



S námi v sítích, sít' nesít' a bez hranic – Obchodní podmínky k tarifům

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

Tyto Podmínky obsahují v části A) specifické **předsmluvní informace** vztahující se k **tarifům generace S námi v sítích, sít' nesít' a bez hranic** (dále jen „**Podmínky**“), 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 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, pro podnikatele na adrese www.t-mobile.cz/podnikatele-firmy/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. Tarify jsou určeny jak pro Účastníky uzavírající Účastnickou smlouvu na své RČ, tak IČO, s výjimkou zákazníků, jejichž Účastnická smlouva je uzavřena v režimu Smlouvy Významného Zákazníka nebo Rámcové smlouvy, nestanoví-li Smlouva Významného Zákazníka nebo Rámcová smlouva jinak.
2. Tarify lze získat uzavřením nové Účastnické smlouvy, přenesením telefonního čísla, prodloužením stávající Účastnické smlouvy zároveň se změnou tarifu, za podmínek uvedených v těchto Podmínkách i změnou stávajícího tarifu nebo přechodem z předplacené služby Twist. Účastnickou smlouvu lze uzavřít / Tarify lze sjednat na dobu určitou nebo na dobu neurčitou dle nabídky Operátora. Při aktivaci Tarifů nelze uplatnit slevy na měsíční paušál (např. slevové vouchery), není-li výslovně stanoveno jinak.
3. Aktivací Tarifu získává Účastník volání a neomezené posílání SMS v síti nebo do všech sítí 24 hodin / 7 dní v týdnu podle typu zvoleného tarifu: v případě tarifu S námi v sítích, S námi v sítích+ se jedná o neomezené volání na čísla značky T-Mobile a neomezené posílání SMS do všech sítí, v případě tarifu S námi sít' nesít', S námi sít' nesít' v podnikání, S námi bez hranic, S námi bez hranic+ a S námi bez hranic v podnikání volání a neomezené posílání SMS do všech sítí; dále získává
- Účastník datový limit pro využívání datových služeb, jehož hodnota je uvedena v Ceníku služeb. Tarify mohou obsahovat volné jednotky pro hovory a SMS do zahraničí, přičemž počet jednotek a seznam zemí je uveden v Ceníku služeb. Tarify také mohou obsahovat volné jednotky pro odchozí hovory, příchozí hovory a datový limit pro využití v zahraničí. Počet jednotek, hodnota datového limitu a seznam zemí, kde lze volné jednotky a datový limit čerpat, jsou uvedeny v Ceníku služeb. Volání na telefonní čísla virtuálních operátorů, která jsou provozována v síti T-Mobile, a na telefonní čísla provozovaná v síti T-Mobile pod jinou obchodní značkou než značkou T-Mobile (např. MOBIL.CZ) se nepovažuje za provoz do sítě T-Mobile a je účtováno jako hovory mimo síť T-Mobile.
4. Tarif je určen zejména pro běžné aktivní využívání mobilních hlasových služeb (včetně SMS) a datových služeb Operátora samotným Účastníkem či Uživatelem. SIM kartu s tarifem 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 pravidel-

