



Popis služby Komplet Klasik

společnosti T-Mobile Czech Republic a.s., se sídlem Tomičkova 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 „Popis“ nebo také jen „Podmínky“)

Tento Popis služby obsahuje technické parametry služby a **předsmuvní informace** vztahující se ke službě **Komplet Klasik (dále jen „Služba“)** dle jejichž podmínek společnost T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „Poskytovatel“) svým zákazníkům (dále jen „Smluvní partner“ nebo „Účastník“) umožňuje využívat výše uvedenou Službu elektronických komunikací. Tato Služba umožňuje přístup k internetu a uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel číslovacího plánu.

Závazek Poskytovatele poskytovat Službu ve prospěch Smluvního partnera vzniká až uzavřením samostatné Specifikace služby. Za Specifikaci služby Smluvní strany považují i Smlouvu o poskytování pevné služby (dále jako „Specifikace služby“).

V otázkách neupravených v Podmínkách se přiměřeně užití zejména ustanovení aktuálních Všeobecných podmínek společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „VPST“), Obchodních podmínek pro Pevné služby elektronických komunikací, Podmínek pro zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů Účastníka a dalších podmínek Smluvním partnerem využívaných služeb a nabídek Poskytovatele uveřejněných na stránce www.t-mobile.cz, dále platný Ceník služby a ustanovení platného právního řádu České republiky. Specifikace služby se dále ve smluvních dokumentech považují za Účastnickou smlouvu. Pokud má Smluvní partner ze zákona nárok na Shrnutí smlouvy, potom je konkrétní nastavení Specifikace služby a cen zahrnuto v tomto Shrnutí.

Předsmuvní 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 Poskytovatele na adrese <https://www.t-mobile.cz/primylink> podle názvu Služby. 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.

Předsmuvní informace ke službě

1 Charakteristika služby

Podstatou Služby je poskytování balíčku telefonních služeb a připojení k internetu na metalickém vedení:

- 1 – 3 telefonní přípojky typu HTS (analogová linka) nebo ISDN2 pro odchozí a příchozí hovory
- připojení k internetu technologií ADSL nebo VDSL

Služba je poskytována v konfiguracích (počty telefonních přípojek, kapacita připojení k internetu) uvedených v příslušných ustanoveních Ceníku služby.

1.1 Telefonní služby

1.1.1 Telefonní přípojka HTS

Analogová telefonní přípojka s jedním hovorovým kanálem a základní sadou telefonních služeb:

- přenos hlasu
- fax skupin 3
- přenos dat* rychlostí max. 56 kbit/s
- přidělení telefonního čísla nebo přenesení telefonního čísla od původního poskytovatele

1.1.2 Telefonní přípojka ISDN2 (MSN)

Digitální telefonní přípojka 2B+D se dvěma hovorovými kanály a základní sadou telefonních služeb:

- přenos hlasu
- fax skupin 3 a 4
- přenos dat* rychlostí $n \times 64$ kbit/s (n je počet současně využitých hlasových kanálů)
- přidělení telefonních čísel nebo přenesení telefonních čísel od původního poskytovatele v konfiguraci 1 hlavní telefonní číslo + až 7 MSN na každou přípojku ISDN2
- zveřejnění údajů v oficiálním telefonním seznamu České republiky

Služba je určena pro příchozí a odchozí hovory. Umožňuje odchozí hovory do pevných sítí v ČR, hovory do mobilních sítí v ČR, mezinárodní hovory a další hovory vyjmenované v Ceníku služby a zvoleném cenovém programu.

* Vzhledem k probíhající modernizaci telekomunikačních sítí v ČR i zahraničí, nelze garantovat spolehlivou funkci všech typů historických datových protokolů využívaných pro přenos dat po telefonních linkách (tzv. vytáčené spojení). Pokud je telefonní přípojka využívána pro komunikaci platebních terminálů, elektronických zabezpečovacích systémů a dalších datových modemů, doporučuje Poskytovatel před zřízením Služby konzultovat konkrétní technické řešení s technickou podporou Poskytovatele, případně realizovat testovací provoz pro ověření bezchybné komunikace.

1.2 Připojení k internetu ADSL/VDSL

Připojení k internetu technologií ADSL/VDSL je realizováno na jedné z telefonních přípojek (přípojka A) realizovaných v rámci Služby.

Služba poskytuje vysokorychlostní připojení k Internetu bez časového omezení. Je založena na technologii ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) nebo VDSL (Very High Speed DSL), která dokáže využít telefonní přípojku HTS nebo ISDN2 jako širokopásmové médium pro přenos dat.



Služba je poskytována v těchto variantách:

Typ Služby	Typ využívané technologie	Max rychlost pro stahování dat ¹	Max rychlost pro odesílání dat ¹	Agregace
FUN 8M	ADSL	8 192 kbit/s	512 kbit/s	1:50
FUN 16M	ADSL	16 384 kbit/s	768 kbit/s	1:50
BASIC 20M	VDSL	20 480 kbit/s	2 048 kbit/s	1:50
BASIC 50M	VDSL	51 200 kbit/s	5 120 kbit/s	1:50
BASIC 100M	VDSL	102 400 kbit/s	10 240 kbit/s	1:50
BASIC 250M	VDSL	256 000 kbit/s	25 600 kbit/s	1:50
PROFI 8M	ADSL	8 192 kbit/s	512 kbit/s	1:10
PROFI 16M	ADSL	16 384 kbit/s	768 kbit/s	1:10
BUSINESS 20M	VDSL	20 480 kbit/s	2 048 kbit/s	1:10
BUSINESS 50M	VDSL	51 200 kbit/s	5 120 kbit/s	1:10
BUSINESS 100M	VDSL	102 400 kbit/s	10 240 kbit/s	1:10
BUSINESS 250M	VDSL	256 000 kbit/s	25 600 kbit/s	1:10

1) Garantovaná kvalita a dostupnost Služby včetně technických omezení týkajících se rychlosti stahování/odesílání dat jsou specifikovány v článku **Error! Reference source not found.** tohoto Popisu.

Součástí všech výše uvedených typů Služby je jedna veřejná IPv4 adresa + IPv6/56 adresa.

1.3 Doplnkové služby

K základním službám v rámci služby je poskytována řada doplňkových služeb. Doplňkové služby jsou zpoplatňovány dle příslušného Ceníku služby.

1.3.1 Doplnkové služby k telefonní službě

Dostupné doplňkové služby dle typu přípojky a jejich standardní nastavení je uvedeno v následující tabulce. Odlišné nastavení doplňkových služeb lze objednat prostřednictvím příslušné přílohy Specifikace služby.

Zkratka	Služba	HTS	ISDN2 (MSN)	Změna ²
AoC/AoT	Tarifikační impulsy ³	-	Přihlašovací impuls	Z
CFU SC	Pevné přesměrování volání	Povoleno	Povoleno	W, F
CFB SC	Přesměrování volání při obsazení	Povoleno	Povoleno	W, F
CFNR SC	Přesměrování volání při nepřihlášení	Povoleno	Povoleno	W, F
CLIP	Zobrazení čísla volajícího (nastavuje volaný)	Vypnuto	Zapnuto	W
CLIR	Zamezení předání čísla volajícího (nastavuje volající)	Vypnuto	Vypnuto	W, F
CLIR PC	Zamezení předání čísla volajícího pro jednotlivý hovor	Povoleno	Povoleno	W, F
COLP	Zobrazení čísla volaného (při přesměrování, nastavuje volající)	-	Zapnuto	W
COLR	Zamezení předání čísla volaného (nastavuje volaný)	-	Vypnuto	W
CONF3	Malá konference 3 účastníků	Zapnuto	Zapnuto	Z
CW	Upozornění na příchozí volání, čekající hovor	Zapnuto	Zapnuto	W, F
HOLD	Přidržení volání (povolení této služby provádí poskytovatel)	Zapnuto	Zapnuto	W
MA/LH	Sériová linka (cyklický přístup)	-	-	-
MSN	Vícenásobné účastnické číslo, až 8 tel. čísel	-	Zapnuto	Z
OCB NC	Omezení odchozího provozu (národní, GSM, zahraničí, 9xx)	90x, 976	90x, 976	W
TP	Přenositelnost terminálu	-	Zapnuto	Z
SUB	Subadresování terminálů	-	-	-

2) Změnu nastavení lze realizovat: Z – objednaním prostřednictvím Specifikace služby či změnového formuláře, W – prostřednictvím webového portálu, F – prostřednictvím FAC kódů, viz tabulka níže.

