Pro společné zážitky

Obchodní podmínky služby Bezdrátový Internet

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

(dále jen „Podmínky").

Podmínky obsahují ve své části A) specifické **předsmluvní informace** vztahující se ke službě **Bezdrátový Internet** (dále též jen „Služba"), jejímž prostřednictvím společnost T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „Operátor") poskytuje svým zákazníkům (dále jen „Účastník") **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, zejména Obchodních podmínek pronájmu koncových zařízení (dále jen „Podmínky pronájmu"), Obchodních podmínek služby Wi-Fi Manager, platného Ceníku služeb, platného Ceníku pronájmu koncových zařízení pro tarifní zákazníky T-Mobile (dále jen „Ceník pronájmu") a ustanovení platného právního řádu České republiky. Konkrétní nastavení Účastnické smlouvy Účastníka je obsaženo ve Shrnutí smlouvy, které společně s Podmínkami a platným Ceníkem služeb tvoří nedílnou součást Účastnické smlouvy.

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

Podmínky jsou uveřejněny na webových stránkách Operátora podle názvu Tarifu/Služby:

- pro spotřebitele na adrese www.t-mobile.cz/podminky-pevne-sluzby,
- pro podnikatele na adrese www.t-mobile.cz/podnikatele-firmy/podminky-pevne-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) Specifikace Služby Bezdrátový Internet

1. Charakteristika Služby

1.1 Služba je určena pro přenos dat a zprostředkování přístupu k síti Internet. Službu lze využívat pouze v síti Operátora na území České republiky v pevném místě připojení, které si Účastník pro využívání Služby v Účastnické smlouvě zvolí (dále jen „Instalační adresa"), a to z důvodu zajištění garantované kvality poskytované Služby, kterou Operátor Účastníkovi poskytuje, dosažení optimální kvality signálu pro poskytování služby a zajištění dostatečné kapacity sítě Operátora pro řádné poskytování služeb poskytovaných Operátorem.

1.2 Službu lze využívat pouze prostřednictvím k tomu určeného Koncového zařízení/modemu (dále jen „Koncové zařízení") poskytnutého Operátorem formou pronájmu dle Podmínek, příp. prostřednictvím vlastního Koncového zařízení, které splňuje dále uvedené technické parametry.

1.3 Služba pro zajištění internetové konektivity využívá SIM kartu vloženou do Koncového zařízení. Tato SIM karta je nedílnou součástí Koncového zařízení a není určena ke standardnímu využití pro hlasové služby, datové balíčky, SMS, MMS, roamingové služby, služby poskytované třetími stranami, platební služby aj. Jakékoliv využití této SIM karty mimo Koncové zařízení je považováno za zneužití a Operátor v takovém případě může přístup ke Službě okamžitě přerušit nebo ukončit. Tato SIM karta vložená do Koncového zařízení je předávacím rozhraním Služby.

2. Koncové zařízení a Instalace služby

2.1 Službu si Účastník instaluje sám tzv. samoinstalací s využitím Koncového zařízené ve formě vnitřní jednotky a SIM karty (dále též jen "Bezdrátový internet"). Pokud Operátor po technické stránce vyhodnotí, že k řádnému využití Služby je třeba instalace i Koncového zařízení v podobě venkovní jednotky, provede instalaci zařízení poskytnutého Operátorem sám Operátor (dále též jen

"Bezdrátový internet s instalací"), v případě vlastního Zařízení je za instalaci a správné nastavení jak vnitřní tak venkovní jednotky Koncového zařízení odpovědný sám Účastník.

2.2 V rámci jedné Účastnické smlouvy na Službu si Účastník může, pokud je to technicky možné, zvolit druhou Instalační adresu, a to formou aktivace doplňkového balíčku s názvem Další adresa. Kvalita služby na Další adrese bude mít jednotné parametry samostatně uvedeny pro všechny Další adresy, a to bez ohledu na konkrétní tarif Služby sjednaný pro Instalační adresu; tyto parametry budou uvedeny na v platném Ceníku.

2.3 Účastník je oprávněn využívat Službu pouze na Instalační adrese, resp. Další adrese. Porušení tohoto ustanovení je považováno za porušování smluvních podmínek a má za následek omezení přístupu ke Službě, a to až do doby řádného využívání Služby. Omezení přístupu ke Služeb z důvodu porušování smluvních podmínek ze strany Účastníka nemá vliv na účtování Služby. V případě opakovaného porušení tohoto ustanovení je Operátor oprávněn zcela ukončit poskytování Služby pro podstatné porušování smluvních podmínek.

