Ceníku služeb.

14. 3 Příklady čerpání datového limitu:

14. 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.

14. 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.

14. 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.

14. 4 Operátor neposkytuje žádné specializované Služby přístupu k internetu, tak jak jsou definovány v článku 3 odst. 5 nařízení EU č. 2015/2120.

14. 5 Za velkou trvající odchylku od inzerované rychlosti stahování nebo odesílání dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, 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 dvě (2) minuty v časovém úseku 60 minut při Úřadem prováděném měřicím procesu.

15. Změna Podmínek

15. 1 Operátor si vyhrazuje právo kdykoli aktualizovat a měnit Podmínky z důvodů a v rozsahu jak stanoví VPST, případně Tarif úplně zrušit. Takové změny budou Účastníkům oznámeny způsobem uvedeným ve VPST.

16. Náklady na dodání

16. 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.

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

17. 1 Detailní informace z hlediska potřebného softwarového a hardwarového vybavení pro využití digitálního obsahu poskytovaného Operátorem nalezne Účastník v samostatných obchodních podmínkách jednotlivých služeb.

17. 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.

17. 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.

18. Odstoupení od smlouvy

18. 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 zboží, byla- li součástí Účastnické smlouvy i smlouva na koupi koncového zařízení a jedná se o odstoupení v části Účastnické smlouvy týkající se daného zboží.

18. 2 Uzavřením Účastnické smlouvy mimo obvyklé obchodní prostory nebo za použití prostředků komunikace na dálku souhlasí Účastník s tím, aby poskytování Služeb započalo ještě před uplynutím uvedené lhůty pro odstoupení. Dojde-li před odstoupením od Účastnické smlouvy k čerpání Služeb, budou Účastníkovi v souladu s ustanovením § 1834 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník vyčerpané Služby účtovány.

18. 3 Náklady na vrácení zboží v případě odstoupení od části Účastnické smlouvy týkající se zboží (např. poštovné, dopravné) nese v souladu s ustanovením § 1820 odst. 1 písm. g) občanského zákoníku Účastník.

18. 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.

18. 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.

18. 6 Pokud Účastník není v postavení spotřebitele či podnikající fyzické osoby, nemá právo odstoupit ve výše uvedené lhůtě.

19. Podmínky jsou platné a účinné od 1. 1. 2022 a pro Účastnické smlouvy uzavřené před tímto datem od 1. 4. 2022.

Příloha č. 1 – Dopad parametrů kvality na možnost využívání jednotlivých služeb

Příklad	Mminimální přenosová rychlost	Doporučená přenosová rychlost	Citlivost na zpoždění dat	Citlivost na ztrátovost packetů
T-Mobile TV živé vysílaní (mobilní telefon, tablet)	> 600 kb/s	> 1,5 Mb/s (např. 4 K ultra HD video potřebuje > 25 Mb/s)	velmi citlivé	velmi citlivé
T-Mobile TV archiv (mobilní telefon, tablet)	> 600 kb/s	> 1,5 Mb/s (např. 4 K ultra HD video potřebuje > 25 Mb/s)	méně citlivé	extrémně citlivé
T-Mobile TV živé vysílaní (Smart TV, set-top box)	> 2,8 Mb/s	> 5,5 Mb/s (např. 4 K ultra HD video potřebuje > 25 Mb/s)	velmi citlivé	velmi citlivé
T-Mobile TV archiv (Smart TV, set-top box)	> 2,8 Mb/s	> 5,5 Mb/s (např. 4 K ultra HD video potřebuje > 25 Mb/s)	méně citlivé	extrémně citlivé
iVysílání ČT, Voyo, iPrima...	> 500 kb/s	> 1,5 Mb/s (např. 4 K ultra HD video potřebuje > 25 Mb/s)	velmi citlivé	velmi citlivé
YouTube, Netflix...	> 500 kb/s	> 1,5 Mb/s (např. 4 K ultra HD video potřebuje > 25 Mb/s)	méně citlivé	extrémně citlivé
Deezer, Spotify, Apple Music...	> 64 kb/s	> 320 kb/s pro vyšší kvalitu poslechu	méně citlivé	extrémně citlivé
VoLTE, hovory přes IP (VoIP)...	> 80 kb/s	> 128 kb/s	velmi citlivé	méně citlivé
FaceTime, Skype, WhatsApp...	> 500 kb/s	> 1 Mb/s	velmi citlivé	méně citlivé
Steam, PlayStation, Xbox	> 2 Mb/s		extrémně citlivé	velmi citlivé
Surfování na internetu, iMessage...	> 32 kb/s	> 1,5 Mb/s	méně citlivé	citlivé

Příklady čerpání datového limitu:

Datový limit 500 MB až 1 GB
Objem dat obvykle postačí na čtení článků, sledování počasí, e-maily. Účastník si může najít např. spoj v jízdním řádu a podívat se, co je nového na sociálních sítích.

Datový limit 3 GB až 5 GB dat
Tento datový objem obvykle postačí na sdílení fotek na sociálních sítích i ke zhlédnutí videí na YouTube. Zároveň jej lze použít na e-maily a čtení toho nejdůležitějšího na internetu.

Datový limit 10 GB a více
Objem postačující obvykle na stahování hudby, časté pouštění videí, online her, ale samozřejmě i na čtení článků, sledování počasí, e-maily. Dle potřeby lze čas od času vytvořit hotspot a sdílet tak data z mobilu třeba do notebooku.