3) Varianty tarifikačních pulsů: ANM přihlašovací puls, AoT sekundové pulsy, AoC. Pulsy AoC jsou pouze orientační a nemusí odpovídat skutečně účtované ceně hovoru. Definice AoC tarifu je k dispozici na webových stránkách poskytovatele: <https://www.t-mobile.cz/podpora/ke-stazeni>.

Pro nastavení doplňkových služeb prostřednictvím FAC kódů je nutné použít telefonní přístroj s tónovou volbou. Následující tabulka zobrazuje jednotlivé kódy a přiřazené funkce. Volba kódu se liší podle typu zapojení koncových zařízení.



Služba	Při standardním zapojení		Při zapojení prostřednictvím a/b portu NTBA 2ab ⁴		Popis funkce
	Aktivace	Deaktivace	Aktivace	Deaktivace	
CFU SC	*21* telefonní číslo #	#21#	1721 telefonní číslo	1921	Všechny příchozí hovory budou přesměrovány na zadané telefonní číslo.
CFB SC	*67* telefonní číslo #	#67#	1767 telefonní číslo	1967	Pokud budete s někým hovořit, další příchozí hovor bude přesměrován na zadané telefonní číslo.
CFNR SC	*61* telefonní číslo #	#61#	1761 telefonní číslo	1961	Pokud nepřijmete příchozí hovor do 20 sekund, bude hovor přesměrován na zadané telefonní číslo.
CLIR	*31#	#31#	1731	1931	Volanému se nezobrazí telefonní číslo volajícího (trvalé nastavení).
CLIR PC	*31* volané číslo #	-	-	-	Volanému se pro tento hovor nezobrazí telefonní číslo volajícího.
CW	*43#	#43#	1743	1943	Budete-li hovořit, budete upozorněni krátkým tónem na čekající další příchozí hovor. Pokud nyní zavěsíte, stanice bude vyzvoněna a po vyzvednutí budete spojeni s čekajícím hovorem.

4) Použití číselných kódů 17 a 19 namísto * a # je vyžadováno v případě připojení analogových telefonních přístrojů a PBX k digitální lince ISDN2 prostřednictvím analogových portů a/b síťového zakončení NTBA 2ab (NT1+). V ostatních typech připojení jsou možné oba způsoby volby FAC kódu.

Pokud nebude písemně dohodnuto jinak, součástí Služby není poskytnutí ostatních technických prostředků či jiných věcí, potřebných pro přístup do telefonní sítě ani konfigurace lokální sítě Smluvního partnera nebo zařízení přistupujících telefonní síti, mimo základní konfiguraci technických parametrů v rámci instalace přípojky dle ustanovení tohoto Popisu.

1.3.2 Zvýšená servisní podpora Služby

Doplňková služba Zvýšená servisní podpora nabízí nadstandardní péči zahrnující zrychlené odstranění případné poruchy Služby. Doplnkovou službu Zvýšená servisní podpora je možné objednat ke všem typům a variantám Služby.

Rozsah aktivit vykonaných pro odstranění poruchy zahrnuje především konfigurační změny na DSLAM, konfigurace v páteřní síti včetně agregačních bodů společnosti CETIN apod. **Doplňková Služba Zvýšená servisní podpora se nevztahuje na poruchy vzniklé na účastnickém vedení.**

Omezení

- Doplňková služba Zvýšená servisní podpora je poskytována až po uplynutí 15 dní od objednání této doplňkové služby. Tento odklad se týká nejen začátku poskytování, ale také začátku zpoplatnění.
- Doplňkovou službu Zvýšená servisní podpora není možné zřídit pro přípojky Služby zřízené na kartách POTS (Annex A).
- Pro oprávněnost požadavku na odstranění poruchy podle podmínek doplňkové služby Zvýšená servisní podpora je rozhodující, zda v momentu nahlášení poruchy je doplňková služba aktivní (viz bod a)).
- Ke každé jedné přípojce Služby lze objednat a poskytovat pouze jednu doplňkovou službu Zvýšená servisní podpora.

Lhůty pro odstranění poruchy v režimu Zvýšené servisní podpory jsou následující:

- Zvýšená servisní podpora 24 – základní úroveň, porucha bude zpravidla odstraněna do 24 hodin;
- Zvýšená servisní podpora 12 – vyšší úroveň, porucha bude zpravidla odstraněna do 12 hodin.

Smluvní partner bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že uvedené lhůty pro odstranění poruchy na přípojce Služby s aktivní doplňkovou službou – Zvýšená servisní podpora Služby nejsou Smluvnímu partnerovi nijak ze strany Poskytovatele garantovány a že Smluvní partner tudíž nemá při jejich nedodržení ze strany Poskytovatele nárok na žádnou sankci, slevu z ceny Služby, případně na náhradu škody.

1.3.3 Routovaný blok IP adres

Routovaný blok IP adres o velikosti N adres, přičemž N=4,8,16 IP adres. Příklad využití bloku 4 IP adres pro očíslování sítě Smluvního partnera:

- síťová adresa (nepoužitelná pro očíslování zařízení v síti Smluvního partnera)
- koncové zařízení (k očíslování koncového zařízení)
- PC (k očíslování zařízení v síti Smluvního partnera)
- broadcastová adresa (nepoužitelná pro očíslování zařízení v síti Smluvního partnera)

V případě bloku 4 IP adres je využitelná pouze 1 IP adresa pro očíslování dalších zařízení v síti Smluvního partnera. V případě bloku 8 IP adres lze využít 5 IP adres atd.

1.4 Přípojky

Komplet Klasik je balíček telefonních linek HTS a/nebo ISDN2 a pevného připojení k internetu technologií ADSL/VDSL realizovaném na jedné z telefonních linek. Telefonní linky jsou zřízeny na metalickém vedení.

Přípojka označená ve specifikaci služby „A“ je tzv. hlavní přípojku služby Komplet Klasik. Na této přípojce je realizována telefonní služba a připojení k internetu. Pokud by z jakéhokoliv důvodu nebylo možné službu na této přípojce zřídit, nebude zřízena ani žádná další část služby specifikovaná na příslušné Smlouvě (Specifikaci služby) a tato Smlouva (Specifikace služby) pozbude platnosti.



Přípojky označené na Specifikaci služby „B“ a „C“ jsou tzv. vedlejšími přípojkami služby Komplet Klasik a jsou určeny pro realizaci samotné telefonní služby bez internetu v případech, kdy se zřizují 2 nebo 3 telefonní linky v rámci jedné služby Komplet Klasik specifikované na příslušné Smlouvě (Specifikaci služby). V případě, že nebude možné zřídit služby na přípojce „B“ a/nebo „C“, ale bude možné realizovat hlavní přípojku „A“, bude služba zřízena pouze s realizovatelnými přípojkami. Cena služby bude v takovém případě stanovena dle Ceníku služby pro realizovanou konfiguraci.

Telefonní služba a připojení k internetu realizované na přípojce „A“ jsou povinnou součástí Služby.

1.5 Rozhraní, koncový bod služby

Telefonní přípojka je realizována standardní telefonní technologií a předána Smluvnímu partnerovi na rozhraní U s konektorem RJ-11/12/45 nebo speciálním zakončením sítě s konektorem RJ-45. Toto rozhraní je koncovým bodem Služby. Každá jednotlivá telefonní přípojka je realizována na samostatném metalickém vedení.

1.6 Koncová zařízení

Koncová zařízení nejsou součástí služby. Smluvní partner si může objednat vybraná koncová zařízení z aktuální nabídky Poskytovatele (viz Ceník služby). Smluvní partner má též možnost použít vlastní koncová zařízení schválená pro připojení k veřejným komunikačním sítím České republiky nebo k provozování v České republice a kompatibilní se zvoleným typem Služby.

Poskytovatel zajišťuje podporu pro instalace a servis pouze u koncových zařízení objednaných Smluvním partnerem ke Službě od Poskytovatele, společnosti T-Mobile Czech Republic a.s.