2.4 Technické parametry Koncového zařízení nutné pro poskytování Služby v kvalitě, kterou si Účastník na Účastnické smlouvě sjednal, jsou následující:

- LTE CAT 16 a vyšší.
- Podpora síťové architektury: NSA: 3x, 3a; SA: 2.
- 5G pásma: n1, n3, n28, n38, n78.
- LTE pásma: B1, B3, B7, B8, B20, B28, B38.
- Podpora 256QAM pro download i upload.
- Podpora 4×4 MIMO pro download.

V případě varianty Služby s instalací musí být modem s výše uvedenými parametry umístěný venku z důvodu příjmu mobilního signálu.

2.5 Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že se v případě využití vlastního Zařízení, které nesplňuje výše uvedené parametry či není správně nastaveno, nemůže oprávněně domáhat kvality Služby v parametrech sjednaného tarifu, příp. pokud by Zařízení ohrožovalo provoz sítě a Účastník ani po takovém upozornění nezjednal nápravu, má Operátor právo omezit poskytování Služby, příp. Účastnickou smlouvu na Službu ukončit. Okamžikem převzetí SIM karty Účastníkem Operátor Službu aktivuje a počíná účtovat dle sjednaného tarifu, a to bez ohledu na skutečnost, zda je Služba prostřednictvím vlastního Zařízení Účastníka fakticky využívána.

3. Uzavření a doba trvání Účastnické smlouvy, aktivace Služby

Účastnická smlouva je uzavřena podpisem či jiným způsobem uzavření Účastnické smlouvy a následným vložením aktivní SIM karty do Zařízení v případě Zařízení poskytnutého Operátorem, resp. převzetím SIM karty Účastníkem v případě využití vlastního Zařízení.

4. Garantovaná kvalita

Operátor se zavazuje poskytovat Účastníkům Službu v co nejvyšší možné kvalitě. Služba je poskytována nepřetržitě s výjimkou doby pro plánovanou údržbu zařízení a pro zajištění prací souvisejících s rozvojem technické infrastruktury sítě elektronických komunikací.

Bezdrátový Internet

TARIF	MAXIMÁLNÍ/INZEROVANÁ RYCHLOST		BĚŽNĚ DOSTUPNÁ RYCHLOST		MINIMÁLNÍ DOSTUPNÁ RYCHLOST	
	Stahování dat	Odesílání dat	Stahování dat	Odesílání dat	Stahování dat	Odesílání dat
Bezdrátový Internet 20	20 Mb/s	5 Mb/s	12 Mb/s	3 Mb/s	6 Mb/s	1,5 Mb/s
Bezdrátový Internet 50	50 Mb/s	15 Mb/s	30 Mb/s	9 Mb/s	15 Mb/s	4,5 Mb/s
Bezdrátový Internet 100	100 Mb/s	25 Mb/s	60 Mb/s	15 Mb/s	30 Mb/s	7,5 Mb/s
Další adresa	20 Mb/s	5 Mb/s	12 Mb/s	3 Mb/s	6 Mb/s	1,5 Mb/s
Bezdrátový Internet 20 s instalací	20 Mb/s	5 Mb/s	12 Mb/s	3 Mb/s	6 Mb/s	1,5 Mb/s
Bezdrátový Internet 50 s instalací	50 Mb/s	15 Mb/s	30 Mb/s	9 Mb/s	15 Mb/s	4,5 Mb/s
Bezdrátový Internet 100 s instalací	100 Mb/s	25 Mb/s	60 Mb/s	15 Mb/s	30 Mb/s	7,5 Mb/s
Bezdrátový Internet 250 s instalací	250 Mb/s	25 Mb/s	150 Mb/s	15 Mb/s	75 Mb/s	7,5 Mb/s

Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že je Operátor oprávněn doplňovat údaje uvedené v tabulce výše o nové tarify a jejich parametry a aktualizovat podmínky pouze uveřejněním nového znění na internetových stránkách Operátora. Zároveň je Operátor oprávněn měnit parametry u stávajících tarifů a informovat o změně výslovně zákonnou formou pouze Účastníky, kterých se změna týká v rámci jejich stávajících nastavení Služby.

