



VŠEOBECNÉ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI T-MOBILE CZECH REPUBLIC a.s.

(dále jen „Podmínky“)

1. Úvodní ustanovení

Všeobecné podmínky upravují práva a povinnosti společnosti T-Mobile Czech Republic a.s., Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4, IČO 64949681 (dále jen „Operátor“) jako poskytovatele služeb elektronických komunikací a služeb souvisejících (dále souhrnně jako „Služby“) a Vaše práva a povinnosti jakožto účastníka, resp. uživatele těchto Služeb (dále také jako „Účastník“) prostřednictvím mobilní sítě (dále jen „mobilní Služby“) či pevné sítě (dále jen „pevné Služby“), které jsou poskytovány pod obchodní značkou T-Mobile, a to na základě účastnické smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a služeb souvisejících (dále také jako „Účastnická smlouva“) či jiné smlouvy (oba tyto typy smluv souhrnně dále jako „Smlouva“).

Operátor Služby poskytuje zejména ve formě tarifů s měsíčním Vyúčtováním (dále též jako „paušální Služby“) nebo v režimu předplacených Služeb, a to prostřednictvím SIM karty v podobě fyzické či elektronické SIM karty (dále také jako „eSIM karta“).

2. Předmluvní informace, Shrnutí smlouvy, Smlouva

2.1 Uzavření Smlouvy

Smlouvu můžete dle aktuálních pravidel a podmínek Operátora uzavřít zejména vyplněním formuláře Operátora označeného zpravidla jako „Účastnická smlouva“ či „Smlouva“ nebo jiného obdobného smluvního dokumentu (dále souhrnně jen jako „Formulář“), a to:

- osobně** v sídle Operátora či v T-Mobile prodejně nebo za účasti obchodního zástupce Operátora;
- na internetových stránkách** Operátora www.t-mobile.cz (dále jen „Web“);
- v mobilní aplikaci Můj T-Mobile** (dále jen „Aplikace“), nebo
- prostřednictvím zákaznického centra **Operátora** (dále jen „Zákaznické centrum“).

Máte-li ze Zákona právo na poskytnutí informací o smlouvě a službách před uzavřením Účastnické smlouvy, pak, je-li to technicky možné, je obdržíte před jejím uzavřením od Operátora. Konkrétní nastavení Účastnické smlouvy je obsaženo v jejím shrnutí (dále jako „Shrnutí smlouvy“), které společně s podmínkami Služby a platnými Ceníky služeb (dále též společně jako „Předmluvní informace“) tvoří nedílnou součást Účastnické smlouvy. Předmluvní informace spolu se Shrnutím smlouvy jsou poskytovány ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, a v souladu s dalšími platnými právními předpi-

sy (shora i dále společně jen jako „Zákon“). Předmluvní informace jsou k dispozici na internetových stránkách www.t-mobile.cz (sekce Podpora, Dokumenty ke stažení). Není-li technicky možné Vám informace dle tohoto odstavce zaslat před vlastním uzavřením Účastnické smlouvy, je Účastnická smlouva účinná prvním využitím Služby.

Shrnutí smlouvy s odkazem na Předmluvní informace je zasíláno v případě předplacené Služby prostřednictvím SMS či Vámi poskytnutého e-mailu; v případě paušálních Služeb prostřednictvím e-mailu uvedeného v Účastnické smlouvě či jiné smluvní dokumentaci.

V případě uzavření Smlouvy osobně prostřednictvím Formuláře tento řádně vyplňte, podepište a předložte jej Operátorovi společně s dokumenty potřebnými k ověření Vaší totožnosti.

V případě uzavření Smlouvy prostřednictvím Webu nebo v Aplikaci postupujte dle instrukcí na Webu, resp. v Aplikaci, a vyplňte do Formuláře všechny požadované údaje. Uzavření Smlouvy těmito způsoby se rovněž řídí Obchodními podmínkami zásilkového prodeje.

Prostřednictvím Zákaznického centra či v Aplikaci můžete uzavřít Smlouvu pouze v případě, uzavřel/a-li jste již s Operátorem dříve jinou Smlouvu prostřednictvím Formuláře, nedohodně-li se s Vámi Operátor jinak.

S ohledem na počet zákazníků Vás Operátor výslovně upozorňuje, že jakékoliv Vámi provedené (byť nepodstatné) změny ve Smlouvě (s výjimkou údajů, jejichž vyplnění z Vaší strany se předpokládá) tímto prohlášením Operátor automaticky odmítá.

Jsou-li splněny podmínky nutné pro uzavření Smlouvy (např. souhlasí-li Vaše totožnost s údaji na Formuláři či složil/a-li jste zálohu, je-li požadována), Operátor takto Vámi předložený návrh Smlouvy přijme a Smlouvu s Vámi uzavře. Smlouva je platná dnem jejího uzavření.

O uzavření Účastnické smlouvy Vás bude Operátor rovněž informovat prostřednictvím Vašeho zákaznického účtu Můj T-Mobile nebo Moje firma na Webu (dále jako „Samoobsluha“) ve schránce T-Box (dále jen „schránka T-Box“), máte-li účet Můj T-Mobile / Moje firma zřízen. Potvrzení Smlouvy nemá charakter potvrzujícího obchodního dopisu a Operá-



tor Vás současně upozorňuje, že nebude přihlížet k žádnému Vašemu potvrzení o uzavření Smlouvy, které byste mu zaslal/a, tj. takové potvrzení nemá vliv na obsah Smlouvy.

Kvůli případnému pozdějšímu prokázání Vaší identifikace při uzavření Smlouvy udělujete Operátorovi souhlas s tím, aby si z Vašich předložených dokumentů kopíroval údaje nutné k Vaší identifikaci (v případě nesouhlasu s kopírováním si je Operátor opíše) a tyto údaje archivoval. Obdobné platí v případě, že dokládáte změnu těchto údajů.

