



## Tarify 2021 a Tarify 2021 s výhodou – Obchodní podmínky tarifů

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 v části A) specifické **předsmluvní informace** vztahující se k **tarifům generace Tarify 2021 a Tarify 2021 s výhodou**, 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 užití 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](http://www.t-mobile.cz), dále platný Ceník služeb a ustanovení platného právního řádu České republiky. Konkrétní nastavení Účastnické smlouvy Účastníka je obsaženo ve Shrnutí smlouvy, které společně s Podmínkami a platným Ceníkem služeb tvoří nedílnou součást Účastnické smlouvy.

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

Podmínky jsou uveřejněny na webových stránkách Operátora podle názvu Tarifu/Služby: pro spotřebitele na adrese [www.t-mobile.cz/podminky-mobilni-sluzby](http://www.t-mobile.cz/podminky-mobilni-sluzby), pro podnikatele na adrese [www.t-mobile.cz/podnikatele-firmy/podminky-mobilni-sluzby](http://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. Specifikace tarifů

- 1.1 Tarify generace Tarify 2021 a Tarify 2021 s výhodou (dále společně též jen „Tarif“) jsou určeny pro všechny Účastníky uzavírající Účastnickou smlouvu na své RČ nebo IČO s výjimkou Účastníků, kteří využívají výhod plynoucích z Rámcové smlouvy nebo Smlouvy významného zákazníka, nestanoví-li Rámcová smlouva nebo Smlouva významného zákazníka výslovně jinak.
- 1.2 Tarif generace Tarify 2021 s výhodou je určen pro Účastnické smlouvy uzavírané na dobu určitou 24 měsíců, Tarif generace Tarify 2021 pro Účastnické smlouvy uzavírané na dobu neurčitou.
- 1.3 Tarif lze získat uzavřením nové Účastnické smlouvy nebo prodloužením stávající Účastnické smlouvy za současné změny původně nastaveného tarifu nebo změnou tarifu v průběhu trvání Účastnické smlouvy, a to za podmínek uvedených v Podmínkách.
- 1.4 Nedojde-li u Účastnické smlouvy uzavřené původně na dobu určitou s Tarifem generace Tarify 2021 s výhodou k prodloužení doby jejího trvání opět na dobu určitou

24 měsíců či k jejímu ukončení k datu uplynutí sjednané doby jejího trvání dle VPST, mění se v takovém případě doba trvání Účastnické smlouvy automaticky na dobu neurčitou, a to s Tarify 2021 se stejným nastavením, jaké bylo nastavení původního Tarifu generace Tarify 2021 dle těchto Podmínek a platného Ceníku služeb.

#### 2. Charakteristika tarifu

- 2.1 Aktivací Tarifu získává Účastník možnost čerpat mobilní hlasové a datové služby elektronických komunikací (dále jen „Služby“).
- 2.2 Tarif (s výjimkou některých ryze datových variant) v sobě obsahuje neomezené volání a SMS (dále též jen „volné jednotky“) 24 hodin denně 7 dní v týdnu do všech sítí na území ČR a v EU roamingu. Některé Tarify v sobě obsahují tzv. složku „POŘÁD ONLINE“ – po vyčerpání základního datového objemu musí Účastník v aplikaci Můj T-Mobile (dále jen „Aplikace“) potvrdit pokračování datování s tzv. rezervní datovou rychlostí uvedenou v platném Ceníku služeb. Aktivací vybraných Tarifů dostane Účastník možnost získat další výhody (5G, TV Mini, slevu na M365). Konkrétní výhody spojené s aktivací konkrétních Tarifů



a podmínky jejich využití budou vždy specifikovány ve Shrnutí smlouvy, Ceníku služeb, příp. v dalších informačních materiálech Operátora.