B) Obecné předsmluvní 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 příslušných technologií a zařízení datové služby elektronických komunikací v pevném místě, bez časového omezení a bez datového limitu (dále jen „Služba“).

1.2 Pokud Koncové zařízení podporuje službu Wi-Fi Manager, pak je služba Wi-Fi Manager součástí Služby. Služba Wi-Fi Manager spočívá v zajištění optimálního nastavení a přístupu k internetu tak, aby byly tyto služby Účastníkovi k dispozici vždy v nejvyšší kvalitě nabízené na dané instalační adrese / v Koncovém bodě sítě s přihlédnutím ke sjednanému tarifu a charakteru využívání služeb, a zároveň umožňuje jednoduše a intuitivně spravovat a ovládat některá nastavení Koncového zařízení, nakonfigurování Wi-Fi sítě atd. Obchodní podmínky služby Wi-Fi Manager jsou uvedeny na adrese www.t-mobile.cz. Každý Účastník má právo tuto službu Wi-Fi Manager kdykoliv zrušit a/nebo aktivovat.

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 T-Mobile prodejně nebo za účasti obchodního zástupce Operátora;

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

2.1.3 v Aplikaci;

2.1.4 telefonátem do zákaznického centra Operátora na telefonním čísle 800 737 373 (800 737 333 pro firemní zákazníky), při volání ze zahraničí na tel. +420 603 603 603 (dále též jen „Zákaznické centrum“).

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 uzavřenou jinou Účastnickou smlouvu některým z předchozích způsobů, nedohodne-li se Účastník s Operátorem jinak.

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, nedohodnou-li se Operátor a Účastník výslovně jinak.

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 Operátor je oprávněn nevyhovět žádosti Účastníka o uzavření Účastnické smlouvy o poskytování Služby v případě, že je jeho požadavek technicky nerealizovatelný nebo by to bylo možné jen s vynaložením nepřiměřeně vysokých nákladů nebo i z dalších důvodů uvedených ve VPST, nedohodnou-li se Účastník a Operátor např. na nějaké formě spoluúčasti na technickém řešení, či v případě, že předpokládaná kvalita Služby na Instalační adrese neumožňuje Operátorovi zajistit Účastníkovi garantovanou kvalitu služby ani při splnění všech ovlivnitelných podmínek pro poskytování Služby, které lze po Operátorovi a Účastníkovi požadovat. Orientační dostupnost Služby, příp. mapa pokrytí je uvedena na www.t-mobile.cz. Účastník se zavazuje užívat Službu výhradně v souladu s Podmínkami, příp. v souladu s písemnými návody či doporučeními Operátora a v souladu s platnými právními předpisy. Nebude-li možné provést aktivaci/zřízení Služby do 60 dnů ode dne podpisu Účastnické smlouvy o poskytování Služby, má se za to, že Operátor od Účastnické smlouvy odstoupil, nedohodne-li se Účastník s Operátorem jinak.

2.9 Operátor neodpovídá za technický stav, funkčnost a konfiguraci zařízení ve vlastnictví Účastníka, které Účastník využívá k připojení ke Službě a které mohou ovlivnit kvalitu poskytované Služby, pokud není dohodnuto jinak. Tyto faktory mohou ovlivnit kvalitu poskytované Služby.

2.10 Účastník bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že Operátor negarantuje u instalace Koncového zařízení a jeho připojení k počítači uživatele kompatibilitu Koncového zařízení včetně jeho softwaru s již nainstalovaným softwarem v daném počítači. Operátor rovněž nepřebírá jakoukoliv odpovědnost za škody vzniklé změnami celkové konfigurace počítače

způsobené následnými instalacemi dalšího softwaru nebo hardwaru, 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.

2.11 Za aktivaci Služby není účtován žádný poplatek, nedohodnou-li se Operátor a Účastník výslovně jinak.

2.12 Účastnickou smlouvu lze uzavřít na dobu určitou nebo neurčitou.

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

2.14 Ke Službě může Účastník aktivovat k tomu vybrané doplňkové služby dle nabídky Operátora.

3. Ceny a platby související s poskytnutou službou

3.1 Cena Služby je sjednaná v Účastnické smlouvě s ohledem na Ceník služeb a sjednaný tarif.

3.2 Konkrétní výše měsíčního paušálu za Službu je společně s konkrétně sjednaným tarifem uvedena ve Shrnutí smlouvy a zahrnuje i případné sjednané slevy vyplývající z Účastnické smlouvy či balíčku služeb.