2.2 Obsah Smlouvy

Obsah Smlouvy tvoří ustanovení uvedená v:

- (i) oboustranně akceptovaném Formuláři nebo v obsahu hovoru při telefonickém uzavření Smlouvy a Shrnutí smlouvy;
- (ii) podmínkách zvláštních nabídek nebo podmínkách sjednaných v Smlouvě;
- (iii) podmínkách Vámi zvolených konkrétních Služeb;
- (iv) platných cenících Služeb (shora i dále jen jako „Ceník služeb“);
- (v) Podmínkách zpracovávání osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků;
- (vi) platných Všeobecných podmínkách; a
- (vii) dalších dokumentech, na které budete upozorněn/a.

V případě rozporu mezi jednotlivými dokumenty má přednost ten dokument, který je uveden v předchozím odstavci dříve v pořadí než ten, se kterým je dokument v rozporu.

2.3 Aktivace Služby

Operátor Vám aktivuje Službu v co nejkratší lhůtě, ve které je to s přihlédnutím k technickým, obchodním a procesním podmínkám možné, a to, pokud se s Vámi nedohodne jinak, v případě mobilní Služby maximálně do 7 dnů a v případě pevné Služby maximálně do 30 dnů.

Dnem aktivace Služby se stává Smlouva účinnou. Vyžaduje-li však Zákon pro nabytí účinnosti Smlouvy splnění další podmínky, nabývá Smlouva účinnosti dnem, kdy je Služba aktivní a Zákonem vyžadovaná podmínka je splněna. Pokud Vám zašleme Shrnutí smlouvy po uzavření či změně Smlouvy, považuje se za potvrzení souhlasu se Smlouvou první využití sjednané Služby učiněné po odeslání Shrnutí smlouvy ze strany Operátora na vámi uvedené kontaktní údaje.

2.4 Doba trvání Smlouvy

Smlouva se uzavírá na dobu určitou nebo neurčitou. Doba trvání Smlouvy je zpravidla uvedena ve Formuláři. Nepotvrďte-li Operátorovi, že chcete ukončit Smlouvu k datu, kdy má uplynout sjednaná doba jejího trvání, automaticky se doba trvání Smlouvy změní na dobu neurčitou.

Doba určitá Vaší Smlouvy se automaticky prodlužuje o dobu, po kterou Vám bylo poskytován Služeb přerušeno

nebo omezeno; např. z důvodu neplacení (dále též společně jako „suspendace“).

2.5 Změna Smlouvy

Návrh na změnu Smlouvy jste oprávněn/a předložit prostřednictvím kteréhokoliv kontaktního místa Operátora, není-li stanoveno v obchodních podmínkách konkrétní Služby jinak. Budou-li splněny všechny podmínky pro provedení změny (i technické a procesní), Operátor změnu provede co nejdříve, nejpozději od počátku zúčtovacího období nejbližší následujícího po okamžiku, kdy obdržel Váš návrh na změnu. Nebudou-li všechny uvedené podmínky splněny, informuje Vás Operátor o podmínkách, za kterých návrh na změnu může přijmout, nebo Váš návrh na provedení změny odmítne (například z důvodu Vašeho dluhu vůči Operátorovi, při suspendaci, v průběhu výpovědní doby apod.). O Změně Smlouvy Vás informujeme i např. prostřednictvím schránky T-Box či SMS nebo e-mailem.

O změně Vašich údajů uvedených ve Smlouvě se zavazujete informovat Operátora vždy do 7 dnů ode dne, kdy taková změna nastala, a současně doložit doklad, který ji osvědčuje. Operátor plní své povinnosti vždy na kontaktní údaje, které o Vás aktuálně eviduje.

Operátor je oprávněn jednostranně měnit Smlouvu z důvodů

- (i) inflace;
- (ii) vývoje nových technologií;
- (iii) zkvalitnění sítě či Služeb;
- (iv) zavádění nových Služeb;
- (v) změn nebo rušení stávajících Služeb;
- (vi) změn podmínek na trhu elektronických komunikací.

Operátor je oprávněn měnit již uzavřenou Smlouvu v části týkající se

- (i) ceny Služeb;
- (ii) způsobu a podmínky účtování Služeb;
- (iii) způsobu, rozsahu, parametrů a podmínek poskytování Služeb (vč. ukončení poskytování Služby a zavádění nových Služeb);
- (iv) rozsahu Vašich práv a povinností i práv a povinností Operátora;
- (v) způsobu a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace;
- (vi) odpovědnosti za újmu;
- (vii) doby trvání Smlouvy;
- (viii) podmínek a výše úhrad;
- (ix) způsobu ukončení Smlouvy;
- (x) způsobu doručování;
- (xi) výhrad ve vztahu k právním předpisům;
- (xii) platebních transakcí;
- (xiii) zpracování a uchování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů;
- (xiv) úpravy některé části právními předpisy či rozhodnutím soudu nebo správního orgánu.



Operátor se zavazuje zveřejňovat informace o změnách Smlouvy zejména prostřednictvím Webu, oznámení, tiskových zpráv a informačních materiálů.

Změnu Smlouvy Vám oznámí Operátor zpravidla jeden měsíc přede dnem nabytí účinnosti této změny také prostřednictvím informačního textu (dále jako „infotext“) **na Vyúčtování služeb.** Není-li však možné oznámit změnu prostřednictvím infotextu na Vyúčtování, odešle Vám Operátor infotext prostřednictvím SMS, případně e-mailu, nebo Vám jej zašle do schránky T-Box. V případě, že využíváte předplacenou Službu či Služby v průběhu omezení Služeb, infotext Vám Operátor zašle prostřednictvím SMS.

2.6 Ukončení Smlouvy

Smlouva zaniká dohodou, výpovědí, odstoupením, smrtí Účastníka nebo zánikem Účastníka či Operátora bez právního nástupce, případně z jiných důvodů stanovených Zákonem.

2.6.1 Ukončení Smlouvy ze strany Operátora

věd s výpovědní dobou 30 dnů ode dne jejího doručení na Vaši adresu nebo doručení do schránky T-Box, máte-li jej zřízen (v takovém případě podle toho, co nastane později), v následujících případech:

- (i) pokud jste ve lhůtě splatnosti nezapltil/a tři po sobě jdoucí Vyúčtování;
- (ii) pokud jste v prodlení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého dluhu vůči Operátorovi po dobu delší než 90 dnů;
- (iii) nastane-li některá skutečnost uvedená v čl. 3.4 bod (ii) až (iv) níže;
- (iv) pokud je vůči Vám vedeno insolvenční řízení;
- (v) je-li vůči Vaší osobě nařízena exekuce.