Pro provoz služby jsou nezbytná tato koncová zařízení:

- analogové nebo digitální telefonní, faxové přístroje apod.,
- pouze pro telefonní linky ISDN2: síťové zakončení NTBA pro připojení digitálních koncových zařízení ISDN nebo síťové zakončení NTBA 2ab pro připojení analogových koncových zařízení (pro každou ISDN2 přípojku jeden kus NTBA nebo NTBA 2ab).
- splitter (rozbočovač) pro odbočení nadhovorového pásma pro realizaci připojení k internetu ADSL/VDSL,
- ADSL/VDSL modem pro připojení počítače k internetu.

Síťové zakončení NTBA pro jednu linku ISDN2 umožňuje připojení koncových zařízení ISDN2.

Síťové zakončení NTBA 2ab pro jednu linku ISDN2 s výstupem 2x POTS umožňuje připojení koncových zařízení ISDN2 a/nebo dvou analogových koncových zařízení.

ADSL/VDSL modem je možné použít jak pro připojení na analogové telefonní přípojce HTS tak i pro připojení na přípojce ISDN2.

Žádná koncová zařízení Smluvního partnera nesmí být připojena na vedení před koncovým bodem služby! Veškerá analogová koncová zařízení mohou být na telefonní linku ISDN2 připojena pouze prostřednictvím analogových portů zařízení NTBA 2ab nebo prostřednictvím vhodného Terminal adapteru!

1.6.1 Prodej koncového zařízení

Poskytovatel nabízí možnost si ke Službě zakoupit některá koncová zařízení. Současně s koupí koncového zařízení má Smluvní partner možnost si objednat instalaci koupeného koncového zařízení za podmínek uvedených dále v tomto Popisu, pokud si Smluvní partner nezvolí samoinstalační balíček.

Konkrétní koncová zařízení jsou nabízena dle aktuální nabídky poskytovatele uvedené v platném Ceníku služby. Konkrétní nabídka koncových zařízení, jejich technická specifikace a další parametry jednotlivých typů koncových zařízení jsou uvedeny na samostatných produktových listech koncových zařízení, které jsou k dispozici na vyžádání u Poskytovatele.

Součástí dodávky koncového zařízení jsou též kabely, uživatelský návod, záruční list, pokud není stanoveno jinak.

Smlouva/Specifikace služby je v ustanoveních týkajících se prodeje koncového zařízení považována za kupní smlouvu uzavřenou mezi Smluvním partnerem a poskytovatelem. Cena, za kterou je koncové zařízení prodáno Smluvnímu partnerovi (tzn. kupní cena), je stanovena příslušným ustanovením platného Ceníku Služby, není-li ve Smlouvě/Specifikaci služby stanovena kupní cena odlišná. Smluvní partner písemně potvrdí převzetí koncového zařízení včetně příslušenství ke Službě na dodejce nebo jiném podobném dokumentu. Vlastnictví koncového zařízení přechází na Smluvního partnera až úplným uhrazením ceny koncového zařízení poskytovateli. Kupní cenu je povinen Smluvní partnera uhradit poskytovateli na základě jejího vyúčtování ve splatnosti příslušného vyúčtování (samostatné nebo společné s vyúčtováním Služby), které bude poskytovatelem vystaveno po zřízení Služby. Splatnost takového vyúčtování je shodná se sjednanou splatností týkající se vyúčtování Služby. Nebezpečí škody na koncovém zařízení přechází na Smluvního partnera okamžikem fyzického převzetí koncového zařízení (takový okamžik bude uveden v dodejce nebo jiném dokumentu potvrzujícím převzetí koncového zařízení Smluvním partnerem). Případná jakákoliv škoda, která by vznikla v souvislosti s koncovým zařízením, je omezena kupní cenou příslušného koncového zařízení. Záruka za jakost činí 24 měsíců ode dne jeho protokolárního převzetí, není-li v konkrétním záručním listu, který je dodáván společně s koncovým zařízením, stanovena záruka za jakost delší nebo její počátek stanoven odlišně. Způsob uplatnění reklamace koncového zařízení a reklamační řízení jsou popsány dále v článku **Error! Reference source not found.** tohoto Popisu. V případě, že nedojde ke zřízení Služby z jakéhokoliv důvodu, resp. dojde k ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy/Specifikace služby týkající se dotčené Služby a dotčeného koncového zařízení, a Smluvní partner přitom již obdrží koncové zařízení, tak je Smluvní partner povinen koncové zařízení ve stavu v jakém jej obdržel s přihlédnutím k běžnému opotřebení vrátit poskytovateli nejpozději do 14 dnů ode dne doručení výzvy k vrácení koncového zařízení, popř. do 14 dnů ode dne, kdy dojde k ukončení Smlouvy/Specifikace služby týkající se dotčené Služby a dotčeného koncového zařízení, a to osobně či poštou na adresu Oddělení zřizování malých služeb, Tomíčkova 2144/1, 148 00, Praha 4, Česká republika.

Poskytovatel neodpovídá za provoz a parametry zakoupeného koncového zařízení, resp. za jejich nastavení, není-li výslovně sjednáno v příslušné Smlouvě/Specifikaci Služby jinak. Smluvní partner bere na vědomí a souhlasí s tím, že koncové zařízení není součástí Služby, že závada na koncovém zařízením, jeho špatná konfigurace nebo jeho nastavení, nebo nesprávné nastavení místní sítě Smluvního partnera, resp. nadměrný provoz v této síti, nemá vliv na poskytování Služby (tzn., že Poskytovatel neodpovídá za vadné poskytnutí Služby nebo její neposkytnutí v případech, kdy vadné poskytnutí Služby, resp. její neposkytnutí, je způsobeno zde uvedenými případy).



1.6.2 Instalace koncového zařízení

Poskytovatel nabízí Smluvnímu partnerovi možnost si u Služby zvolit si typ instalace zakoupeného koncového zařízení, a to dle jeho preferencí (malá nebo velká instalace), popř. si zvolit samoinstalační balíček.

V době zřízení a instalace služby je vhodná přítomnost správce pobočkové ústředny Smluvního partnera, pokud existuje. Poskytovatel nezajišťuje konfiguraci a případné úpravy připojení pobočkové ústředny Smluvního partnera, elektronického zabezpečovacího systému ani jiných komunikačních zařízení Smluvního partnera.

Samoinstalační balíček

V případě samoinstalačního balíčku je Smluvnímu partnerovi doručeno koncové zařízení včetně příslušenství kurýrní službou, a to do lokality uvedené ve Smlouvě, pokud se Smluvní partner s Poskytovatelem nedohodne jinak. Smluvní partner je povinen potvrdit kurýrovi převzetí koncového zařízení včetně příslušenství. Instalaci koncového zařízení provádí Smluvní partner sám na vlastní riziko a náklady dle podrobného návodu k připojení, který je součástí doručení koncového zařízení. V tomto případě poskytovatel Smluvnímu partnerovi pouze Službu (o zřízení Služby bude Smluvní partner informován elektronickou poštou) v koncovém bodě sítě. Smluvní partner v tomto případě hradí Samoinstalační balíček - cenu za doručení koncového zařízení kurýrem.

Smluvní partner má možnost v případě nezdaru při instalaci koncového zařízení doobjednat malou nebo velkou instalaci za ceny uvedené v příslušném ustanovení platného Ceníku služby.

Malá instalace

Jedná se o základní instalaci koncového zařízení **bez zásahu do výpočetní techniky** Smluvního partnera. Funkčnost Služby je Smluvnímu partnerovi předvedena na počítači servisního technika Poskytovatele, popř. subdodavatele k tomu pověřeného.

Rozsah činností je následující:

- připojení a instalace rozbočovače ke koncovému bodu sítě (první telefonní zásuvce) kabelem v dodaném balení;
- připojení stávajícího telefonního rozvodu k rozbočovači;
- instalace DSL modemu;
- dodání Ethernet kabelu zakončeného konektorem RJ 45, dle příbalu cca 1 m;
- předvedení funkce přípojky pomocí výpočetní techniky instalujícího technika za použití přihlašovacího jména a hesla Smluvního partnera.