- ných intervalech, odesílání hromadných SMS apod.), či v případě, že SIM karta je využívána v zařízeních chovajících se jako GSM brány.
5. V rámci Tarifů získává Účastník v souladu s čl. 6 těchto Podmínek datový limit definovaný v platném Ceníku služeb. Po vyčerpání stanoveného datového limitu nemá Účastník možnost dále datové služby v rámci tarifu využívat, může si však dokoupit jednorázový dodatečný datový limit nebo pravidelný měsíční datový balíček, a to s výší datového limitu a za cenu uvedenou v platném Ceníku služeb. Po vyčerpání stanoveného datového limitu z jednorázového dodatečného datového limitu nemůže Účastník dále Službu využívat.
 6. Nad rámec standardních podmínek pro Tarify platí pro Účastníky, kteří uzavřeli Účastnickou smlouvu do 30. 4. 2016 a využívají tarif S námi v sítích+, S námi síť nesít', S námi síť nesít' v podnikání, S námi bez hranic, S námi bez hranic+ nebo S námi bez hranic v podnikání, časově omezená nabídka, na základě které mohou i po vyčerpání přiděleného stanoveného tarifního datového limitu využívat datové služby se sníženou rychlostí. Tato nabídka platí pouze do 31. 10. 2016. Operátor si vyhrazuje právo tuto nabídku prodloužit či rozšířit.
 7. Účastník má možnost kontrolovat objem přenesených dat v sekci Můj T-Mobile na www.t-mobile.cz. Nevýčerpaný objem dat se do dalšího účtovacího období Účastníka nepřevádí.
 8. S Tarify jsou kompatibilní roamingové balíčky a zvýhodnění. Volné jednotky jsou čerpány vždy před balíčky nebo zvýhodněními, které má Účastník aktivní.
 9. Pokud má Účastník aktivní roamingové zvýhodnění Cestovatel společně s tarifem Happy Roaming a chce tarif S námi bez hranic, S námi bez hranic+ nebo S námi bez hranic v podnikání, je třeba si zvýhodnění Cestovatel a roamingový tarif Happy Roaming zrušit a při aktivaci tarifu S námi bez hranic nebo S námi bez hranic+ nastavit T-Mobile Roaming.
 10. Mezinárodní volání a SMS a roamingová příchozí a odchozí volání a roamingové SMS – po vyčerpání volných jednotek uvedených v Ceníku služeb je toto volání a SMS účtováno za standardní cenu uvedenou v platném Ceníku služeb dle nastavených roamingových služeb Účastníka, stejně jako volání a posílání SMS zpráv mimo seznam zemí, kde lze v souladu s těmito Podmínkami a Ceníkem služeb volné jednotky použít. Volné jednotky nelze použít na volání a posílání SMS zpráv na audiotextová čísla, na prémiové SMS zprávy a SMS platby a jiné služby s přidanou hodnotou. Jednotky se nepřevádějí do dalšího měsíce.
 11. Roamingová data – Účastník má v rámci tarifů S námi bez hranic k dispozici datový limit, jehož výše je uvedena v platném Ceníku služeb. Datový limit čerpá Účastník před jeho roamingovým nastavením. Prostřednictvím SMS bude Účastník informován o dosažení 80 % z celkového datového limitu, který má Účastník v tarifu k dispozici, a rovněž v případě vyčerpání celkového datového limitu. V případě vyčerpání datového limitu v tarifu může zákazník požádat o pokračování využívání datové služby dle svého nastavení roamingových služeb. Účastník má možnost kontrolovat objem přenesených dat v sekci Můj T-Mobile na www.t-mobile.cz. Nevýčerpaný datový limit se nepřenáší do dalšího zaktivovaného měsíčního období.
 12. Účastníci s nově uzavřenou Účastnickou smlouvou mohou své volné roamingové jednotky po dobu prvních 3 měsíců od uzavření smlouvy využívat jen na provoz v rámci navštívené země a do ČR, nikoliv mezi zahraničními státy navzájem.
 13. Vyúčtování roamingových jednotek lze provést až poté, co Operátor obdrží informaci od příslušného roamingového partnera. Z tohoto důvodu může být roamingový provoz vyúčtován v pozdějším Vyúčtování služeb.
 14. K okamžiku přechodu na Tarify Účastník automaticky přijde o datové zvýhodnění či balíček (s výjimkou zvýhodnění Cestovatel, které si Účastník musí případně zrušit sám), který měl nastaven u původního tarifního programu, s čímž Účastník bezvýhradně souhlasí. Stejně tak přijde při změně tarifu na Tarify Účastník o případný kredit, slevu na měsíční paušál či volné jednotky apod., které měl nastaveny u původního tarifu.
 15. Při přechodu na Tarify, kdy má Účastník před změnou tarifu sjednanou výši MMP vyšší než 800 Kč včetně/měsíc, dojde k jeho automatickému snížení na 500 Kč anebo 250 Kč dle aktuální výše měsíčního paušálu nového tarifu.
 16. Tarify lze kombinovat s výhodou dodatečné slevy na Mobilní Internet a Pevný Internet, nelze je však kombinovat s nabídkou získání zařízení za zvýhodněnou cenu.
 17. Pro Tarify platí, že Účastník dostává zdarma pouze Vyúčtování v elektronické podobě. Požaduje-li Účastník Vyúčtování v listinné podobě, Operátor mu jej za cenu uvedenou v platném Ceníku služeb poskytne.
 18. Garantovaná doba aktivace, garantovaná kvalita a garantovaná dostupnost hlasové a datové služby.
 19. 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 služby, odhadovaná maximální rychlost, inzerovaná rychlost a lhůta pro zahájení poskytování služby. Operátor si vyhrazuje právo kdykoliv aktualizovat a měnit tyto Podmínky v celém rozsahu či tarify S námi zrušit a převést Účastníky na nejbližší obdobný (charakteristicky a cenově) tarif. Takové změny budou Účastníkovi oznámeny zákonem stanoveným způsobem.