V případě výpovědi Smlouvy z důvodů pod č. (i) a (ii), pokud jste si v průběhu doby od omezení nebo přerušování mobilních Služeb s převodem na předplacenou Službu do uplynutí výpovědní doby dobil/a kredit, převede Operátor Vaši SIM kartu ke dni uplynutí výpovědní doby do režimu předplacených Služeb. V případě pevných Služeb nebo nedobijete-li si kredit dle předchozí věty, dojde ukončení poskytování Služeb ke dni uplynutí výpovědní doby.

V případě výpovědi Smlouvy z důvodů podle č. (iv) a (v) převede Operátor ke dni uplynutí výpovědní doby Vaši SIM kartu k mobilní Službě do režimu předplacených Služeb a poskytování pevných Služeb ukončí, pokud se s Operátorem nedohodnete jinak.

V případě výpovědi Smlouvy z důvodu podle č. (iii) Operátor postupuje dle toho, k jakému případu uvedeného v čl. 3.4 bod (ii) až (iv) došlo, a buď ukončí poskytování Služeb okamžitě či ke dni uplynutí výpovědní doby, nebo Vaši SIM kartu k mobilní Službě převede do režimu

mu předplacených Služeb, nedohodnete-li se s Operátorem jinak. O konkrétním postupu Vás bude Operátor informovat.

Operátor může také odstoupit od Smlouvy, a to v případě, že dojde k pravomocnému prohlášení konkurzu na Váš majetek, neuhradíte-li požadovanou zálohu dle čl. 4.4 či porušíte-li podstatným způsobem Smlouvu.

2.6.2 Ukončení Smlouvy z Vaší strany

Smlouvu sjednanou na dobu neurčitou můžete ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů ode dne doručení výpovědi Operátorovi.

Smlouvu sjednanou na dobu určitou můžete ukončit:

- (i) potvrzením, že chcete Smlouvu ukončit **k datu uplynutí sjednané doby jejího trvání**, a to doručením Operátorovi minimálně 20 dnů před datem uplynutí sjednané doby trvání Smlouvy;
- (ii) **výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů** ode dne doručení výpovědi Operátorovi, nedohodnete-li se s Operátorem jinak;
- (iii) stanoví-li tak Zákon (dle podmínek Zákonem stanovených).

Potvrzení dle 2.6.2 (i) a výpovědi pošlete v písemné formě, a to na adresu T-Mobile Czech Republic a.s., Tomičkova 2144/1, 148 00 Praha 4 nebo prostřednictvím kontaktního formuláře na Webu, na adresu [redacted] či se dostavte do jakékoliv T-Mobile prodejny.

2.6.3 Ukončení Účastnické smlouvy z důvodu přenesení čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu

V případě, že v souladu s Obchodními podmínkami přenesení čísla požádáte o přenesení svého čísla do jiné odpovídající sítě jiného poskytovatele, končí Účastnická smlouva k tomuto telefonnímu číslu dnem jeho přenesení, nestanoví-li Zákon jiný den.

V případě, že v souladu s Podmínkami změny poskytovatele služby přístupu k internetu požádáte o změnu poskytovatele Služby přístupu k internetu, končí Účastnická smlouva k této Službě dnem, kdy byla dokončena změna poskytovatele, nestanoví-li zákon den jiný.

2.6.4 Společná ustanovení

Smlouvu sjednanou na dobu určitou můžete ukončit bez sankce (např. doplatek zbývajících měsíčních paušálů), vyplývá-li vám toto právo ze Zákona, vždy jste však povinen/povinna zaplatit úhradu, kterou si s Vámi ve Smlouvě Operátor sjednal (např. finanční vypořádání či cenové vyrovnání, vrácení podmíněně slevy apod.).

I po ukončení Smlouvy nadále přetrvávají práva a povinnosti, u nichž je zřejmé, že nemají jejím ukončením zanik-



nout, např. povinnost zaplatit dlužné částky, smluvní pokuty a úhrady.

Při ukončení Smlouvy jste povinen/povinna vrátit bez zbytečného prodlení Operátorovi vše, co je jeho vlastnictvím.

3. Služby

3.1 Úvodní ustanovení

Operátor se zavazuje poskytovat Vám Služby v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou a Vy se je takto zavazujete užívat. Jste povinen/povinna se vždy seznámit s aktuálními podmínkami Služeb, Ceníky služeb, Všeobecnými podmínkami, Podmínkami zpracovávání osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů Účastníků a dalšími dokumenty, o kterých Vás Operátor v souvislosti s nimi informuje.

Služby jste oprávněn/a užívat pouze prostřednictvím koncových zařízení schválených pro užití v České republice a k účelu, který je v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou (bližší informace viz např. <https://www.ctu.cz/vyhledavaci-databaze/vyhledavani-v-seznamu-schvalenych-zarizeni/vyhledavani>).

Služby jsou určeny pro běžné aktivní využívání, nejsou určeny pro automaticky generovaný či jinak systematicky nastavený provoz (např. stále se opakující odesílání SMS v pravidelných intervalech, odesílání hromadných SMS apod.).

Operátor zajistí pro uživatele všechna nezbytná práva k běžnému užívání softwaru na SIM kartě, přičemž licenční poplatky jsou zahrnuty v ceně poskytované Služby. Bez předchozího souhlasu Operátora nijak nezasahujte do softwaru SIM karty či jiných zařízení Operátora. Bez speciální písemné dohody uzavřené s Operátorem nejste oprávněn/a umožnit užívání jakékoliv Služby za úplatu třetím osobám ani poskytovat své služby třetím osobám s využitím sítě či Služeb Operátora.

Operátor Vám poskytuje Služby v kvalitě, která je uvedena v podmínkách jednotlivých Služeb nebo Ceníku Služeb.

