Obchodní podmínky služby MAGENTA TV

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")

Tyto Podmínky obsahují předsmluvní informace vztahující se ke **službě MAGENTA TV**, dle nichž společnost T-Mobile Czech Republic a.s., (dále jen „Operátor"), poskytuje svým zákazníkům (dále jen „Účastník") službu televizního vysílání spočívající v šíření převzatého televizního vysílání.

V otázkách neupravených v těchto 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 účastníků a dalších podmínek Účastníkem využívaných služeb a nabídek Operátora uveřejněných na internetových stránkách https://www.t-mobile.cz/kestazeni, platných ceníků služeb (společně jen jako „Ceník služeb"), a ustanovení platného právního řádu České republiky. Konkrétní nastavení Účastnické smlouvy Účastníka je počínaje 1. 1. 2022 obsaženo ve Shrnutí smlouvy, které společně s Předsmluvními informacemi 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 uveřejněné na výše uvedených internetových stránkách Operátora a 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 webových stránkách a zněním Podmínek uveřejněným jiným způsobem, je vždy rozhodující znění uveřejněné na webových stránkách. Podmínky je důležité si stáhnout pro účely dokumentace, pozdějšího použití a reprodukce v nezměněné podobě.

---

1. Charakteristika služby

1.1 Operátor poskytuje svým Účastníkům službu MAGENTA TV spočívající v šíření převzatého televizního vysílání prostřednictvím sítě elektronických komunikací založené na technologii OTT (dále jen „Služba") a poskytování doplňkových služeb, a to v tarifech MAGENTA TV XS Plus, MAGENTA TV S Plus, MAGENTA TV M Plus, MAGENTA TV L Plus a MAGENTA TV XL Plus & Netflix / MAGENTA TV XL

1.2 Plus & HBO a MAGENTA TV XL Plus & Disney+ (dále také společně „Tarify" a tarify MAGENTA TV XL Plus & Netflix a MAGENTA TV XL Plus & HBO dále jako „MAGENTA TV XL Plus"). (dále také společně „Tarify"). Ceny Tarifů jsou uvedeny v platném Ceníku služeb.

1.3 Operátor poskytuje Službu na území České republiky, a to v závislosti na pokrytí signálem sítě elektronických komunikací, prostřednictvím které Účastník využívá datové služby (dále „síť Internet"), a jeho dostupnosti v daném místě vč. tzv. přeshraničního poskytování. Tím není dotčeno plnění povinností dle Nařízení EP a Rady 2017/1128 o přeshraniční přenositelnosti online služeb poskytujících obsah v rámci vnitřního trhu, dle kterého je účastníkovi dočasně přítomnému v jiném členském státě EHP umožněno přistupovat ke Službě a využívat ji stejným způsobem jako na území České republiky (dále jen „přeshraniční poskytování"). Mimo České republiky a EHP v rámci přeshraničního poskytování Služba není dostupná. Kvalita Služby (zejména její obsah) při přeshraničním poskytování odpovídá kvalitě poskytované na území České republiky, užití Služby však ovlivňuje kvalita a dostupnost použitého připojení, které nemůže operátor ovlivnit.

1.4 Uzavřením Účastnické smlouvy o poskytování Služby získá Účastník možnost sledovat přes síť Internet vybrané televizní programy prostřednictvím koncových zařízení připojených do sítě Internet. Programy se rozumí televizní programy uvedené v Ceníku služeb v části MAGENTA TV (dále jen „Programy"). Účastníkům jsou nabízeny a poskytovány pouze Tarify, nikoliv jednotlivé Programy. Operátor garantuje u jednotlivých Tarifů minimální počet Programů sdružených v daném Tarifu, nikoliv však jejich skladbu. V Tarifu XS Plus minimálně 50 Programů, v Tarifu S Plus minimálně 80 Programů, v Tarifu M Plus minimálně 105 Programů, v Tarifu L Plus minimálně 120 Programů a v Tarifu XL Plus minimálně 130 Programů. Skladbu Programů v jednotlivých Tarifech je Operátor oprávněn jednostranně měnit. Programová skladba v Tarifech je specifikována v Ceníku služeb a řídí se vždy aktuální nabídkou v době využívání Služby.