B) Obecné předmluvní informace

Vše, co je upraveno v podmínkách uvedených pod bodem A) těchto Podmínek jinak nežli v tomto bodě B), je na smluvní vztah Účastníka a Operátora aplikováno přednostně.

1. Charakteristika služby

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 kupř. 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 uvedena v Ceníku služeb vždy u dané datové části Služby. Přesné rychlosti a datový limit Služby pro danou Účastnickou smlouvu platné po jejím uzavření budou uvedeny ve Shrnutí Smlouvy.

2. Uzavření a doba trvání Účastnické smlouvy

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

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 byly způsobeny pochybením Operátora, Operátor se zavazuje Účastníkovi uhradit paušální náhradu dle výpočtu stanoveného příslušným prováděcím předpisem (paušální náhrada nemůže být nižší než 100 Kč a vyšší než 1 000 Kč/den).
- 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 Účastníkovi nebo přerušit 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 projeví 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. Reklamací může Účastník podat písemně prostřednictvím zákaznického centra na e-mailové adrese info@t-mobile.cz nebo osobně v kterékoliv 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 možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Operátora, může Účastník Službu reklamovat a Operátor je povinen závadu odstranit a přiměřeně snížit cenu Služby. Operátor není povinen nahradit škodu, která vznikne Účastníkovi v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby. V případě, že se bude jednat o neodstranitelnou závadu, je Účastník oprávněn od Účastnické smlouvy odstoupit.
- 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 (reklamacie bude Operátorem uznána), má Účastník právo při třetí úspěšné reklamaci od Účastnické smlouvy odstoupit. Právo na odstoupení od Účastnické smlouvy musí Účastník uplatnit do 1 měsíce ode dne doručení oznámení o uznané třetí reklamaci.

- 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 Účastník mít aktuální informace o útratě, spotřebě dat, SMS, MMS i volání v ČR i zahraničí, může použít Aplikaci nebo samoobsluhu Můj T-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 pro 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 kteroukoliv prodejnu Operátora nebo může využít asistenčních služeb zákaznického centra Operátora na tel. +420 800 73 73 73 či služeb hlasového automatu na čísle 800 73 73 73 (800 737 333 pro firmovní 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, v tom případě může Operátor uplatňovat dočasná opatření spočívající v blokování IP adres a jejich rozsahů, blokování síťových portů, protokolů a doménových jmen, dále pak aktualizaci

firmware a řízení konfigurace koncových zařízení, která má Operátor ve své správě, jsou-li tato známým zdrojem nebo cílem útoků anebo představují hrozbu pro bezpečnost a integritu sítě;

13.1.3 zabránění hrozcímu přetížení sítě nebo zmírnění účinků výjimečného přetížení sítě; v tom případě může dojít k dočasnému plošnému omezení datových toků všech koncových uživatelů. Opatření dle předchozí věty je aplikováno rovnocenně na všechny kategorie datového provozu všech koncových uživatelů za účelem příslušného snížení celkového datového toku sítě.

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 moci být používány kvůli dlouhé prodlevě Služby přístupu k internetu (př. 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-mailů. 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-mailů. 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 trvalou 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 2 minuty v časovém úseku 60 minut při Úřadem prováděném měřicím procesu.

15. Změna Podmínek

15.1 Operátor si vyhrazuje právo kdykoliv 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-li 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 ho (např. poštovné, dopravné aj.) 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. Závěrečná ustanovení

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

Příklady čerpání datového limitu:

Datový limit 500 MB až 1 GB

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

Datový limit 3 GB až 5 GB dat

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

Datový limit 10 GB a více

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