Malá instalace **nezahrnuje** konfiguraci ani instalaci zařízení (např. konfigurace lokální sítě, rekonfigurace počítače), které jsou ve správě Smluvního partnera nebo třetí strany. Smluvní partner bere na vědomí, že Poskytovatel neprovádí žádné práce nad zde uvedený rámec malé instalace. Při instalaci koncového zařízení je nutná součinnost kontaktní osoby Smluvního partnera. Smluvní partner se může před nebo během provádění instalace koncového zařízení rozhodnout **změnit Objednávku z malé instalace na velkou instalaci**. V takovém případě musí být tato změna Smluvním partnerem potvrzena na příslušném **Předávacím protokolu**, což bude považováno oběma smluvními stranami za formální změnu Smlouvy.

Pro případ sporu ohledně provedení typu instalace koncového zařízení je rozhodující zápis v Předávacím protokolu. Počítač, ke kterému má být připojeno koncové zařízení, musí splňovat minimální konfiguraci stanovenou v tomto Popisu. O předání a provedení instalace koncového zařízení musí být sepsán a podepsán Předávací protokol.

Velká instalace

Jedná se o kompletní odbornou instalaci koncového zařízení – ADSL/VDSL modemu včetně připojení k počítači Smluvního partnera. Funkčnost Služby je Smluvnímu partnerovi předvedena na počítači Smluvního partnera.

Rozsah činností:

- připojení a instalace rozbočovače ke koncovému bodu sítě (první telefonní zásuvce) kabelem v dodaném balení;
- připojení stávajícího telefonního rozvodu k rozbočovači;
- připojení DSL modemu k rozbočovači kabelem v dodaném balení;
- připojení DSL modemu k počítači kabelem v dodaném balení (modem s rozhraním Ethernet potřebuje externí napájení ze sítě 230 V);
- konfigurace síťového rozhraní počítače vybraného Smluvním partnerem a konfigurace dodaného koncového zařízení
- předvedení funkce přípojky Služby pomocí výpočetní techniky instalujícího technika za použití testovacího přihlašovacího jména a hesla Smluvního partnera;

Připojení výpočetní techniky Smluvního partnera a koncového zařízení zahrnuje:

- konfigurace síťového rozhraní počítače vybraného Smluvním partnerem a konfigurace dodaného koncového zařízení s nastavením PPPoE, VPI VCI 8/48, protokol CHAP, funkce PAT (překlad portů), se zapnutím, nebo vypnutím DHCP serveru a nastavení IP adresy koncového zařízení podle požadavků Smluvního partnera;
- odzkoušení funkčnosti přípojky Služby na počítači Smluvního partnera s jeho heslem, které je nutné pro konfiguraci poštovního klienta;
- konfigurace poštovního klienta (pouze Microsoft Outlook) v případě, že Smluvní partner předloží své přihlašovací jméno a heslo.

Podmínky, které musí Smluvní partner dodržet v případě velké instalace při konfiguraci počítače pro připojení koncového zařízení:

- Smluvní partner odpovídá za dodržení veškerých záručních podmínek nebo podmínek servisní smlouvy, které vyplývají z jeho obchodních vztahů s třetími subjekty (tj. s dodavatelem počítače nebo s jinou servisní organizací);
- Smluvní partner je povinen si zajistit souhlas s instalací koncového zařízení k počítači od třetího subjektu v případě, že by instalací koncového zařízení mohly být záruční nebo servisní podmínky, vztahující se k určenému počítači, jakýmkoliv způsobem dotčeny;
- Smluvní partner bere na vědomí, že Poskytovatel negarantuje u instalace koncového zařízení a jeho připojení k počítači uživatele kompatibilitu koncového zařízení včetně jeho softwaru s již nainstalovaným softwarem v daném počítači. Nepřebírá též odpovědnost za jakékoliv škody (včetně ztráty či poškození dat) vzniklé změnami celkové konfigurace počítače způsobené následnými instalacemi dalšího software nebo hardware, dále za škody způsobené daty pocházejícími ze sítě Internet a dále za škody vzniklé neodbornými zásahy, zlým úmyslem nebo vyšší mocí v počítači a na koncovém zařízení;
- Smluvní partner musí mít k dispozici instalační medium s operačním systémem aktuálně nainstalovaným v počítači, na němž má platnou licenci;



- Smluvnímu partnerovi se doporučuje zálohovat data z počítače;
- instalace softwaru do počítače, který je součástí počítačové sítě, bude prováděna pouze za účasti správce sítě. Smluvní partner odpovídá za správnost konfigurace síťového nastavení (vzdálený přístup);
- instalace je prováděna pouze na počítačích, které splňují minimální konfiguraci počítače stanovenou v tomto Popisu;
- součástí instalace není instalace síťové karty s rozhraním Ethernet do počítače Smluvního partnera a instalace, resp. rekonfigurace, operačního systému počítače v majetku Smluvního partnera nebo třetí strany;
- Smluvní partner bere na vědomí, že poskytovatel neprovádí žádné práce nad zde uvedený rámec velké instalace;
- při instalaci je nutná součinnost kontaktní osoby Smluvního partnera.

1.7 Instalace telefonní přípojky

Malá i velká instalace dle předchozích článků tohoto popisu služby zahrnují instalaci jedné nebo více telefonních přípojek, které jsou součástí Služby dle příslušné Smlouvy a Specifikace služby.

Instalace přípojky HTS zahrnuje:

- vytvoření zásuvky RJ-11, pokud neexistuje;
- připojení koncových zařízení (telefonních přístrojů) do zásuvky RJ-11;

Instalace přípojky ISDN zahrnuje:

- vytvoření zásuvky RJ-11, pokud neexistuje;
- vytvoření rozhraní S0 připojením síťového zakončení NTBA na rozhraní Uk0;
- konfiguraci NTBA na Point to nebo Point to multipoint zapojení včetně nastavení zakončovacích odporů;
- v případě NTBA 2ab je součástí instalace konfigurace MSN čísel na účastníkem zvolené a/b porty rozhraní R a nastavení Emergency power mode;
- připojení stávajících telekomunikačních rozvodů účastníka k síťovému zakončení NTBA;
- připojení koncových zařízení (telefonních přístrojů) do rozvodu;
- zapojení NTBA do sítě 230V.

Smluvní partner je povinen zajistit zásuvku 230V v blízkosti umístění každého NTBA a odpovídající vnitřní telekomunikační rozvody. Instalace nezahrnuje žádné práce na pobočkové ústředně Smluvního partnera ani na vnitřních rozvodech Smluvního partnera. Doporučena je účast správce ústředny v době instalace služby.

V případě, že je na lince zapojen elektronický zabezpečovací systém, platební terminál a jiná zařízení mimo standardní telefonní přístroje, bude v průběhu instalace služby technikem Poskytovatele takové zařízení odpojeno. Zapojení, konfigurace a ověření funkčnosti takového zařízení není součástí instalace služby. Tyto práce si zajistí Smluvní partner na vlastní náklady prostřednictvím dodavatele nebo servisu takového zařízení.

Součástí zřízení a instalace Služby nejsou žádné práce na existujícím telekomunikačním rozvodu v budově Smluvního partnera, s výjimkou výše uvedených.

1.8 Zřízení, změny a ukončení Služby a podmínky poskytování Služby

Služba se považuje za zřízenou v souladu s definicí zřízení Služby stanovenou v příslušných ustanoveních Smluvních dokumentů, zejména však v ustanoveních Obchodních podmínek pro Pevné služby elektronických komunikací s tím, že doba zřízení Služby se může lišit u varianty se samoinstalačním balíčkem, Služby s instalací nebo Služby s investiční akcí.

1.8.1 Lhůta pro zřízení služby

Průměrná lhůta pro zřízení Služby činí **10** kalendářních dnů ode dne podpisu Specifikace Služby Poskytovatelem a Smluvním partnerem v případě využití samoinstalačního balíčku. V případě malé nebo velké instalace lhůta pro zřízení Služby závisí na sjednaném termínu pro instalaci mezi Smluvním partnerem a Poskytovatelem, resp. jeho subdodavatelem. V případě zřízení Služby s investiční akcí není termín pro zřízení Služby poskytovatelem nijak garantován s ohledem na individuální zřízení Služby (resp. na investiční akci – viz dále článek 1.8.3 tohoto Popisu).