3.2 Některé typy Služeb

3.2.1 Základní Služby

Operátor poskytuje na území České republiky následující základní Služby:

- (i) telefonní hovory – běžné odchozí hovory a přijímání telefonních hovorů,
- (ii) bezplatná tísňová volání (tísňová volání lze uskutečnit i bez SIM karty, včetně lokalizace),
- (iii) službu přenosu dat,
- (iv) službu krátkých textových zpráv (též jen „SMS“),
- (v) službu multimediálních zpráv (dále jen „MMS“).

3.2.2 Další Služby a doplňkové Služby

Doplňkovými Službami se rozumí další Služby dle aktuální nabídky Operátora, které jsou uvedeny v Cenících služeb.

3.2.3 Služby třetích stran a Mobilní platby

Některé služby, které lze užívat prostřednictvím sítě Operátora, Vám neposkytuje Operátor, ale jiné subjekty, a to za podmínek, které s těmito subjekty sjednáte, přičemž k úhradě ceny těchto služeb může docházet s využitím Mobilních plateb ve smyslu níže uvedených podmínek. O tom, že jde o Službu třetí strany, Vás má třetí strana povinnost informovat nejpozději v okamžiku užití služby.

Seznam zprostředkovatelů Služeb třetích stran je uveden na <http://www.platmobilem.cz/pro-verejnost/zprostredkovatele-mobilnich-plateb>.

Aktuální podmínky čerpání Služeb třetích stran jsou popsány v příslušném Kodexu dané služby uvedeném na <http://www.platmobilem.cz/kodexy-sluzeb>.

Operátor Vás tímto společně s poskytovateli a zprostředkovateli Služeb třetích stran informuje, že veškeré pohledávky, které vzniknou třetí straně za Vámi v případě, že využijete Službu třetí strany, příslušná třetí strana postupuje vždy Operátorovi, který Vám je může vyúčtovat a v případě, že je neuhradíte, může je po Vás vlastním jménem a na vlastní účet vymáhat.

Dohodnete-li se s Operátorem při uzavření či během trvání Účastnické smlouvy na poskytování a aktivaci některé z Mobilních plateb, dochází současně s tím k uzavření rámcové smlouvy o poskytování Mobilních plateb.

Mobilními platbami lze zaplatit za zboží či služby nebo za vstupenky, jízdenky či poskytnout charitativní dar (vždy v souladu s podmínkami stanovenými Operátorem a poskytovateli Služeb třetích stran), které jsou dodány do elektronického komunikačního zařízení a užívány jeho prostřednictvím (např. herní aplikace) nebo dodány nebo užívány mimo elektronické komunikační zařízení (např. SMS jízdenky, vstupenky).

3.3 Předplacená Služba

Pro předplacenou Službu se neuplatní ustanovení Všeobecných podmínek, která nelze s ohledem na povahu předplacených Služeb použít, a ustanovení, která jsou v rozporu s podmínkami uvedenými v tomto článku.

Smlouvu na předplacenou Službu uzavřete okamžikem prvního úspěšně uskutečněného hovoru, a to na dobu neurčitou. Anonymní předplacenou Službu můžete převést na jinou osobu. Tuto osobu musíte seznámit se Smlouvou a předat jí vše potřebné, co k využívání Služby dle Smlouvy potřebuje, zejména SIM kartu s bezpečnostními kódy nebo SIM kartu a originál dopisu obsahujícího bezpečnostní

kódy, příp. nosič obsahující bezpečnostní kódy (dále jen „průvodní dopis, příp. nosič“). Třetí osoba se stane Účastníkem okamžikem převzetí předplacené SIM karty. Operátor je oprávněn považovat za Účastníka osobu, která se prokáže průvodním dopisem, příp. nosičem či obalem SIM karty s bezpečnostními kódy.

Chcete-li využít předplacené Služby, nejprve musí být složena finanční částka určená k čerpání Služeb (dále jen „kredit“). Způsoby složení kreditu (dále jen „Dobítí“) jsou uvedeny na www.t-mobile.cz (sekce Volání – Předplacená karta – Dobítí kredit). Operátor po provedení Dobítí navýší kredit Vaší předplacené Služby o složenou finanční částku a následně z tohoto kreditu strhává částky za využití Služby (vč. Služeb třetích stran a Mobilních plateb). Kredit musíte využít ve lhůtě 12 měsíců od posledního Dobítí či aktivace předplacené Služby. Vykáže-li Vámi užívaná předplacená Služba záporný kredit, jste povinen/povinna bezodkladně provést Dobítí a dluh vyrovnat. O proplacení nevyčerpaného kreditu můžete požádat do 1 měsíce ode dne ukončení Smlouvy, jinak toto právo zaniká. Operátor může odmítnout kredit proplatit v případě podezření na zneužití tohoto procesu. Poskytne-li Vám Operátor kredit převyšující Vámi uhrazenou finanční částku (bonusový kredit), můžete jej využít pouze k běžnému čerpání základních Služeb a nemáte nárok na jeho proplacení. Smlouva na předplacenou Službu zaniká z důvodů uvedených v čl. 2.6 a rovněž v případě, že není provedeno Dobítí ve lhůtě 12 měsíců od posledního Dobítí či aktivace předplacené Služby.