1.5 K využívání Služby je zapotřebí koncové zařízení set-top box (dále také „STB") určený pro Službu (dále jen „pevný přístup") či aplikace MAGENTA TV (dále jen „TV Aplikace") stažená do chytrých, tzv. smart zařízení (televize, tablet, telefon aj.), které jsou kompatibilní resp. kterých operačný systém je kompatibilní s TV Aplikací (viz. Příloha č. 2 těchto Podmínek), resp. otevřená v internetovém prohlížeči (dále jen „mobilní přístup"). Pro využívání Služby prostřednictvím mobilního přístupu je vždy potřeba se přihlásit do TV Aplikace prostřednictvím

přihlašovacích údajů (uživatelské jméno a heslo), které Účastník od Operátora získá při uzavírání Účastnické smlouvy.

1.6 Jediným výhradním dodavatelem STB pro Službu, ve kterém je automaticky nahrána TV Aplikace a nastaveny přihlašovací údaje Účastníka, je Operátor. STB si Účastník může pronajmout od Operátora na základě Smlouvy o pronájmu v souladu s Obchodními podmínkami pronájmu koncových zařízení. STB Operátor Účastníkovi dodá formou samoinstalačního balíčku. Samoinstalační balíček obsahuje Účastníkem pronajatý STB a další potřebné součásti pro využívání Služby, včetně návodů a nezbytné dokumentace pro provedení instalace STB.

1.7 Službu k jedné Účastnické smlouvě je možné využívat prostřednictvím až šesti registrovaných zařízení (televize, tablet, telefon aj.) včetně dvou STB, které si můžete pronajmout ke Službě od Operátora na základě Smlouvy o pronájmu v souladu s Obchodními podmínkami pronájmu koncových zařízení.. Službu je možné využívat pouze na dvou registrovaných zařízení současně. Registrovaná zařízení je možné spravovat v sekci Správa mých zařízení v TV Aplikaci.

1.8 Služba je aktivní a Účastnická smlouva o poskytování Služby účinná dnem, kdy Operátor obdrží informaci, že Účastník převzal STB, resp. kdy se Účastník poprvé přihlásí do TV Aplikace, dle toho, která ze skutečností nastane dříve. O skutečnosti, že Služba je aktivní, Operátor vyrozumí Účastníka prostřednictvím SMS a/nebo e-mailem.

1.9 Připojení do sítě Internet, které je nutnou podmínkou pro řádné využívání Služby, není součástí Služby a Účastník je povinen si pro řádné využívání Služby zajistit připojení do sítě Internet v kvalitě dle těchto Podmínek sám na vlastní náklady. Operátor výslovně upozorňuje Účastníka, že využívání Služby je s ohledem na její charakter (sledování audiovizuálního obsahu) náročné na objem přenesených dat přičemž při sledování přes mobilní datovou síť dochází k využití datového mobilního přenosu, za který platí Účastník (vedle ceny Služby) obvyklou cenu za službu přenosu dat podle platného Ceníku služeb a příslušného datového tarifu Účastníka či dle jeho tarifního plánu u jiného poskytovatele služeb, prostřednictvím kterého přistupuje Účastník k síti internet..

1.10 Všechny Tarify v sobě zahrnují možnost využívat doplňkové služby **Zpětné zhlédnutí** a **Nahrávání**. Tyto doplňkové služby jsou zahrnuty v ceně Tarifu. V platném Ceníku služeb v době využití Služby jsou vždy označeny Programy, u kterých není možné služby Zpětné zhlédnutí a Nahrávání využívat (zejm. z důvodu na straně vysílatele). Doplňkovou službu Zpětné zhlédnutí a/nebo Nahrávání má Účastník aktivní v okamžiku, kdy během daného kalendářního měsíce zpětně zhlédne, resp. si nahraje alespoň jeden Pořad z programové nabídky.