1.8.2 Zřízení Služby

Službu je možné zřídit pouze v případě, že na adrese, na které má být Služby zřízena je k dispozici účastnické vedení v kvalitě a rozsahu, které jsou nezbytné pro zřízení a poskytování Služby, a současně kladný výsledek ověření dostupnosti Služby.

Smluvní partner je povinen zajistit své sítě a telefonní zařízení tak, aby zamezil třetím osobám zneužívat poskytované Služby.

S ohledem na to, že možnost zřízení a poskytování Služby musí být ověřena u společnosti CETIN, tak do doby, než je Smluvnímu partnerovi oznámen kladný výsledek ověření možnosti zřízení a poskytování Služby nebo než je Služba zřízena, není Smluvnímu partnerovi ze strany poskytovatele garantováno zřízení a poskytování Služby.

1.8.3 Zřízení Služby s investiční akcí

Zřízení Služby s investiční akcí znamená výstavbu/dostavbu sítě nezbytné pro řádné zřízení a poskytování Služby, což má vliv na termín zřízení Služby. V případě zřizování Služby s investiční akcí proto nemůže poskytovatel garantovat plánované zřízení Služby dohodnuté ve Smlouvě/Specifikaci služby. O tom, jestli se v konkrétním případě jedná o zřízení Služby s investiční akcí, je Smluvní partner poskytovatelem předem informován. O termínu zřízení Služby s investiční akcí je Smluvní partner rovněž poskytovatelem informován.

Zřízení Služby s investiční akcí znamená rovněž nezbytné s tím spojené náklady např. na výkopové práce, materiál, stavební povolení apod. Náklady na zřízení Služby s investiční akcí jsou vždy stanoveny individuálně pro konkrétní případ, přičemž v některých případech je nezbytná finanční spoluúčast Smluvního partnera na úhradě nákladů s tím spojených. V případě zřízení Služby s investiční akcí bez spoluúčasti Smluvního partnera není Smluvnímu partnerovi vyúčtována žádná spoluúčast na nákladech. O zřízení Služby s investiční akcí s/bez spoluúčasti Smluvního partnera je Smluvní partner poskytovatelem vždy informován.



1.8.4 Zřízení Služby s investiční akcí se spoluúčastí Smluvního partnera

Souhlas, případně nesouhlas, se spoluúčastí na zřízení Služby s investiční akcí potvrzuje Smluvní partner vždy předem ve Smlouvě/Specifikaci služby.

V případě, že se v konkrétním případě bude jednat o zřízení Služby s investiční akcí se spoluúčastí Smluvního partnera, přičemž Smluvní partner nedal předem nebo dodatečně souhlas se spoluúčastí na investiční akci, tak písemným oznámením poskytovatele o tom, že se jedná o zřízení Služby s investiční akcí se spoluúčastí bez souhlasu Smluvního partnera, doručeným Smluvnímu partnerovi dochází bez dalšího ke dni doručení k automatickému ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy/Specifikace služby, jejímž předmětem je zřízení a poskytování konkrétní dotčené Služby.

V případě, že se v konkrétním případě bude jednat o zřízení Služby s investiční akcí se spoluúčastí Smluvního partnera, přičemž Smluvní partner dal předem nebo dodatečně souhlas se spoluúčastí na investiční akci, tak mohou nastat následující skutečnosti:

- a) pokud bude v případě zřízení Služby s investiční akcí se spoluúčastí Smluvního partnera stanovena spoluúčast Smluvního partnera maximálně (včetně) do výše 2.000,- Kč bez DPH za jednotlivou přípojku Služby, je tato částka poskytovatelem vyfakturována Smluvnímu partnerovi následně po zřízení Služby, přičemž Smluvní partner je povinen tuto částku ve splatnosti vyúčtování uhradit,
- b) pokud bude v rámci technického šetření nezbytného pro zřízení Služby ze strany poskytovatele (resp. dle zjištění společnosti CETIN) zjištěna potřeba investiční akce pro zřízení Služby se spoluúčastí Smluvního partnera, která je vyšší než 2.000,- Kč bez DPH za jednotlivou přípojku Služby, je Smluvní partner o této skutečnosti poskytovatelem informován včetně žádosti o souhlas/nesouhlas s úhradou konkrétní výše spoluúčasti na investiční akci při zřízení Služby. Pokud bude se stanovenou částkou spoluúčasti na investiční akci při zřízení Služby Smluvní partner souhlasit, bude mu takto odsouhlasená částka vyfakturována následně po zřízení Služby, přičemž Smluvní partner je povinen tuto odsouhlasenou částku ve splatnosti vyúčtování uhradit. Pokud Smluvní partner se stanovenou částkou spoluúčasti na investiční akci při zřízení Služby souhlasit nebude nebo se nevyjádří nejpozději do 14 dnů ode dne doručení informace o výši spoluúčasti na investiční akci při zřízení Služby, tak doručením písemného nesouhlasu Smluvního partnera poskytovateli nebo marným uplynutím uvedené lhůty pro vyjádření Smluvního partnera dochází bez dalšího k automatickému ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy/Specifikace služby, jejímž předmětem je zřízení a poskytování konkrétní dotčené Služby. Zároveň je poskytovatel oprávněn Smluvnímu partnerovi naúčtovat cenu za marné nacenění investiční akce, a to ve výši dle platného Ceníku Služby, přičemž Smluvní partner je povinen tuto částku ve splatnosti vyúčtování uhradit. Splatnost takového vyúčtování je shodná se sjednanou splatností týkající se vyúčtování Služby.

1.8.5 Změny služby

Změnu parametrů nebo konfigurace Služby Smluvní partner objednává u Poskytovatele prostřednictvím příslušné změnové Specifikace služby nebo změnového formuláře, případně prostřednictvím zákaznického portálu či zákaznické linky. Změny jsou zpoplatněny dle platného Ceníku služby. Žádné změny nelze provádět v době 10 a méně pracovních dní před dohodnutým termínem zřízení Služby.

V případě požadavku na zvýšení počtu telefonních linek musí být splněny předpoklady dle souvisejících ustanovení tohoto Popisu.

Pro přeložení koncového bodu Služby musí v nové lokalitě existovat příslušný počet metalických vedení splňujících podmínky dle souvisejících ustanovení tohoto Popisu. Lhůta a postup realizace přeložení koncového bodu Služby jsou shodné jako u zřízení Služby.

1.8.6 Ukončení Služby

Smluvní partner nebo poskytovatel jsou oprávněni ukončit poskytování Služby písemnou výpovědí v souladu se Smlouvou/Specifikací služby.

Specifikace služby může být ze strany TMCZ rovněž ukončena písemnou výpovědí bez udání důvodu doručenou Smluvnímu partnerovi kdykoliv před sjednaným Plánovaným termínem zřízení (aktivace) Služby. Účinky (účinnost) takové výpovědi nastávají dnem doručení písemné výpovědi Smluvnímu partnerovi (tzn., že k tomuto dni dochází k ukončení platnosti a účinnosti Specifikace služby).

Telefonní služba a připojení k internetu realizované na přípojce „A“ jsou povinnou součástí Služby. Ukončením poskytování telefonní služby a/nebo připojení k internetu realizovaných na přípojce „A“ dojde k ukončení poskytování celé Služby a příslušné Specifikace služby.

1.8.7 Podmínky poskytování a provozu Služby

Smluvní partner není oprávněn měnit ani jakkoliv zasahovat do technického zařízení poskytovatele nebo společnosti CETIN, včetně koncového bodu Služby.

Poskytovatel při poskytování Služby umožňuje:

- možnost přijímat a vysílat informace/data podle výběru Smluvního partnera, resp. uživatele,
- možnost používat služby a aplikace podle výběru Smluvního partnera, resp. uživatele,
- možnost instalovat vlastní hardware a programové vybavení, pokud nepoškozuje síť,
- poskytování smluvně sjednané kvality Služby za dodržení smluvně ujednaných podmínek.

U Služby poskytovatel nerozlišuje jednotlivé datové toky za účelem blokování, zpomalení nebo snížení kvality jejich odbavení vyjma opodstatněného řízení datového provozu.