3.4 Omezení a přerušení poskytování Služeb

Operátor Vám je oprávněn okamžitě omezit (blokovat rizikové služby jako např. volání na audiotextová čísla, prémiové SMS, roaming apod.) či přerušit (zamezit čerpání veškerých odchozích Služeb jako např. volání, SMS, čerpání dat aj.) poskytování Služeb v následujících případech:

- (i) neuhradíte-li řádně a včas Vyúčtování, a to ani v náhradní lhůtě, kterou Operátor stanoví;
- (ii) vznikne-li podezření, že jste uzavřel/a Smlouvu na základě nepravdivých údajů nebo že zneužíváte Služby;
- (iii) porušujete-li podstatně podmínky Smlouvy (zejména užíváte-li neschválená zařízení či jinak ohrožujete provoz sítě, uskutečňujete-li zlomyslná či obtěžující volání, rozesíláte-li nevyžádané či reklamní zprávy atp.);
- (iv) nejsou-li splněny podmínky nezbytné pro to, aby Vám mohl Operátor poskytovat Služby, či je-li vůči Vám vedeno insolvenční řízení;
- (v) dojde-li k neobvykle vysokému provozu, který přesáhne v průběhu zúčtovacího období dvojnásobek průměrné výše Vyúčtování, nebo k neobvyklému typu provozu (např. hovory do exotických destinací nebo na audiotextová čísla, ačkoliv k takovým hovorům v minulosti v takovém objemu nedocházelo); o této skutečnosti Vás Operátor informuje SMS zprávou či jiným vhodným způsobem; tímto způsobem se Vás Operátor

snaží chránit před možným zneužitím Služby, a proto je oprávněn zvolené opatření aplikovat i na jiné Služby a SIM karty než ty, u nichž se problém objevil;

- (vi) nastanou-li závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li nebo dojde-li k narušení bezpečnosti a integrity sítě nebo dojde-li k narušení bezpečnosti Služeb;
- (vii) nastane-li krizový stav, zejména branná pohotovost státu, živelní pohroma nebo ohrožení bezpečnosti státu;
- (viii) na základě Zákona nebo rozhodnutí soudního či správního orgánu.

Pokud složíte mimořádnou zálohu (viz důvody dle čl. 4.4 (iv)), bude Vám poskytování přerušovaných či omezených Služeb bez zbytečného odkladu obnoveno. Při omezení či přerušení mobilních Služeb mohou být Vaše paušální Služby poskytovány formou předplacených Služeb.

3.5 Výměna SIM karty

Typ SIM karty potřebný pro využití Služby je závislý na typu Vaší Služby a Vašeho Koncového zařízení. V případě potřeby máte možnost požádat o výměnu SIM karty na potřebný typ. Je-li nutnost výměny způsobena změnou technologie pro užívání Služby či z jiného důvodu na straně Operátora, je výměna SIM karty zdarma. V jiných případech může být zpoplatněna dle platného Ceníku služeb v části Doplnkové služby.

Vezměte prosím na vědomí, že v některých případech můžete být vyzván/a k aktualizaci softwaru (SW) na své SIM kartě zpravidla prostřednictvím odkazu zasláného formou SMS nebo přímo k výměně SIM karty k Vaší Službě, a to například z důvodu využití modernějších technologií a sítě. V případě, že tuto změnu SW nebo SIM karty neprovedete, nemůže Vám Operátor zaručit poskytování Služeb ve sjednané a Zákonem požadované kvalitě.

4. Cena, zálohy a platební podmínky

4.1 Ceny a účtování Služeb

Ceny za poskytnuté Služby Vám Operátor účtuje dle platných Ceníků služeb a Vy jste je povinen/povinna řádně a včas hradit. Ceny za Služby Vám Operátor začne účtovat dnem aktivace zvolené Služby, případně od data účinnosti Smlouvy či účinnosti její změny, dojde-li k účinnosti Smlouvy či její změně později než k aktivaci Služby. Ceny za Služby třetích stran Vám Operátor účtuje dle podmínek stanovených pro příslušnou Službu třetí strany. Ceny Služeb, jejichž účelem není jen zajištění elektronické komunikace (tedy Služby s přidanou hodnotou), se liší od cen základních Služeb.

4.2 Vyúčtování paušálních Služeb a jeho úhrada

Vždy po skončení zúčtovacího období Vám Operátor vystaví Vyúčtování s náležitostí daňového dokladu (shora i dále jako „Vyúčtování“ či „Faktura“), které obsahuje cenu



poskytnutých Služeb (vč. Služeb třetích stran a Mobilních plateb) a jiné částky, na které má Operátor nárok (např. zálohy, splátky za zakoupené zařízení, nájemné za pronájem zařízení, finanční vypořádání či náklady na vymáhání). Operátor je Vám oprávněn nastavit (a to i v průběhu trvání Smlouvy) způsob účtování Služeb tak, že ve Vyúčtování bude účtována cena za pravidelný měsíční paušál či paušály za následující zúčtovací období, nikoliv za zúčtovací období uplynulé; ostatní ceny za poskytnuté Služby se vyúčtují dle předchozí věty.

Pokud se s Operátorem nedohodnete jinak, vystaví Vám Vyúčtování v elektronické podobě. Vystavení tištěného Vyúčtování může být zpoplatněno dle Ceníků služeb.

Vyúčtování Vám Operátor doručí do 15 dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. V případě, že bude z data odeslání Vyúčtování zřejmé, že Vám bude Vyúčtování doručeno během posledních 3 dnů uvedené lhůty, prodlouží Vám Operátor přiměřeně lhůtu splatnosti takového Vyúčtování.

Vyúčtované částky musíte uhradit na bankovní účet Operátora uvedený na Vyúčtování, a to (není-li na Vyúčtování jiná lhůta) do 14 dnů od vystavení Vyúčtování. Splatnost Vyúčtování dle předchozí věty se uplatní i pro Vyúčtování Služeb poskytnutých Vám dle Účastnických smluv uzavřených před 1. 9. 2017, jsou-li Vám tyto Služby účtovány v jednom Vyúčtování společně se Službami poskytovanými dle Smlouvy uzavřené po 1. 1. 2022. Neoznačíte-li platbu číslem Vyúčtování, které hradíte, ale jednotným variabilním symbolem pro platby (který je vždy uveden ve Vyúčtování) nebo platbu nijak neoznačíte (a Operátor ji i přesto identifikuje), použijí se pravidla pro pořadí úhrady pohledávek dle čl. 4.3 níže.

Operátor Vás upozorní, pokud neuhradíte Vyúčtování řádně a včas, a stanoví Vám náhradní lhůtu k úhradě Vyúčtování, která nebude kratší než jeden týden, přičemž za prokazatelné upozornění je považována také SMS. Operátor je oprávněn tuto SMS odeslat na telefonní číslo, kterého se dlužné Vyúčtování týká, nebo na číslo, které je uvedeno jako kontaktní v systému Operátora, či na kontaktní e-mail evidovaný v systému Operátora.