1.11 Doplňková služba **Zpětné zhlédnutí** umožňuje Účastníkovi přistoupit k již odvysílaným pořadům v rámci programové nabídky Služby dle Tarifu (příp. Tematického balíčku) zpětně, a to až 168 hodin dle typu vybraného Programu, není-li v platném Ceníku služeb u daného Programu stanoveno jinak. Rozsah Programů i dobu pro Zpětné zhlédnutí může Operátor v průběhu trvání Účastnické smlouvy jednostranně měnit.

1.12 Doplňková služba **Nahrávání** umožňuje Účastníkovi nahrávat na vzdálené úložiště Operátora pořady vysílané v rámci programové nabídky Služby dle Tarifu Účastníka (příp. Tematického balíčku). K nahraným pořadům lze přistoupit vždy po dobu maximálně 30 dnů, není-li v platném Ceníku služeb u daného Programu stanoveno jinak. K nahraným pořadům nelze přistoupit bez připojení k síti Internet.

1.13 Doplňkové služby Zpětné zhlédnutí a Nahrávání mohou být z důvodů technických problémů na straně Operátora omezené nebo na určitou dobu nedostupné. Operátor vyvine přiměřené úsilí, aby tyto případné technické problémy vyřešil v co nejkratší době, přičemž tyto technické problémy nezakládají Účastníkovi možnost odstoupit od Účastnické smlouvy.

1.14 Ke Službě poskytuje Operátor i další doplňkové služby, jejichž aktuální nabídka je vždy uvedena v platném Ceníku služeb (př. Tematické balíčky a Videotéka a Videotéka Premium). Tyto doplňkové služby jsou zpoplatněny dle Ceníku služeb. Operátor je oprávněn jednostranně měnit tuto nabídku doplňkových služeb, jakož i jejich obsah.

1.15 Doplňkové služby nemohou být poskytovány samostatně bez některého z Tarifů.

1.16 Doplňková služba **Videotéka** a **Videotéka Premium** umožňuje Účastníkovi zhlédnout pořad dle aktuální nabídky dané varianty (dále také „Pořady"). Aktivovat či deaktivovat si službu Videotéka/Videotéka Premium lze prostřednictvím Aplikace či Samoobsluhy či kterékoli T-Mobile prodejny nebo Zákaznického centra. Videotéku Premium k Tarifu S Plus lze aktivovat pouze v T-Mobile prodejně nebo prostřednictvím Zákaznického centra.

1.17 U tarifu S Plus je automaticky přednastavena doplňková služba Videotéka s možností její aktivace se slevou 100 % (dále jako „Videotéka se 100%slevou"). U Tarifů M Plus, L Plus a XL Plus je automaticky přednastavena doplňková služba Videotéka Premium s možností její aktivace se slevou 100% (dále jako „Videotéka Premium se 100%slevou"). Přednastavená služba Videotéka se 100% slevou, resp. Videotéka Premium se 100% slevou (dále společně jako „Videotéka/Videotéka Premium se 100% slevou") se aktivuje zhlédnutím jakéhokoliv Pořadu z nabídky dané varianty doplňkové služby. Nevyužije-li Účastník Videotéku/Videotéku Premium se 100% slevou v průběhu kalendářního měsíce (tzn. nezhlédne žádný Pořad), Operátor Videotéku/Videotéku Premium se 100% slevou suspenduje (tzn. Videotéka/Videotéka Premium se 100% slevou nebude pro daný kalendářní měsíc aktivní). Videotéka/Videotéka Premium se 100% slevou se opětovně aktivuje zhlédnutím jakéhokoliv Pořadu. Přednastavení Videotéky/Videotéky Premium se 100% slevou je v příslušné variantě součástí nastavení daného Tarifu a nelze ji z nastavení Tarifu (ze systému) odstranit.