Mezi opodstatněné řízení provozu patří řízení:

- za účelem splnění povinností přímo vyplývajících z ustanovení právního předpisu nebo na základě rozhodnutí soudu,
- pro předcházení mimořádným situacím a za účelem zachování integrity a zabezpečení sítí a služeb poskytovaných prostřednictvím těchto sítí,
- za účelem minimalizace účinků mimořádného rizika přetížení sítí.

Opodstatněné řízení provozu vychází z obecných principů relevance, přiměřenosti, účinnosti, nediskriminace a transparentnosti. Opodstatněné řízení provozu použije takové metody, které zajistí doručení Služby ve sjednané kvalitě.

Poskytovatel neodpovídá za:

- blokaci IP adresy třetími stranami v síti Internet,
- nefunkčnost, výpadky nebo omezení fungování sítí Internet a za vliv takovéto nefunkčnosti sítí Internet na Služby poskytované poskytovatelem,



- aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet.

Služba je poskytována nepřetržitě s výjimkou doby pro plánovanou údržbu na zajištění údržby zařízení a pro zajištění prací souvisejících s rozvojem technické infrastruktury sítě elektronických komunikací.

Je-li to možné, je poskytovatel povinen s předstihem informovat Smluvního partnera o plánovaném omezení, přerušení či výpadku Služby. O výpadku, omezení či přerušení Služby poskytovatel informuje také Smluvního partnera, pokud se dotáže v zákaznickém centru poskytovatele. Všechny plánované práce jsou prováděny takovým způsobem, aby způsobily minimální přerušení provozu Služby. Plánované práce, které nebudou ovlivňovat Službu, nebudou oznamovány.

Je-li to nevyhnutelné, vyhrazuje si poskytovatel právo z naléhavých technických nebo provozních důvodů, zejména z důvodu údržby sítě a systémů bez předchozího oznámení, na nevyhnutelně nutnou dobu přerušit poskytování Služby. Smluvní partner je povinen poskytnout poskytovateli či oprávněnému zástupci společnosti CETIN přiměřenou součinnost při údržbě Služby.

1.9 Poruchy Služby, reklamace a jejich oznamování

1.9.1 Způsob nahlášení poruchy, reklamace

Pro urychlení odstranění závady/reklamace Služby Poskytovatel požaduje, aby jej Smluvní partner kontaktoval již při prvních známkách závady.

Nahlášení poruchy, resp. reklamace, poskytování Služby nebo ohlášení vady, resp. podání reklamace, koncového zařízení zakoupeného od Poskytovatele probíhá standardní cestou na telefonním čísle uvedeném ve Smlouvě/Specifikaci služby, a to v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin, o víkendech a o svátcích pak od 8:00 do 17:00 hodin.

V ostatním se uplatní při reklamaci koncového zařízení koupeného Smluvním partnerem od Poskytovatele podmínky stanovené platným Reklamačním řádem, který je dostupný na webových stránkách Poskytovatele: <https://www.t-mobile.cz/podpora/ke-stazeni>.

1.9.2 Poruchy služby

Poskytovatel řeší poruchu Služby s maximálním úsilím a v nejkratším možném termínu, a to zejména s ohledem na případnou nutnou spolupráci se společností CETIN. Smluvní partner bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že lhůty pro odstranění poruchy na Službě nejsou Smluvnímu partnerovi ze strany Poskytovatele garantovány.

Za začátek poruchy Služby se pro určení doby trvání poruchy považuje čas jejího ohlášení Smluvní partnerem na kontaktní místo Poskytovatele.

Poskytovatel odstraňuje poruchu Služby od okamžiku jejího nahlášení na kontaktní místo Poskytovatele. Smluvní partner je povinen se Poskytovateli řádně identifikovat a popsat, jak se porucha Služby projevuje. Odstraněním poruchového stavu Služby je ukončena porucha. To znamená, že funkčnost Služby byla obnovena a parametry Služby jsou ve shodě s parametry uvedenými ve Smlouvě/Specifikaci služby.

Poskytovatel je oprávněn účtovat Smluvnímu partnerovi paušální náklady (tzv. úhradu ceny za Marný výjezd) spojené se zjišťováním a odstraňováním poruchy Služby v případě, že po oznámení poruchy Smluvním partnerem prokazatelně zjistí, že porucha je na straně Smluvního partnera, resp. uživatele, případně že porucha vůbec nenastala nebo že Smluvní partner ani po předchozí dohodě neumožnil servisnímu technikovi přístup k zařízení či k souvisejícím součástem instalace či jinak neposkytl potřebnou součinnost. Provede-li Smluvní partner na základě takového oznámení servisní zásah, jedná se o tzv. „marný výjezd“ (dále jen společně „Marný výjezd“). Úhrada ceny za Marný výjezd je Smluvnímu partnerovi účtována dle platného Ceníku Služby.

2 Uzavření a doba trvání Specifikace služby

Specifikaci služby může Smluvní partner uzavřít v listinné formě, elektronicky případně prostřednictvím telefonické komunikace či webového portálu, pokud to podmínky dané služby umožňují.

V případě uzavření Specifikace služby v listinné formě osobně na prodejní či prostřednictvím obchodního zástupce je nutné, aby Smluvní partner předložil dokumenty potřebné k ověření jeho totožnosti

Smluvní partner je povinen poskytnout Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost v souvislosti s plněním Specifikace služby. V případě, že Smluvní partner takovou součinnost neposkytne, není Poskytovatel v prodlení s plněním svých povinností (zejm. není v prodlení se zřízením, změnou, či poskytováním Služby ani odstraněním poruchy, vady, či výpadku Služby).

Dnem aktivace Služby se stává Specifikace služby účinnou, nedohodnou-li se smluvní strany v příslušné Specifikaci služby jinak. Vyžaduje-li však zákon pro nabytí účinnosti Specifikace služby splnění další podmínky, nabývá účinnosti dnem, kdy je Služba aktivní a zákonem vyžadovaná podmínka je splněna.

Za aktivaci/zřízení Služby je účtován poplatek dle Ceníku služby.

Specifikaci služby lze uzavřít na dobu určitou nebo neurčitou.

Specifikace služby zaniká dohodou, výpovědí, odstoupením, smrtí Účastníka, nebo zánikem Smluvního partnera či Poskytovatele bez právního nástupce případně z jiných důvodů stanovených zákonem.

3 Ceny a platby související s poskytnutou Službou

Geny Služby se řídí platným Ceníkem služby. Smluvní strany si mohou cenu služby popř. jejich komponent individuálně sjednat ve Specifikaci služby, popř. jiném Smluvním dokumentu.

Servisní úkony (např. nadstandardní instalace, mimozáruční opravy, marný výjezd) jsou Poskytovatelem poskytovány za ceny uvedené v Ceníku služby.

Někteří Smluvní partneři si sjednávají s Poskytovatelem minimální měsíční plnění/částku (dále též jen „MC“). Měsíční paušál se nezapočítává do MC, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Využití neomezených tarifů však může mít vliv na dosažení zvolené úrovně MC. Závazek Účastníka k MC není aktivací neomezených tarifů jakkoliv dotčen.



4 Změna poskytovatele Služby

Pro Hlasovou službu: Každý Smluvní partner má možnost si v souladu s Obchodními podmínkami pro přenos čísla požádat o přenos každého telefonního čísla k jinému poskytovateli služeb elektronických komunikací.

Pro Internetovou službu: Každý Smluvní partner má možnost si v souladu s Podmínkami změny poskytovatele služby přístupu k internetu požádat o přenos každé služby elektronických komunikací k jinému poskytovateli služeb elektronických komunikací.

Poskytovatel doporučuje Smluvnímu partnerovi, aby před zahájením přenosu Služby či jejích komponent ověřil u nového poskytovatele technické možnosti přenesení a dalšího poskytování Služby v parametrech sjednaných ve Specifikaci služby.

Dojde-li ke zpoždění či zneužití změny poskytovatele, jež bylo způsobeno pochybením Poskytovatele, tak se Poskytovatel zavazuje Smluvnímu partnerovi uhradit paušální náhradu dle výpočtu stanoveného příslušným prováděcím předpisem.

Se změnou Poskytovatele nejsou spojeny žádné poplatky.

5 Zálohy a obdobné platby

Poskytovatel může vybírat následující zálohy:

- na Služby;
- mimořádnou zálohu dle VPST;
- zálohu na minimální měsíční plnění/částku (MMP).