Pokud některou z poskytnutých Služeb není možno vyúčtovat ve Vyúčtování za zúčtovací období, v němž byla Služba poskytnuta, vyúčtuje Vám ji Operátor v nejbližším možném následujícím Vyúčtování.

Pokud jste neobdržel/a Vyúčtování ani více než po 40 dnech od doručení posledního Vyúčtování nebo ode dne aktivace Služby, musíte tuto skutečnost neprodleně ohlásit kontaktnímu místu Operátora. Nedoručení Vyúčtování nemá vliv na Vaši povinnost řádně a včas uhradit ceny za poskytnuté Služby. Podrobný výpis skutečně vyčerpa-

ných Služeb Vám na základě Vaší žádosti vyhotoví Operátor za cenu uvedenou v platném Ceníku služeb, a to pokud jej má mít dle Zákona k dispozici.

4.3 Započtení a pořadí úhrady pohledávek
Operátor použije uhrazenou částku nejprve na úhradu nejstaršího splatného dluhu, a to nejprve na úhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávky, následně na úhradu splátek poskytnutých úvěrů, poté na úhradu Služeb třetích stran, dále na úhradu sjednaných splátek na zařízení, následně smluvních pokut a poté na úhradu zbytku Vašeho nejstaršího splatného dluhu vůči Operátorovi, a to vždy nejprve na úhradu jistiny, pokud neurčíte jinak nebo Vás Operátor neinformuje o jiném pořadí započtení. Stejným způsobem je Operátor oprávněn použít Vámi složenou zálohu, Váš přeplatek nebo jakoukoliv jinou finanční částku. Není-li třeba tuto částku takto použít, vrátí Vám Operátor takovou finanční částku snížením částky k úhradě v následujícím Vyúčtování.

Operátor je oprávněn požadovat po Vás náhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávky a zmocnit třetí osoby k vymáhání pohledávek po splatnosti.

4.4 Zálohy
Operátor je oprávněn po Vás žádat složení zálohy pouze v případech hrozícího finančního rizika nebo z jiného vážného důvodu. V případě neuhrazení požadované zálohy je Operátor oprávněn odmítnout s Vámi uzavřít Smlouvu, odstoupit od již uzavřené Smlouvy, neprovést navrženou změnu Smlouvy či Vám omezit nebo přerušit poskytování Služeb.

Operátor může vybírat následující zálohy:

- (i) na Služby;
- (ii) při splátkovém prodeji;
- (iii) na roaming;
- (iv) mimořádnou zálohu, nastane-li některá ze skutečností uvedených v čl. 3.4 bodech (i) až (v), přičemž maximální výše mimořádné zálohy činí zpravidla čtyřnásobek výše Vašeho obvyklého Vyúčtování.

Pokud řádně a včas platíte Vyúčtování a nehrozí žádné finanční riziko, Operátor Vám zálohy vrátí snížením částky k úhradě: do v pořadí čtvrtého Vyúčtování od data vybrání zálohy v případě zálohy ad (i) nebo (iii), do sedmého vystaveného Vyúčtování od data vybrání zálohy v případě zálohy ad (ii) nebo (v), do bezprostředně následujícího Vyúčtování Služeb bez zbytečného odkladu po zaplacení všech Vyúčtování, ve kterých se projevily události, jež byly důvodem mimořádné zálohy, v případě zálohy ad (iv).

5. Sít' a pokrytí
Operátor se zavazuje provádět opravy a úpravy sítě a její údržbu rychle a efektivně, v co nejkratším čase s ohledem



na technické a procesní možnosti a druh závady, úpravy či údržby. Provádění těchto činností se může výjimečně projevovat dočasným snížením dostupnosti Služeb, o čemž bude Operátor zákazníky přiměřeným způsobem a bez zbytečného odkladu informovat.

Oblasti pokryté signálem pro poskytování mobilních Služeb jsou graficky znázorněny v orientační aktualizované mapě na www.t-mobile.cz. Vzhledem k charakteru šíření rádiových vln a k omezeným možnostem grafického zobrazení mapy Operátor nezaručuje, že v oblastech dle mapy pokrytých signálem budete mít vždy připojení k síti. Nepokrytí některých částí území České republiky signálem není vadou plnění na straně Operátora a nezakládá Vaše právo na odstoupení od Smlouvy.

6. Odpovědnost a opatření proti zneužití Služeb

6.1 Opatření proti zneužití Služeb

Operátor je oprávněn provést změnu Vašeho nastavení SIM karty, bezpečnostních prvků (zejména hesel či bezpečnostních kódů), e-mailové adresy či jiných nastavení Služeb i bez Vašeho souhlasu v případě, že je toto opatření ve Vaš prospěch nebo je nutné k řádnému poskytování Služeb (např. je-li to nutné k zajištění funkčnosti Služeb či v případě důvodného podezření na zneužití Služby). Přijměte prosím veškerá potřebná opatření k ochraně svých bezpečnostních prvků (zejména hesla pro komunikaci s Operátorem, do Aplikace nebo do Samoobsluhy či bezpečnostní kódy) a nesdělujte je třetí osobě. V případě důvodného podezření na jejich prozrazení je neprodleně změňte. V případě, že zjistíte ztrátu, odcizení či zneužití své SIM karty nebo kterékoliv své Služby nebo svých bezpečnostních prvků, neprodleně o této skutečnosti informujte Operátora prostřednictvím zákaznického centra, které nejpozději do dvou hodin po přijetí Vašeho oznámení učiní opatření k zamezení oznámeného zneužití SIM karty, bezpečnostních prvků nebo Služby. Pokud Operátor neučiní ve dvouhodinové lhůtě opatření dle předchozí věty, odpovídá za újmu, která Vám v důsledku nesplnění této povinnosti vznikla. Za ostatní újmy vzniklé v důsledku ztráty, odcizení či zneužití Vaší SIM karty nebo kterékoliv Vaší Služby nebo Vašich bezpečnostních prvků však odpovídáte Vy.