- 2.3** Tarif je určen zejména pro běžné aktivní využívání Služeb Operátora samotným Účastníkem či Uživatelem. SIM karty s Tarifem nelze využívat v zařízeních chovajících se jako GSM brány. Operátor je oprávněn omezit či zcela přerušit Účastníkovi přístup ke Službám (a případně současně převést na předplacenou službu Twist) v případě, že jeho provoz není běžný či vykazuje znaky automaticky generovaného či jinak systematicky nastaveného provozu (např. stále se opakující odesílání SMS v pravidelných intervalech, odesílání hromadných SMS apod.), či v případě, že SIM karta je využívána v zařízeních chovajících se jako GSM brány.
- 2.4** Volné hlasové a SMS jednotky Tarifu nelze použít na volání a posílání SMS zpráv na audiotextová čísla, na prémiové SMS zprávy a SMS platby a jiné služby s přidanou hodnotou. Po vyčerpání volných jednotek je za jednotlivé další jednotky účtována standardní cena uvedená v platném Ceníku služeb.
- 2.5** Nevyčerpané volné jednotky se **nepřevádějí** do dalšího zúčtovacího období.
- 2.6** **Některé Tarify mají tzv. EU datový limit** definovaný v platném Ceníku služeb a Obchodních podmínkách EU roamingu. Po vyčerpání EU datového limitu Účastník musí potvrdit další způsob čerpání dat, např. aktivací čerpání dat s příplatkem uvedeným v platném Ceníku služeb, jinak již nemůže v rámci EU čerpat data (min. do doby, než mu bude EU datový limit opět obnoven na začátku nového účtovaného období).
- 2.7** Účastník je informován o dosažení 80% a 100% vyčerpání celkového datového limitu, a to zpravidla formou SMS, e-mailu, popř. tzv. push-up notifikací v rámci Aplikace.
- 2.8** Účastník má vždy možnost zkontrolovat si stav objemu přenesených dat a počet zbývajících volných jednotek v Aplikaci nebo v samoobsluze na [www.t-mobile.cz/mtm](http://www.t-mobile.cz/mtm).
- 2.9** Účastník je oprávněn měnit nastavení Tarifu vždy max. jednou za zúčtovací období.
- 2.10** V rámci Tarifu Neomezeně 5G XL business / s výhodou Účastník rovněž získává nárok na službu Microsoft 365 Business Basic, jejíž cena je zahrnuta v ceně Tarifu. V případě, že si Účastník vybranou službu Microsoft 365 Business Basic aktivuje, bude mu tato služba Operátorem vyúčtována a současně mu bude poskytnuta sleva až do výše její ceny dle platného Ceníku služeb. V případě, že Účastník službu Microsoft 365 využívá v jiné variantě, tedy Microsoft 365 Business Standard nebo Microsoft 365 Bu-

ness Premium), a jiné než té, na kterou má v rámci Tarifu nárok, bude mu částka za tuto variantu snížena až do výše ceny varianty, na kterou má v rámci Tarifu nárok. Účastník je tedy povinen zaplatit rozdíl mezi cenou varianty, kterou využívá, a cenou varianty Microsoft 365 Business Basic, na kterou má v rámci Tarifu nárok, přičemž tyto ceny jsou uvedeny v platném Ceníku služeb. Každý Tarif Neomezeně 5G XL business / s výhodou má nárok na jednu slevu. Pokud má Účastník více licencí, bude sleva poměrně rozpočítána na všechny služby Microsoft 365 podle ceny služby. Sleva se uplatňuje až od prvního celého zúčtovacího období po aktivaci nového tarifu nebo změně tarifu na tento tarif. Poskytování služby Microsoft 365 je vždy podmíněno uzavřením samostatné Smlouvy o poskytování služby T-Cloud služeb s Operátorem. Tarif je platný pouze pro Účastníky s uzavřenou Účastnickou smlouvou na jejich IČO bez Rámcové smlouvy.

- 2.11** Pro Tarif platí, že Účastník dostává zdarma Vyúčtování služeb pouze v elektronické podobě. Požaduje-li Účastník Vyúčtování služeb v listinné podobě, Operátor mu je za cenu uvedenou v platném Ceníku služeb poskytne.



## B) Předmluvní informace ke službě

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

### 1. Charakteristika služby

**1.1** Operátor poskytuje svým Účastníkům prostřednictvím k tomu určených SIM karet mobilní hlasové a datové služby elektronických komunikací (dále jen „Služba“). Operátor se zavazuje poskytovat Účastníkům Službu v co nejvyšší možné kvalitě. Dosahovaná kvalita poskytované služby závisí na mnoha faktorech, a to na obecných neovlivnitelných ze strany Operátora či Účastníka, ale i na faktorech, které může Účastník ovlivnit, jako je 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 kterémkoliv značkové či partnerské prodejně Operátora nebo za účasti obchodního zástupce Operátora či

**2.1.2** prostřednictvím **internetových stránek** Operátora [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz) (dále jen „Web“);