3.3 Součástí Služby je rovněž přidělení odpovídajícího typu IP adres a dále pak poskytování dalších služeb Účastníkem, jakými jsou např. servisní činnosti a další služby uvedené v platném Ceníku a Ceníku pronájmu.

3.4 Servisní úkony (standardní instalace Služby, nadstandardní instalace apod.) jsou Operátorem poskytovány v rozsahu a za ceny uvedené v příslušném Ceníku pronájmu a Podmínkách pronájmu. Účastník se zavazuje uhradit ceny podle aktuálně platného Ceníku služeb a Ceníku pronájmu za jakékoliv servisní úkony (tzv. Servisní zásah) vyžádané Účastníkem nad rámec závad Služby způsobených na straně Operátora nebo v případě, že Účastník neposkytne potřebnou součinnost. Účastník je povinen uhradit Operátorovi i veškeré oprávněné náklady Operátora spojené s aktivací (zřízením) Služby, které musí Operátor vynaložit, nesplní-li Účastník podmínky uvedené v těchto Podmínkách, Podmínkách pronájmu a Ceníku pronájmu, pokud není stanoveno jinak, a to minimálně ve výši ceny Servisního zásahu uvedené v platném Ceníku pronájmu.

3.5 Účastník je povinen na své náklady zajistit odběr elektrické energie pro instalaci a provoz Koncového zařízení, a to po celou dobu poskytování Služby.

4. Změna poskytovatele služby

4.1 V případě, že v souladu s podmínkami změny poskytovatele služby přístupu k internetu Účastník žádá o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, končí Účastnická smlouva dnem převzetí/aktivace Služby ze strany nového poskytovatele služby přístupu k internetu, nestanoví-li zákon či dohoda Účastníků jiný den. V případě ukončení Účastnické smlouvy sjednané na dobu určitou je Účastník povinen zaplatit úhradu (finanční vypořádání), kterou si s ním ve Smlouvě Operátor sjednal.

4.2 Dojde-li ke zpoždění či zneužití změny poskytovatele, jež bylo způsobeno pochybením Operátora, tak se Operátor zavazuje Účastníkovi uhradit paušální náhradu dle výpočtu stanoveného příslušným prováděcím předpisem.

4.3 Se změnou poskytovatele Služby nejsou spojeny žádné poplatky.

5. Zálohy a obdobné platby

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

6. Poskytování Služby, řešení poruch, informace o postupech při porušení povinností ze strany Operátora

6.1 Služba je poskytována nepřetržitě ve sjednané kvalitě s výjimkou doby pro plánovanou údržbu a pro zajištění prací souvisejících s rozvojem technické infrastruktury sítě elektronických komunikací.

6.2 Je-li to možné, je Operátor povinen s předstihem informovat Účastníky o plánovaném omezení, přerušení či výpadku Služby. O výpadku, omezení či přerušení Služby Operátor informuje také Účastníky, kteří se dotážou v zákaznickém centru Operátora. Všechny plánované práce jsou prováděny takovým způsobem, aby způsobily minimální přerušení provozu Služby. Plánované práce, které nebudou ovlivňovat Službu, nebudou oznamovány.

6.3 Je-li to nevyhnutelné, vyhrazuje si Operátor právo z naléhavých technických nebo provozních důvodů, zejména z důvodu údržby sítě a systémů bez předchozího oznámení, na nevyhnutelně nutnou dobu přerušit poskytování Služby. Účastník je povinen poskytnout Operátorovi či oprávněnému zástupci Operátora přiměřenou součinnost při údržbě Služby.

6.4 Poruchou se rozumí stav, který částečně nebo zcela znemožňuje používat Službu nebo snižuje stanovenou kvalitu Služby.

6.5 Za poruchu se nepovažuje zejména:

- porucha na zařízeních Účastníka,

- porucha způsobená výpadkem elektrického napájení u Účastníka,
- porucha způsobená neoprávněným zásahem do infrastruktury a zařízení Operátora, neoprávněným zásahem do Služby a/nebo konfigurace Koncového zařízení, porucha způsobená Účastníkem úmyslně či z nedbalosti nebo činností vykonávanou osobou Účastníkem pověřenou,
- porucha způsobená živelní pohromou (záplavy, požár, zemětřesení, plošné výpadky rozvodu elektrické energie atd.), válečným konfliktem nebo teroristickým útokem nebo jinými událostmi, jež nastaly nezávisle na vůli Operátora nebo Účastníka (vyšší moc),
- přerušení poskytování Služby z důvodu plánovaných prací (zejména plánovaná údržba a práce související s rozvojem technické infrastruktury),
- doba neposkytnutí součinnosti Účastníka při odstranění poruchy a stejně tak doba poruchy, která byla prokazatelně na straně Účastníka.