Pokud Smluvní partner řádně a včas platí svá vyúčtování a neohroží žádné finanční riziko, Poskytovatel mu na písemnou výzvu uhrazenou zálohu vrátí snížením částky k úhradě, a do vyúčtování.

6 Informace o postupech při porušení povinností ze strany Poskytovatele

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Smluvním partnerům Službu v co nejvyšší možné kvalitě. Kvalita Služby je závislá na kvalitě jednotlivých komponent Služby, z nichž některé mohou, ale nemusí být poskytovány Poskytovatelem. Minimální garantovaná kvalita jednotlivých komponent Služby je definována ve Smluvních dokumentech zejména v ustanovení 1 tohoto Popisu. Je-li sjednáno SLA, je služba poskytována v kvalitě v něm sjednané. SLA zejména stanoví podmínky pro kvalitu Služby, odstranění Poruch Služby a případné sankce při nesplnění termínů pro odstranění Poruchy či nedostupnosti Služby. Poskytovatel se dále zavazuje k minimální dostupnosti Služby ve výši 90%/měsíc, není-li dohodnuto smluvními stranami jinak. Postup pro výpočet měsíční dostupnosti Služby je uveden v Obchodních podmínkách smlouvy o firemním řešení/Obchodních podmínkách pevných služeb. V případě, že Smluvní partner 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 Smluvní partner podat písemně prostřednictvím zákaznického centra na e-mailové adrese business@t-mobile.cz nebo osobně v kterémkoliv značkové prodejně Poskytovatele.

Poskytovatel reklamaci vyřídí bezodkladně, nejpozději však do jednoho (1) měsíce ode dne jejího doručení. V případě, že je třeba projednat reklamaci se zahraničním provozovatelem, obdrží Smluvní partner vyřízení reklamace do dvou (2) měsíců. Pokud s řešením reklamace nebude Smluvní partner souhlasit, může do jednoho (1) měsíce od vyřízení reklamace uplatnit námitky proti jejímu vyřízení u příslušného orgánu (viz níže).

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 Poskytovatele, může Smluvní partner Službu reklamovat a Poskytovatel je povinen závadu odstranit a přiměřeně snížit cenu Služby. Poskytovatel není povinen nahradit škodu, která vznikne Smluvnímu partnerovi v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby. V případě, že se bude jednat o neodstranitelnou závadu, je Smluvní partner oprávněn od Smlouvy odstoupit.

V případě velké trvající či velké opakující se odchylky (dále společně také „odchylka“) skutečného výkonu služby přístupu k internetu či v případě výpadku služby přístupu k internetu (dále jen „výpadek“) má Smluvní partner právo poskytovanou službu reklamovat. V případě oprávněné reklamace, tj. bude-li prokázána odchylka či prokázán výpadek, má Smluvní partner právo na snížení ceny služby, resp. odstranění vady způsobující výpadek co nejdříve, maximálně však do 30 dnů. Reklamoval-li Smluvní partner odchylku třikrát oprávněně, příp. není-li vada odstranitelná, má Smluvní partner právo ukončit Specifikaci služby bez sankce (tím není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu nákladů souvisejících se zařízením poskytnutým za zvýhodněných podmínek, bylo-li Smluvnímu partnerovi poskytnuto), a to k datu doručení žádosti o ukončení Specifikace služby z tohoto důvodu.

Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) 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 definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

Porucha Služby způsobená Smluvním partnerem anebo třetí osobou, např. výpadek napájení v koncovém bodu Služby nebo závada na vnitřních síťových rozvodech Smluvního partnera mezi koncovým bodem sítě a koncovým zařízením nebo na koncovém zařízením Smluvního partnera, je považována za závadu na straně Smluvního partnera, za kterou neodpovídá poskytovatel, resp. u které si musí zajistit její odstranění na své náklady a riziko sám Smluvní partner.

O sporech mezi Smluvním partnerem a Poskytovatelem rozhoduje soud, v některých případech definovaných zákonem Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz).

7 Sledování úrovně spotřeby

U Internetové služby má Smluvní partner k dispozici neomezený datový limit.

Hlasová služba je zpoplatněna dle provolaných minut. Smluvní partner má možnost kontrolovat spotřebu prostřednictvím svého účtu na webovém portálu Poskytovatele.

8 Tísňová volání

Přístup k tísňovému volání prostřednictvím Hlasové služby není Poskytovatelem nijak omezen a je poskytován zdarma.



Charakter ostatních komponent Služby neumožňuje přístup k tísňovému volání.

9 Jaké osobní údaje zpracováváme před poskytnutím Služby

Před poskytnutím služby Poskytovatel zpracovává o Smluvním partnerovi osobní údaje, které Poskytovatel získal v souvislosti s uzavřením Specifikace služby, na základě které má poskytovat Smluvnímu partnerovi Služby. Poskytovatel dále případně zpracovává osobní údaje Smluvního partnera účelem doručení Smluvnímu partnerovi návrhu Smlouvy v případě jejího uzavírání prostřednictvím prostředků komunikace na dálku.

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 Smluvního partnera jsou podrobně upraveny v Podmínkách zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů Účastníků.

10 Funkce pro Smluvní partnery se zdravotním postižením

Pro neslyšící Smluvní partnery Poskytovatel provozuje speciální infolinku, kde se volání s Poskytovatelem 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>.

Pro sluchově postižené Smluvní partnery 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.

11 Poprodejní služby

V případě potřeby rady ohledně nastavení Služby, koncového zařízení nebo jiného problému či požadavku, se Smluvní partner může obrátit na obchodního zástupce Poskytovatele nebo může využít asistenčních služeb zákaznického centra Poskytovatele tel. +420 800 73 73 33 – business zákaznická linka či služeb hlasového automatu na čísle 800 73 73 73. V neposlední řadě má Smluvní partner možnost navštívit sídlo Poskytovatele na adrese Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4.

12 Účastnický seznam – pouze pro Hlasovou službu

Smluvní partner má právo rozhodnout se o tom, zda mají být uvedeny jeho osobní údaje a identifikační údaje ve veřejném účastnickém seznamu, jehož účelem je zveřejnění osobních a identifikačních údajů pro potřeby vyhledání těchto údajů třetími osobami.

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 adresu sídla podnikání a v případě právnické osoby adresa sídla, případně adresa sídla organizační složky, adresa a telefonní číslo provozovny a adresa elektronické pošty.

Souhlas s uveřejněním osobních a identifikačních údajů v účastnickém seznamu může Smluvní partner Poskytovateli udělit při uzavírání 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.

13 Bezpečné využívání Internetové služby

Smluvní partner je povinen zdržet se jednání, které je způsobilé negativně ovlivnit provoz Internetové služby či její části, případně kvalitu služeb poskytovaných jiným Smluvním partnerům, a jednání, jež závažným způsobem porušuje práva dalších osob a uživatelů sítě internet.

Smluvní partner nesmí užit Internetovou službu k obtěžování třetích osob, zejména rozesíláním nevyžádaných dat. Smluvní partner nesmí využitím Internetové služby jakkoli narušit právem chráněná práva Poskytovatele či jiných osob. Smluvní partner nesmí užívat Internetovou službu tak, aby ohrozil bezpečnost a integritu sítě a poskytování Internetové služby jiným uživatelům.

Smluvní partner se zavazuje vyvinout maximální úsilí k zajištění bezpečnosti sítě a učinit taková technická opatření, která zabrání napadení a průniku do systémů jiných uživatelů prostřednictvím sítě Smluvního partnera (např. ochrana proti DDOS útokům apod.) a proti zneužití Internetové služby. Smluvní partner je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde zaviněním ze strany Smluvního partnera. V případě takového průniku se Smluvní partner zavazuje aktivně spolupracovat s Poskytovatelem na realizaci opatření, která by podobným skutečností zabránila.

Smluvní partner je povinen zajistit síť a servery tak, aby zamezil třetím osobám zneužívat poskytovanou Internetovou službu. Smluvní partner je povinen hlásit Poskytovateli nefunkčnost Internetové služby, a to neprodleně po zjištění.