**2.1.3** pomocí **Aplikace** či

**2.1.4** prostřednictvím **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 kterých 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 služeb**
- 4.1** Každý Účastník má možnost si v souladu s Obchodními podmínkami pro přenos čísla požádat o přenos svého telefonního čísla k jinému poskytovateli služeb elektronických komunikací. Tato služba není zpoplatněna.
- 4.2** Dojde-li ke zpoždění či zneužití změny poskytovatele, jež bylo způsobeno pochybením Operátora, tak se Operátor zavazuje Účastníkovi uhradit paušální náhradu dle výpočtu stanoveného příslušným prováděcím předpisem (paušální náhrada nemůže být nižší než 100 Kč a vyšší než 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](mailto:info@t-mobile.cz) nebo osobně v kterémkoliv 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](http://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](http://www.finarbitr.cz)) a v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://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 nenesе 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](http://www.t-mobile.cz).

## **8. Tísňové 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 jejímž základě má Účastníkovi poskytovat Služby. Operátor dále případně zpracovává osobní údaje Účastníka za účelem doručení návrhu Smlouvy Účastníkovi 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](http://www.t-mobile.cz/ochrana-udaju/zasady-ochrany-osobnich-udaju). Základní informace o zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů Účastníka jsou podrobně upraveny v Podmínkách zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů Účastníků.

## **10. Funkce pro Účastníky se zdravotním postižením**

**10.1** Pro neslyšící Účastníky Operátor provozuje speciální infolinku, kde se volání s operátorem přepojí do textového

hovorů. Vše, co se řekne, je převedeno rovnou do psané podoby, a to na [www.t-mobile.cz/infolinka-pro-neslyscici](http://www.t-mobile.cz/infolinka-pro-neslyscici).

**10.2** Pro sluchově postižené Účastníky je ve 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 firemní zákazníky). V neposlední řadě má Účastník možnost navštívit sídlo Operátora na adrese Tomičkova 2144/1, 148 00 Praha 4. Účastník může rovněž využít kontaktní formulář na e-mailové adrese [info@t-mobile.cz](mailto: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** Účastník má právo rozhodnout se o tom, zda mají být jeho osobní údaje a identifikační údaje uvedené ve veřejném účastnickém seznamu, jehož účelem je zveřejnění osobních a identifikačních údajů pro potřeby vyhledání těchto údajů třetími osobami.

**12.2** Osobními a identifikačními údaji se pro účely veřejného účastnického seznamu rozumí jméno, popřípadě jména, příjmení, popřípadě pseudonym, adresa bydliště, telefonní číslo a adresa elektronické pošty, u podnikající fyzické osoby navíc i adresu sídla podnikání a v případě právnické osoby adresa sídla, případně adresa sídla organizační složky, adresa a telefonní číslo provozovny a adresa elektronické pošty.

**12.3** Souhlas s uveřejněním osobních a identifikačních údajů v účastnickém seznamu může Účastník Operátorovi udělit při uzavírání Smlouvy (je-li taková možnost v rámci Smlouvy dána) či později prostřednictvím k tomu určených kanálů (v Samoobsluze). Současně má právo u těchto údajů uvést, zda si přeje být kontaktován za účelem marketingu.

## **13. Opatření řízení provozu**

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

**13.1.1** plnění povinností stanovených právními předpisy či správními či soudními rozhodnutími týkajícími se omezování poskytovaných služeb, např. v souladu se zákonem





- č. 186/2016 Sb., o hazardních hrách, ve znění pozdějších předpisů, zajišťuje Operátor blokování stanovených doménových jmen na úrovni služby DNS (Domain Name Service);
- 13.1.2** zachování integrity a bezpečnosti sítě Operátora, služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení koncových uživatelů může Operátor uplatňovat dočasná opatření spočívající v blokování IP adres a jejich rozsahů, blokování síťových portů, protokolů a doménových jmen, dále pak aktualizaci firmwaru a řízení konfigurace koncových zařízení, které má Operátor ve své správě, jsou-li 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 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 v oblasti 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 trvajícím 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](http://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 je 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 o 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., občanského zákoníku, vyčerpané Služby účtovány.
- 18.3** Náklady na vrácení zboží v případě odstoupení od části Účastnické smlouvy, která se ho týká (např. poštovné, do-

pravné 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](http://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 packetů |
|---|------------------------------|--|---------------------------|---------------------------------|
| 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.