1.18 Tarif MAGENTA TV XL Plus & Netflix (dále jako „TV tarif Netflix") v sobě zahrnuje možnost využívat službu Netflix, a to formou varianty Netflix Základní. V případě, že si Účastník k danému tarifu aktivuje v průběhu trvání Účastnické smlouvy některý z vyšších variant balíčků Netflix, a to formou rozšíření Standardní či rozšíření Premium, bude mu účtován v rámci tohoto rozšíření pouze rozdíl v ceně těchto variant služby Netflix proti ceně varianty Netflix Základ dle platného Ceníku služeb. Po dobu trvání Účastnické smlouvy s daným tarifem

není možné si službu Netflix deaktivovat. Služba Netflix a aktivace či deaktivace rozšíření Standard či Premium se v dalším řídí Obchodními podmínkami poskytování přístupu ke službě Netflix.

1.19 Tarif MAGENTA TV XL Plus & HBO (dále jako „TV tarif HBO“) v sobě zahrnuje možnost využívat službu Max. Po dobu trvání Účastnické smlouvy s daným tarifem není možné si službu Max deaktivovat. Služba Max se v dalším řídí Obchodními podmínkami služby Max.

1.20 Tarif MAGENTA TV XL Plus & Disney+ (dále jako „TV tarif Disney+“) v sobě zahrnuje možnost využívat službu Disney+, a to formou varianty Standard. Po dobu trvání Účastnické smlouvy s daným tarifem není možné si službu Disney+ deaktivovat. Služba Disney+ a aktivace či deaktivace rozšíření Premium se v dalším řídí Obchodními podmínkami poskytování přístupu ke službě Disney+.

1.21 Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že Programy či Pořady mohou mít obsah, který je určen pouze pro osoby určité věkové hranice (starší 12, 15 či 18 let) a může ohrozit fyzický, psychický nebo mravní vývoj dětí a mladistvých pod danou hranicí. Účastník se zavazuje zajistit, aby uživatel mladší 12, 15 či 18 let, kterému Účastník umožní využívat Službu, neměl možnost zhlédnout Program či Pořad nevhodný pro děti do 12 let, resp. nepřístupný pro děti do 15 let, resp. nepřístupný pro děti a mladistvé do 18 let, dle jeho věkové kategorie. Pořady či pořady v rámci Programů jsou vždy označeny symbolem vhodnosti pro uvedené kategorie uživatelů. Součástí Služby je také funkcionalita „Rodičovský zámek“, která umožňuje blokovat přístup uživatelů k nevhodným programům či materiálům v doplňkových službách. Heslo Rodičovského zámku (dále jen „Rodičovský PIN“) je nastaveno automaticky na hodnotu „0000“ a Účastník je povinen toto heslo změnit. Vygenerování nového Rodičovského PINu se provádí prostřednictvím STB, samoobsluhy Můj T-Mobile či TV Aplikace.

1.22 Účastník je oprávněn využívat Službu pouze pro svoji osobní potřebu či pro potřebu členů své domácnosti. Účastník se zavazuje, že neumožní a zamezí využívání Služby jinou osobou či k jiným účelům, než jsou výše uvedené, a rovněž jejímu užívání mimo území České republiky (s výjimkou užívání v rámci tzv. přeshraničního poskytování). Účastník není oprávněn užívat Službu pro komerční účely nebo pro jiná použití a účely spojené s obchodními aktivitami ani pro distribuci Programů či jednotlivých Pořadů do veřejně přístupných míst, jako jsou zejména restaurace, bary, hotely, kluby, obchody a nákupní střediska, haly, sportoviště, úřady, otevřená prostranství apod., a to zejména za účelem obchodního zisku.