Bez smlouvy o propojení nesmíte směřovat provoz do sítě Operátora (např. směrování hovorů přes GSM brány). Pokud porušíte zákaz směřovat provoz do sítě Operátora, bude to Operátor považovat za podstatné porušení Smlouvy a Vy jste povinen/povinna zaplatit Operátorovi smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč za každé jednotlivé porušení tohoto zákazu (v pevné síti) či za každou SIM kartu, kterou máte aktivní v den, kdy je takové směrování poprvé prokázáno (v mobilní síti).

6.2 Odpovědnost za újmu

Mějte prosím na paměti, že odpovídáte za jednání jakýchkoliv třetích osob, kterým jste umožnil/a užívat Služby.

Odpovídáte rovněž za nedostatečnou ochranu svých bezpečnostních prvků či zneužití Služeb v případě, že jste nevyužil/a možnosti jejich zabezpečení.

Operátor neodpovídá za kvalitu hovorů uskutečněných prostřednictvím počítačové sítě Internet, za plnění třetích stran ani za Vaše data uložená na SIM kartě či v jiných zařízeních, která užíváte při poskytování Služeb.

Pokud jste mohl/a Službu využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Operátora nebo z důvodu nedodržení kvality Služeb, je Operátor povinen přiměřeně snížit cenu Služby nebo po dohodě s Vámi zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. V případě závad zajistí Operátor rovněž odstranění závady. V těchto případech nemáte právo na náhradu újmy. Úhrnná předvídatelná újma, která by Vám mohla vzniknout jako následek porušení povinností Operátorem, může činit maximálně částku 120 000 Kč. Právo na náhradu újmy Operátor uspokojí snížením částky k úhradě v následujících Vyúčtováních. Jiným způsobem Operátor právo na náhradu újmy uspokojí pouze na základě Vaší písemné výzvy. Nedohodně-li se s Vámi Operátor jinak, nahrazuje se veškerá újma způsobená v souvislosti s plněním dle Smlouvy v penězích. Vylučuje se povinnost Operátora nahradit Vám újmu, kterou nebylo možno v době uzavření Smlouvy rozumně předvídat. Jsou-li sjednány smluvní pokuty, právo Operátora domáhat se náhrady újmy není zaplacením smluvních pokut dotčeno.

7. Reklamac

Reklamac **vystaveného Vyúčtování můžete uplatnit do 2 měsíců od doručení Vyúčtování a reklamaci poskytnuté Služby** (např. poskytnutý rozsah či její kvalitu) do 2 měsíců od poskytnutí Služby, a to vyplněním reklamačního formuláře na www.t-mobile.cz, případně písemně na adresu Zákaznického centra, e-mailem na adresu [redacted] nebo osobně v kterékoliv T-Mobile prodejně. **I v případě, že podáte reklamaci, musíte řádně uhradit reklamované Vyúčtování.** Operátor reklamaci vyřídí bezodkladně, nejpozději Vás však informuje do 1 měsíce ode dne jejího doručení. V případě, že je třeba projednat reklamaci se zahraničním provozovatelem, obdržíte vyřízení reklamac do 2 měsíců. Pokud s řešením reklamac služby elektronických komunikací nebudete souhlasit, můžete do jednoho měsíce od vyřízení reklamac uplatnit námitky proti vyřízení reklamac u Českého telekomunikačního úřadu.

Reklamac poskytnutých Služeb třetích stran či Mobilních plateb můžete uplatnit u poskytovatele nebo zprostředkovatele dané služby.

8. Komunikace stran

8.1 Kontaktní místa

Pro komunikaci s Operátorem využívejte prosím kontaktní formulář umístěný na www.t-mobile.cz/kontakty, kterou-



koliv T-Mobile prodejnu anebo v případě, že jste Smlouvu uzavřel v postavení spotřebitele, také infolinku **na telefonním čísle** [redacted] e-mailovou adresu [redacted] a v případě, že jste Smlouvu uzavřel v postavení podnikatele, využijte infolinku na telefonním čísle [redacted] či e-mailovou adresu [redacted] nebo jiné způsoby dle aktuálních podmínek.

Písemnou komunikaci směřujte prosím na **Zákaznické centrum Praha, Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4** či do datové schránky Operátora.

Není-li stanoveno jinak, jste prostřednictvím kteréhokoliv kontaktního místa oprávněn/a předkládat návrhy, připomínky a žádosti, požadovat změnu telefonního čísla, označovat závady v rámci sítě, získávat informace o cenách a Službách a využívat možnosti servisních Služeb (např. základní nastavení telefonu či jiného zařízení pro využívání Služeb, přenesení kontaktů, výměny SIM karty) a zákaznické podpory či činit jakékoliv jiné úkony související se Smlouvou a Službami.

8.2 Komunikace

Pro komunikaci s Operátorem, pro přístup do Aplikace či Samoobsluhy si zvolte heslo, které Vám umožní získávat informace o Vašich Službách, výši částek k úhradě, jednotlivých spojeních apod. a na jehož základě je rovněž možno měnit nastavení některých Služeb. Ne zvolíte-li si heslo pro komunikaci s Operátorem, nastaví Vám jej Operátor sám a jeho znění Vám oznámí. V případě ztráty či zapomenutí hesla může Operátor využít alternativní způsob Vaší autorizace (např. dotazem na Vaše osobní údaje). K provedení některých úkonů po Vás může Operátor požadovat autorizaci prostřednictvím hesla či prokázání totožnosti a je oprávněn v případě, že nebude autorizace řádně provedena, odmítnout provedení úkonu. Operátor je rovněž oprávněn odmítnout provést požadovaný úkon v případě důvodného podezření, že došlo ke zneužití identifikačních prostředků.

Operátor Vám umožňuje spravovat a sledovat nastavení svých Služeb (vč. nastavení zúčtovacího období) a jiné úkony prostřednictvím účtu Můj T-Mobile. K tomuto účtu je možné přistupovat prostřednictvím Aplikace stažené do Koncového zařízení (někdy nazývané Operátorem jako „apka“) anebo Samoobsluhy.