Porušení bezpečnostních zásad uvedených v této části Podmínek bude Poskytovatelem považováno za zneužití Internetové služby ve smyslu čl. 3.4. VPST a Poskytovatel má právo přerušit poskytování Internetové služby a v případě opakovaného porušení poskytování Internetové služby ukončit.

Poskytovatel může pozastavit přístup k Internetové službě uživatelům, jejichž chování indikuje využívání technických prostředků k obcházení podmínek Internetové služby či ukazuje na sdílení připojení s třetími osobami.

Za případné zneužití Internetové služby třetí stranou, které Smluvní partner umožnil využití Internetové služby (zejména zpřístupněním Wi-Fi sítě), nese plnou odpovědnost Smluvní partner.

Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, která Smluvní partner šíří v rozporu s podmínkami, obecně závaznými právními předpisy České republiky nebo s dobrými mravy, např. zamezit Smluvnímu partnerovi přístup k internetovým stránkám na určitých serverech sítě Internet s nelegálním obsahem nebo obsahem odporujícím dobrým mravům.

V případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti Internetové služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti je Poskytovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Internetové služby.

14 Opatření řízení provozu

U Internetové služby nerozlišuje Poskytovatel 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 Poskytovatel uplatňuje při poskytování služeb následující opatření za účelem:

plnění povinností stanovených právními předpisy či správními či soudními rozhodnutími týkajícími se omezování poskytovaných služeb; zachování integrity a bezpečnosti sítě Poskytovatele, služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a Koncových zařízení koncových uživatelů, může Poskytovatel 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 Poskytovatel ve své správě, jsou-li tyto známým zdrojem nebo cílem útoků a nebo představují hrozbu pro bezpečnost a integritu sítě;

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.

V případě, že by opatření na řízení provozu uplatněné Poskytovatelem mohlo mít vliv na ochranu soukromí a osobních údajů koncových uživatelů, Poskytovatel 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“). Poskytovatel 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 Internetové služby

Nejvyšší dosažitelná rychlost internetového připojení závisí na typu technologie, která je pro připojení u Služby využívána. Ke dni vydání tohoto Popisu je nejvyšší možná rychlost (maximální možná rychlost) v závislosti na používané technologii následující:

Typ využívané technologie	Maximální/inzerovaná rychlost		Běžně dostupná rychlost	
	Stahování dat	Odesílání dat	Stahování dat	Odesílání dat
ADSL	16.384 kbit/s	768 kbit/s	7.168 kbit/s	512 kbit/s
VDSL	256.000 kbit/s	25.600 kbit/s	15.360 kbit/s	1.024 kbit/s

Výše uvedená maximální rychlost připojení u Služby je rychlost, kterou se u Služby širokopásmového přístupu k internetu prostřednictvím technologie xDSL rozumí v obou směrech maximální přenosová rychlost dosažitelná na fyzické vrstvě.

Dosažitelné rychlosti poskytované Internetové služby závisí na mnoha faktorech, a to na obecných faktorech neovlivnitelných ze strany Poskytovatele ani ze strany smluvního partnera, ale i na faktorech, které může Smluvní partner přímo ovlivnit a v důsledku těchto faktorů je aktuální efektivní rychlost připojení zpravidla nižší než maximální. Nejvyšší dosažitelná rychlost Internetové služby závisí na typu technologie, která je pro připojení využívána, sjednané přenosové rychlosti, a dalších parametrem definovaných pro konkrétní typ služby.

Faktory omezující rychlost připojení jsou zejména:

- sjednaná přenosová rychlost či typ služby,
- kvalita a délka přístupového vedení,
- kvalita a délka vedení vnitřních rozvodů v objektu Uživatelé,
- použitý typ připojeného Koncového telekomunikačního zařízení Uživatelé,
- sdílení kapacity přístupové sítě více Uživatelé, a to až do výše maximálního poměru stanoveného Poskytovatelem (tzv. agregace)
- sdílení kapacity přístupového vedení, například současným připojením více počítačů, nebo aktivní provoz jedné služby, který využívá dostupnou rychlost připojení, a to na straně Uživatelé,
- úroveň pokrytí signálem (úroveň pokrytí pro službu je uvedena na orientační mapě na www.t-mobile.cz),
- výkon vysílače, prostřednictvím kterého Účastník/Uživatel službu využívá,
- počasí,
- vegetace,
- umělé horizonty,
- rušení budovami ve výstavbě,
- živelní pohromy,
- nová výstavba,
- poloha Koncového zařízení,
- frekvenční pásmo,
- cesta šíření signálu,
- náhodná koncentrace Uživatelé/zařízení,
- režie vyšších přenosových vrstev,
- faktory sítě Internet stojící mimo vliv Operátora,
- jiné připojení než přes LAN port kabelem Koncového zařízení.

Maximální dostupná rychlost na fyzické vrstvě (dle referenčního modelu ISO/OSI) je určena parametry objednaného produktu a nosné komunikační technologie. Pro technologie provozované na metalické síti je však zároveň ovlivněna (limitována) přenosovými parametry konkrétního účastnického vedení mezi aktivním síťovým zařízením a Koncovým zařízením na straně Smluvního partnera. Mezi hlavní parametry, které ovlivňují dostupnou přenosovou rychlost patří vzdálenost, průřez jádra použitého metalického páru (oba předchozí parametry mají vliv na útlum vedení), provedení a technický stav kabelových úseků a jejich spojů, souběh s jinými službami (předchozí parametry mají vliv na nežádoucí rušení) apod. Některé úseky účastnického vedení navíc nejsou v majetku Poskytovatele, čímž je značně ztížena možnost úprav takového úseku – typicky jde o vnitřní rozvody v budovách či bytech.

V případě úspěšného připojení Smluvního partnera poskytuje poskytovatel Smluvnímu partnerovi vzhledem k výše uvedeným z jeho strany neovlivnitelným faktorům v závislosti na používané technologii následující minimální garantované rychlosti:

- ADSL – 256 kb/s stahování dat, 128 kb/s odesílání dat
- VDSL – 256 kb/s stahování dat, 128 kb/s odesílání dat.



V případě užívání jiných služeb, než služeb přístupu k internetu, může dojít ke snížení garantované kvality pevné datové služby.

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

16 Změna Podmínek

Poskytovatel si vyhrazuje právo kdykoliv aktualizovat a měnit Podmínky z důvodů a v rozsahu jak stanoví Obchodní podmínky pevných služeb, případně Službu či některou z jejích komponent úplně zrušit. Takové změny budou Smluvnímu partnerovi oznámeny způsobem uvedeným v Obchodních podmínkách pevných služeb.

17 Náklady na dodání

Náklady na dodání jsou zahrnuty v ceně poskytované Služby. V případě, že jsou účtovány náklady na dodání, jejich cenu Smluvní partner nalezne v platném Ceníku služby.

Údaje o funkčnosti digitálního obsahu včetně technických ochranných opatření a součinnosti digitálního obsahu s hardwarem a softwarem Detailní informace z hlediska potřebného softwarového a hardwarového vybavení pro využití digitálního obsahu poskytovaného Poskytovatelem nalezne Smluvní partner v samostatných dokumentech.

Smluvní partner 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. V případě, že Smluvní partner využívá koncové zařízení poskytnuté Poskytovatelem, jsou veškeré technické, platební a instalační podmínky uvedeny v příslušné smluvní dokumentaci k danému zařízení.

18 Odstoupení od smlouvy

Nestanoví-li zákon, že odstoupit nelze, může Smluvní partner v postavení spotřebitele nebo fyzické osoby podnikající od Specifikace služby 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 nebo zřízení služby.

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

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

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

V případě, že nebudou splněny veškeré zákonné podmínky pro uplatnění práva na odstoupení od Specifikace služby, nebude Poskytovatel moci odstoupení od Účastnické smlouvy považovat za řádné a zašle Smluvnímu partnerovi vysvětlení, proč je odstoupení neplatné.

Pokud Smluvní partner není v postavení spotřebitele či podnikající fyzické osoby, nemá právo odstoupit.

19 Závěrečná ustanovení

Tyto podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 1. 2022 pro Specifikace služeb sjednané po tomto datu. Pro Specifikace služeb sjednané před 1. 1. 2022 nabývají tyto podmínky účinnosti dne 1. 4. 2022.