1.23 Účastník není oprávněn využívat Službu ke kopírování, záznamu a dalšímu využití Programů či jednotlivých Pořadů pro jinou než osobní potřebu Účastníka či koncového uživatele, zejména pro jakýkoliv opakovaný přenos (retransmisi) Programů či jednotlivých Pořadů prostřednictvím Internetu či jiných veřejně i neveřejně přístupných sítí, rozvodů STA (společných televizních antén) a TKR (televizních kabelových rozvodů) nebo Službu užívat v rozporu s těmito Podmínkami a příslušnými právními předpisy.

2. Uzavření a doba trvání Účastnické smlouvy

2.1 Účastnickou smlouvu na poskytování Služby (dále jen „Účastnická smlouva“) může Účastník s Operátorem uzavřít dle aktuálních pravidel a podmínek Operátora vyplněním formuláře Operátora označeného jako „Účastnická smlouva“ (dále jen „Formulář“), a to

- **2.1.1** osobně v sídle Operátora či v kterékoli T-Mobile prodejně Operátora nebo za účasti obchodního zástupce Operátora; či prostřednictvím
- **2.1.2** Webu Operátora;
- **2.1.3** Aplikace; či
- **2.1.4** Zákaznického centra Operátora nebo jeho obchodního zástupce.

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 Zákaznického centra 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 Účastník v postavení spotřebitele nebo v postavení podnikající fyzické či právnické osoby nevyužívající výhod rámcové či jiné zastřešující smlouvy (společně dále jako „Rámcová smlouva“), bere na vědomí, že v rámci aktivace Služby dochází v systému Operátora k vytvoření unikátní kontaktní osoby (kontaktu) ke

Službě, jíž bude přiděleno standardní oprávnění pro správu Služby. U ostatních Účastníků v postavení podnikající fyzické či právnické osoby (využívajících výhod Rámcové smlouvy) je v systému u kontaktu ke Službě přiděleno pouze omezené oprávnění pro správu Služby. Více o jednotlivých rolích a jejich oprávněních na https://www.t-mobile.cz/podpora/muze-se-hodit/hesla-a-role.

2.10 Účastnickou smlouvu lze uzavřít na dobu určitou nebo neurčitou.

2.11 Změnu parametrů Služby může Účastník provádět prostřednictvím Zákaznického centra Operátora, webu či aplikace Můj T-Mobile (dále jen „Aplikace").

2.12 O změnu Tarifu může Účastník požádat poprvé až po uplynutí prvního celého zúčtovacího období, po které Účastník sjednaný Tarif využívá. Doplňkovou službu lze aktivovat kdykoliv, v případě její deaktivace dochází k jejímu faktickému ukončení vždy až ke konci zúčtovacího období, ve kterém Účastník o deaktivaci požádal.

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

2.14 Účastník souhlasí s tím, že Operátor je oprávněn převést jako postupitel svá práva a povinnosti ze smlouvy o poskytování Služby na třetí osobu. Uplatnění § 1899 občanského zákoníku se omezuje pouze na dobu prvních tří měsíců následujících po oznámení postoupení smlouvy o poskytování Služby.

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 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 poskytování Služeb Účastníkovi.

3.4 Veškeré informace o cenách a souvisejících platbách najdete na Webu, v platném Ceníku služeb, T-Mobile prodejnách, případně můžete pro jejich zjištění kontaktovat Zákaznické centrum na čísle +420 800 73 73 73.

4. Změna poskytovatele služby

4.1 Účastník nemá možnost si požádat o přenos Služby k jinému poskytovateli.

5. Informace o postupech při porušení povinností ze strany Operátora

5.1 Podmínkou využívání Služby je dostatečně stabilní internetové vysokorychlostní připojení do sítě Internet. Pro využití Služby prostřednictvím STB nebo chytrých televizorů je nezbytné, aby měl Účastník k dispozici internetové připojení s minimální stabilní rychlostí 2,8 Mbps a pro mobilní zařízení 0,6 Mbps. Pro sledování Programů v nejlepší dostupné kvalitě je doporučeno, aby měl Účastník k dispozici internetové připojení s minimální stabilní rychlostí 5,5 Mbps, resp. jeho násobek při využívání Služby prostřednictvím více STB či chytrých televizorů, resp. 2,8 Mbps pro mobilní zařízení. Nedostupnost nebo nedostatečná kvalita připojení do sítě Internet v dostatečné kvalitě specifikované v těchto Podmínkách není vadou Služby a nemůže být důvodem pro reklamaci nebo od- stoupení od Účastnické smlouvy.