6.6 Operátor řeší poruchu Služby s maximálním úsilím a v nejkratším možném termínu. Účastník bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že lhůty pro odstranění poruchy na Službě nejsou Účastníkovi ze strany Operátora garantovány. Účastník je povinen se při nahlášení poruchy Operátorovi řádně identifikovat a popsat, jak se porucha projevuje. Na způsob odstraňování poruch vč. povinností Účastníka s tím souvisejících se v plném rozsahu aplikují podmínky uvedené v Obchodních podmínkách pronájmu koncových zařízení (zejména jejich čl. 9 a 11).

6.7 Za začátek poruchy se pro určení doby trvání poruchy považuje čas jejího ohlášení na kontaktní místo Operátora, za konec poruchy je považován čas, kdy je kontaktní osobě Účastníka oznámeno, že porucha byla odstraněna. Doba neposkytnutí součinnosti ze strany Účastníka při odstranění poruchy ve smyslu Podmínek se nezapočítává do lhůty pro odstranění poruchy. Nepřijetí informace o odstranění, a tedy i ukončení poruchy na uvedený kontakt kontaktní osoby Účastníka není překážkou pro stanovení konce poruchy.

6.8 Operátor neodpovídá za blokaci IP adresy třetími stranami v síti Internet.

6.9 Operátor neodpovídá za nefunkčnost, výpadky nebo omezení fungování sítě Internet a za vliv takovéto nefunkčnosti sítě Internet na Služby poskytované Operátorem.

6.10 Operátor neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet.

6.11 V případě, že Účastník nebude spokojen s poskytovanou kvalitou Služeb, má právo Služby reklamovat, a to ve lhůtě dvou měsíců od jejich poskytnutí, jinak právo zanikne. Reklamaci může Účastník podat zejména písemně prostřednictvím Zákaznického centra nebo osobně v kterékoliv T-Mobile prodejně.

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

6.13 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 Smlouvy odstoupit.

6.14 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 Účastník právo poskytovanou službu reklamovat. V případě oprávněné reklamace, tj. bude-li prokázána odchylka či prokázán výpadek, má Účastník právo na snížení ceny služby, resp. odstranění vady způsobující výpadek co nejdříve, maximálně však do 30 dnů. Reklamoval-li Účastník odchylku třikrát oprávněně, příp. není-li vada odstranitelná, má Účastník právo ukončit Účastnickou smlouvu, a to k datu doručení žádosti o ukončení Účastnické smlouvy 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.

6.15 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 a v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce (www.coi.cz).

6.16 V případě jakýchkoliv sporů mezi Operátorem a Účastníkem se uplatní právní řád České republiky.

7. Sledování úrovně spotřeby

7.1 Účastník má k dispozici neomezený datový tarif.

8. Jaké osobní údaje zpracováváme před poskytnutím služby

8.1 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 návrhu Smlouvy Účastníkovi v případě jejího uzavírání prostřednictvím prostředků komunikace na dálku.

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

9. Funkce pro Účastníky se zdravotním postižením

9.1 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.

9.2 Pro sluchově postižené Účastníky je v T-Mobile prodejnách přístupná služba T-Mobile e-Přepis. Jde o simultánní přepis řeči na dálku (nevidomým), díky němuž může neslyšící či nedoslýchavý pohodlně sledovat odpovědi prodejce na displeji tabletu.

10. Poprodejní služby

10.1 V případě potřeby rady ohledně nastavení Služby, Koncového zařízení nebo jiného problému či požadavku se Účastník může obrátit na kteroukoliv T-Mobile prodejnu nebo může využít asistenčních služeb zákaznického centra Operátora na telefonním čísle 800 737 373 (800 737 333 pro firemní zákazníky), při volání ze zahraničí na tel. +420 603 603 603. V neposlední řadě má Účastník možnost navštívit sídlo Operátora na adrese Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4. Účastník může rovněž na webové adrese www.t-mobile.cz/podpora/kontaktujte-nas využít kontaktní formulář, kde popíše daný problém, a Operátor jej bude kontaktovat v co nejkratší době e-mailem nebo telefonicky s návrhem řešení.