5.2 Operátor garantuje Účastníkům při připojení k síti Internet v kvalitě popsané dle předchozího odstavce dostupnost Služby, resp. funkčnost STB a TV Aplikace, a dostupnost sjednaného počtu Programů a doplňkových služeb ve výši 99 % v průběhu zúčtovacího období Účastníka s výjimkou případů zásahu vyšší moci nebo technických závad mimo kontrolu Operátora.

5.3 V rámci Služby Operátor Účastníkům nabízí tzv. Záruku spokojenosti, které se řídí Obchodními podmínkami záruky spokojenosti dostupnými na www.t-mobile.cz. Nezakoupí-li Účastník druhý STB společně s uzavřením Účastnické smlouvy, může využít Záruku spokojenosti samostatně na Službu (vč. prvního zakoupeného STB) a samostatně na druhý STB (tj. uplyne-li již lhůta pro uplatnění Záruky spokojenosti ke Službě a Účastník chce uplatnit Záruku spokojenosti ke druhému STB, lze Záruku spokojenosti uplatnit pouze ke druhému STB, nikoliv ke Službě jako takové).

5.4 Operátor je oprávněn v potřebném rozsahu a na nezbytnou dobu přerušit či omezit poskytování Služby, a to zejména z důvodu určitého veřejného zájmu, rozhodnutí příslušného orgánu, závažných organizačních, technických nebo provozních důvodů, krizových situací a také za účelem výkonu prací potřebných k provozu, údržbě a opravám technických zařízení používaných pro provoz Služby nebo prací potřebných ve snaze zabránit chybám v technických zařízeních používaných pro provoz Služby nebo v případě vyšší moci.

5.5 V případě, že Účastník řádně neplní své povinnosti stanovené mu Účastnickou smlouvou anebo poruší-li Účastník v souvislosti s užíváním Služby platný právní řád či ustanovení Účastnické smlouvy, je Operátor oprávněn bezodkladně omezit či přerušit poskytování Služby či poskytování Služby zcela ukončit a od uzavřené Účastnické smlouvy odstoupit. Účastník je povinen zdržet se jednání, které je způsobilé negativně ovlivnit provoz Služby.

5.6 Operátor neodpovídá za obsah informací, údajů a dat přenášených k uživateli Služby prostřednictvím sjednaných Programů/Pořadů. Obsah Služby je chráněn technologií DRM.

5.7 V případě, že Účastník nebude spokojen s poskytovanou kvalitou Služeb, má právo Služby reklamovat, a to ve lhůtě dvou (2) měsíců od jejich poskytnutí, jinak právo zanikne. Reklamaci může Účastník podat písemně prostřednictvím Zákaznického centra na e-mailové adrese info@t-mobile.cz nebo osobně v kterékoliv značkové T-Mobile prodejně.

5.8 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).

5.9 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.

5.10 V případě, že dojde během poskytování Služby k významné trvající nebo často se opakující odchylce od parametrů poskytované Služby uvedených výše, může Účastník Službu reklamovat. Pokud bude takto zjištěná odchylka oprávněně reklamována opakovaně (reklamace bude Operátorem uznána), má Účastník právo při třetí úspěšné reklamaci od Účastnické smlouvy odstoupit. Právo na odstoupení od Účastnické smlouvy musí Účastník uplatnit do 1 měsíce ode dne doručení oznámení o uznané třetí reklamaci.

5.11 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). Orgánem dohledu v případě poskytování Služby či Videotéky je Rada pro rozhlasové a televizní vysílání.