10.2 Operátor nabízí Účastníkovi pronájem Koncových zařízení dle aktuální nabídky uvedené v platném Ceníku zařízení / Ceníku pronájmu. Nebezpečí vzniku škody na Koncovém zařízení přechází na Účastníka okamžikem jeho fyzického převzetí.

10.3 Účastník je oprávněn požádat po uzavření Účastnické smlouvy o její změnu, resp. o změnu Služby, a to maximálně 1× za zúčtovací období. Změnou Služby se pro tyto účely rozumí změna tarifu Služby. Pokud Účastník požádá o změnu svého stávajícího tarifu Služby na vyšší tarif, zjistí Operátor před provedením takové změny, zda je možné v daném místě požadované připojení poskytovat. V případě, že změnu nebude možné z technických důvodů provést, bude žádost o změnu zamítnuta, což však není důvodem pro výpověď či odstoupení od Účastnické smlouvy. Účastník bere na vědomí, že při změně tarifu Služby (případně při změně kategorie Koncového zařízení) může dojít k dočasné nedostupnosti Služby po dobu nutnou pro provedení změny, zejména pro konfiguraci technických prostředků.

10.4 Převod Služby na jiného Účastníka je možný pouze za předpokladu, že nový Účastník převezme všechna práva a povinnosti vyplývající z Účastnické smlouvy, které měl původní Účastník, a že bude Službu využívat v místě, ve kterém ji využíval původní Účastník, a Operátor s tím vysloví souhlas.

11. Bezpečné využívání Služby

11.1 Účastník je povinen zdržet se jednání, které je způsobilé negativně ovlivnit provoz Služby či její části, případně kvalitu služeb poskytovaných jiným Účastníkům, a jednání, jež závažným způsobem porušuje práva dalších osob a uživatelů sítě internet.

11.2 Účastník nesmí užít Službu k obtěžování třetích osob, zejména rozesíláním nevyžádaných dat. Účastník nesmí využitím Služby jakkoliv narušit právem chráněná práva Operátora či jiných osob. Účastník nesmí užívat Službu tak, aby ohrozil bezpečnost a integritu sítě a poskytování Služby jiným uživatelům.

11.3 Účastník se zavazuje vyvinout maximální úsilí k zajištění bezpečnosti sítě a učiní taková technická opatření, která zabrání napadení a průniku do systémů jiných účastníků prostřednictvím sítě Účastníka (např. ochrana proti DDOS útokům apod.) a zamezí zneužití Služby. Účastník je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde. V případě takového průniku se Účastník zavazuje aktivně spolupracovat s Operátorem na realizaci opatření, která by podobným skutečnostem zabránila.

11.4 Účastník je povinen zajistit síť a servery tak, aby zamezil třetím osobám zneužívat poskytovanou Službu. Účastník je povinen hlásit Operátorovi vady na Koncovém zařízení / Modemu či nefunkčnost Služby, a to neprodleně po zjištění.

11.5 Účastník je povinen sledovat doporučení a pokyny Operátora týkající se změny v nastavení a zabezpečení Koncového zařízení / Modemu.

11.6 Porušení bezpečnostních zásad uvedených v této části Podmínek bude Operátorem považováno za zneužití Služby ve smyslu čl. 3.4 VPST a Operátor má právo přerušit poskytování Služby a v případě opakovaného porušení poskytování Služby ukončit.

11.7 Operátor může pozastavit přístup ke Službě uživatelům, jejichž chování indikuje využívání technických prostředků k obcházení podmínek Služby či ukazuje na sdílení připojení s třetími osobami.

11.8 Za případné zneužití Služby třetí stranou, které Účastník umožnil využití Služby (zejména zpřístupněním Wi-Fi sítě), nese plnou odpovědnost Účastník.

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

11.10 V případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti Služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti je Operátor oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služby.

12. Opatření řízení provozu

12.1 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:

12.1.1 plnění povinností stanovených právními předpisy či správními či soudními rozhodnutími týkajícími se omezování poskytovaných služeb;

12.1.2 zachování integrity a bezpečnosti sítě Operátora, služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a Koncových zařízení koncových uživatelů, může Operátor uplatňovat dočasná opatření spočívající v blokování IP adres a jejich rozsahů, blokování síťových portů, protokolů a doménových jmen, dále pak aktualizaci firmwaru a řízení konfigurace Koncových zařízení, která má Operátor ve své správě, jsou-li tyto známým zdrojem nebo cílem útoků anebo představují hrozbu pro bezpečnost a integritu sítě;

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

12.2 V případě, že by opatření na řízení provozu uplatněné Operátorem mohlo mít vliv na ochranu soukromí a osobních údajů koncových uživatelů, je Operátor 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 a zajistit splnění poučovací povinnosti související se zpracováním osobních údajů vůči subjektům údajů (např. ve smlouvě či v podmínkách služby).

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

13.1 Dosažitelné rychlosti poskytované Služby závisí na mnoha faktorech, a to na obecných faktorech neovlivnitelných ze strany Operátora ani ze strany Účastníka, ale i na faktorech, které může Účastník přímo ovlivnit, a v důsledku těchto faktorů je aktuální efektivní rychlost připojení zpravidla nižší než maximální. Nejvyšší dosažitelná rychlost Služby u přístupu k internetu závisí na typu technologie, která je pro připojení využívána, konkrétním zvoleném tarifu Služby a dalších parametrech definovaných pro konkrétní typ Služby.

Faktory omezujícími rychlost připojení jsou zejména:

- zvolený tarif či služba (detaily jsou k dispozici v Ceníku služeb či na www.t-mobile.cz),
- kvalita a délka přístupového vedení,
- kvalita a délka vedení vnitřních rozvodů v objektu Uživatele,
- sdílení kapacity přístupové sítě více Uživateli, a to až do výše maximálního poměru stanoveného Operátorem (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 Uživatele,
- 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 Uživatelů/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 – např. ADSL, VDSL. Pro technologie provozované na metalické

síti je však zároveň ovlivněna (limitována) přenosovými parametry konkrétního účastnického vedení mezi aktivním síťovým zařízením (DSLAM) a Koncovým zařízením na straně zákazníka (modem nebo Koncové zařízení). 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 infrastruktury, čímž je značně ztížena možnost úprav takového úseku – typicky jde o vnitřní rozvody v budovách či bytech.

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

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

13.4 Příklady čerpání datového limitu:

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

13.4.2 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 nej- důležitějšího na internetu.

13.4.3 Datový limit 10 GB a více – obvykle postačí na stahování hudby, časté pouštění videí, hraní online her, ale samozřejmě i na čtení článků, sledování počasí, e-maily. Dle potřeby lze vytvořit hotspot a sdílet tak data s jinými zařízeními.

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

14. Změna Podmínek

14.1 Operátor si vyhrazuje právo kdykoliv aktualizovat a měnit Podmínky v části týkající se popisu a rozsahu Služby, platnosti Podmínek, možností aktivace Služby a okruhu Účastníků, pro které je Služba určena, či nabízené kvality. Takové změny budou Účastníkům oznámeny zákonem stanoveným způsobem.

15. Náklady na dodání

15.1 Náklady na dodání Služby jsou zahrnuty v ceně poskytované Služby. V případě, že jsou účtovány náklady na dodání, jejich cenu Účastník nalezne v platném Ceníku služeb / Ceníku pronájmu.

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

16.1 Detailní informace z hlediska potřebného softwarového a hardwarového vybavení pro využití digitálního obsahu poskytovaného Operátorem nalezne Účastník v samostatných dokumentech, příp. ve specifické části A) těchto Podmínek.

16.2 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). V případě, že Účastník využívá Koncové zařízení poskytnuté Operátorem, jsou veškeré technické, platební a instalační podmínky uvedeny v kupní/nájemní smlouvě na dané zařízení.

16.3 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.

17. Odstoupení od smlouvy

17.1 Nestanoví-li zákon, že odstoupit nelze, může Účastník v postavení spotřebitele a fyzické osoby podnikatele 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 o koupi Koncového zařízení a jedná-li se o odstoupení v části Účastnické smlouvy týkající se daného zboží.

17.2 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., občanského zákoníku, vyčerpané Služby účtovány.

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

17.4 Pro odstoupení od Účastnické smlouvy lze využít formulář „Odstoupení od smlouvy“ na www.t-mobile.cz/podpora. Mimo tento formulář je třeba v 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.

17.5 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.

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

18. Závěrečná ustanovení

18.1 Podmínky jsou platné a účinné od 2. 4. 2024.

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

Příklady čerpání datového limitu:

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

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

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