6. Sledování úrovně spotřeby

6.1 Účastník může Službu využívat nepřetržitě, Operátor však upozorňuje, že nadměrné využívání Služby může poškodit zrak.

7. Tísňová volání

7.1 Přístup k tísňovému volání prostřednictvím Služby není Operátorem poskytován.

8. Jaké osobní údaje zpracováváme před poskytnutím služby

8.1 Informace ke zpracování osobních údajů naleznete v Zásadách ochrany osobních údajů – MAGENTA TV, MAGENTA TV SAT a MAGENTA TV hrazená platební kartou, které jsou dostupné zde:tmo.cz/tvsouhlasy.

9. Funkce pro Účastníky se zdravotním postižením

9.1 Operátor umožňuje u Programů a Pořadů, které jsou vybaveny funkcí titulků a hlasového popisu, tuto funkci využívat. Služba Videotéka a Videotéka Premium obsahují vybrané pořady zpřístupněné pro sluchově a zrakově postižené Účastníky.

9.2 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 https://www.t-mobile.cz/infolinka-pro-neslysici.

9.3 Pro sluchově postižené Účastníky 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.

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 prodejnu Operátora nebo může využít asistenčních služeb zákaznické- ho centra Operátora na tel. +420 800 73 73 73 či služeb hlasového automatu na čísle 800 73 73 73 (800 737 333 pro firemní zákazníky). V neposlední řadě má Účastník možnost navštívit sídlo Operátora na adrese Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4. Účastník může rovněž využít kontaktní formulář na www.t-mobile.cz či e-mailovou adresu info@t-mobile.cz, kde popíše daný problém a Operátor jej bude kontaktovat v co nejkratší době e-mailem nebo telefonicky s návrhem řešení.

11. Účastnický seznam

11.1 Pro Službu není účastnický telefonní seznam využíván.

12. Opatření řízení provozu

12.1 Opatření řízení provozu je využitelné u služby přístupu k síti Internet a vztahují se na ně výhradně obchodní podmínky takovéto služby.

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

13.1 Důsledkem omezení rychlosti přístupu k síti Internet může být i pomalejší načítání Pořadů, pomalé reakce při přepínání Programů či dokonce výpadek video nebo audiostopy. To může způsobit nefunkčnost Služby, nicméně toto není vadou Služby jako takové.

13.2 Možný dopad snížení parametrů kvality služby přístupu k síti Internet na využívání Služby popisuje tabulka tvořící přílohu č. 1 těchto Podmínek.

14. Změna Podmínek

14.1 Operátor je oprávněn tyto Podmínky a Ceník služeb v části týkající se Služby kdykoliv měnit a doplňovat (vč. programové nabídky obsažené v Tarifech a Tematických balíčcích, nabídky Videopůjčovny, struktury programů a pořadů, počtu programů a pořadů a jejich pořadí), a to zejména z důvodu změn podmínek ze strany dodavatelů Programů a Pořadů, popřípadě Službu nebo Tarif či jakoukoliv z doplňkových služeb zrušit. Takové změny budou Účastníkům oznámeny způsobem stanoveným zákonem.

15. Náklady na dodání

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

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

16.1 V případě, že Účastník chce pro využití Služby 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 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 STB.

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., občanský zákoník, vyčerpané Služby účtovány.

17.3 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.

17.4 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.

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 Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 4. 11. 2024 a plně nahrazují Obchodní podmínky služby MAGENTA TV ze dne 5. 5. 2023. Podmínky jsou aktualizovány a v platnosti a účinnosti ke dni 1. 4. 2026

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
MAGENTA 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
MAGENTATV archiv (mobilní telefon, tablet)	> 600 kb/s	> 1,5 Mb/s (např. 4K ultra HD video potřebuje > 25 Mb/s)	méně citlivé	extrémně citlivé
MAGENTATV 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
MAGENTATV 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.

Příloha č. 2 - Seznam podporovaných zařízení:

Webový odkaz:

Televize technická podpora - T-Mobile