Operátor Vás může kontaktovat prostřednictvím provozovatele poštovních či přepravních služeb (dále jen „pošta“), elektronickou poštou (e-mailem), telefonicky, zasíláním zpráv do schránky T-Box, SMS či MMS či datovou schránkou. Za písemné se pro účely dodržení formy vyžadované Smlouvou považuje i právní jednání Operátora učiněné elektronickou poštou, SMS, MMS, dodáním do schránky T-Box či datovou zprávou do Vaší datové schránky. Uvede-

te-li více e-mailových adres a nedohodnete-li se s Operátorem, kterou písemnost má Operátor zasílat na tu kterou z uvedených e-mailových adres, má Operátor právo zaslat předmětnou informaci na kteroukoliv z nich.

Typ komunikace se může v průběhu jednotlivé komunikace měnit. Není-li pro určitý úkon stanovena Zákonem výslovně písemná forma (s nutností vlastnoručního či elektronického zaručeného podpisu), Operátor s Vámi komunikuje zpravidla prostřednictvím e-mailu.

Vaše písemná jednání se považují Vámi vlastnoručně podepsané listiny, elektronické dokumenty opatřené Vaším zaručeným elektronickým podpisem či datová zpráva.

Poštou Vás primárně Operátor kontaktuje na korespondenční adrese uvedené ve Smlouvě. V případě potřeby však Operátor může písemnost zaslat i na Vaši jinou adresu, kterou zná, a to včetně Vaší e-mailové adresy. Písemnost zasílaná Operátorem prostřednictvím pošty se považuje za doručenou jejím dodáním na Vaši adresu, případně marným uplynutím lhůty určené k vyvednutí poštovní zásilky, i když jste se o jejím uložení nedozvěděl/a, případně dnem, kdy se písemnost vrátila Operátorovi, podle toho, která z těchto skutečností nastala dříve. Doručení na adresu uvedenou ve Smlouvě je účinné i tehdy, když se na této adrese nezdržujete.

S oznámeními zaslanými do schránky T-Box jste povinen/povinna se pravidelně seznamovat. Zpráva zasílaná Operátorem prostřednictvím elektronické pošty, SMS či MMS se považuje za doručenou nejpozději dnem následujícím po odeslání zprávy na vaše telefonní číslo nebo Vaši e-mailovou adresu. Pokud hodláte používat SIM kartu v zařízení, které neumožňuje přijímání SMS či MMS, musíte tuto skutečnost předem oznámit Operátorovi a dohodnout si s ním náhradní způsob komunikace, jinak Operátor neodpovídá za případně vzniklou újmu.

9. Závěrečná ustanovení, řešení sporů

Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy se řídí českým právním řádem s vyloučením kolizních norem.

O sporech mezi Vámi a Operátorem rozhoduje soud, přičemž v některých případech je dána pravomoc Českému telekomunikačnímu úřadu. Pokud jste uzavřeli Smlouvu v postavení spotřebitele, můžete 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 (www.ctu.cz) a v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce (www.coi.cz).

Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 1. 2022 a pro Smlouvy uzavřené před tímto datem dne 1. 4. 2022.



Podmínky zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků

Společnost T-Mobile a.s. se sídlem Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4, IČO 649 49 681, zapsaná do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3787, vydává tyto Podmínky zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků.

1. Tyto Podmínky zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů (dále jen „**Podmínky**“) upravují práva a povinnosti smluvních stran (**T-Mobile a účastníka**) při zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků (dále jen „**Údaje**“). Za účastníka se pro účely těchto Podmínek považuje každý, kdo je s T-Mobile v jakémkoliv smluvním či obdobném vztahu. T-Mobile je oprávněn zpracovávat Údaje, které získal zejména v souvislosti s uzavřením Účastnické smlouvy, poskytováním nabízených služeb či jiným přímým nebo nepřímým kontaktem s účastníkem či od třetích osob.
2. T-Mobile zpracovává vaše Údaje vždy transparentně, korektně, v souladu s nařízením 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**“), a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a to v rozsahu nezbytném pro příslušný účel zpracování. T-Mobile vaše Údaje bezpečně uchovává po dobu nezbytně nutnou podle lhůt, které nám ukládají příslušné právní předpisy.
3. Osobními a identifikačními údaji se rozumí zejména titul, jméno, příjmení, adresa (zejména doručovací adresa, adresa místa instalace dané služby), rodné číslo, popř. jiný národní identifikátor, datum narození, věk, pohlaví, vzdělání, rodinný stav, údaje o dokladech totožnosti, telefonní číslo a e-mailová adresa, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, IČO, údaje o platbách a platební morálce, číslo SIM karty, účastnické telefonní číslo, aktivní tarif a heslo.
4. Provozními údaji se rozumí zejména telefonní číslo volajícího, telefonní číslo volaného, druh poskytnuté služby, cena za poskytnutou službu, začátek spojení, konec spojení, datum a frekvence uskutečnění spojení, počet poskytnutých jednotek (např. minuty, kB či kusy), typ přístupu k internetu (např. WAP, APN Internet, pevný internet – ADSL, SHDSL, xDSL atp.), typ používaného koncového zařízení a IMEI, konfigurační údaje (např. IP adresy), údaje o obsahu a způsobu využívání služeb a typovém chování účastníka (behaviorální údaje).
5. Lokalizačními údaji se rozumí údaje zpracovávané v síti elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení účastníka, zejména údaj o síti, k níž je účastník připojen (např. při roamingových spojeních), údaj o tranzitní ústředně apod.
6. T-Mobile zpracovává Údaje v souladu s článkem 6 GDPR (právní tituly pro zpracování osobních údajů). T-Mobile zpracovává Údaje na základě následujících právních titulů: splnění smlouvy, plnění právních povinností, oprávněného zájmu T-Mobile a na základě souhlasu se zpracováním osobních údajů.
7. Zpracování Údajů na základě právního titulu splnění smlouvy a plnění právních povinností, tj. povinností vyplývajících z právního předpisu a oprávněných zájmů T-Mobile, zahrnuje zpracování pro následující účely: poskytování služeb, zajištění propojení a přístupu k síti, zajištění provozních činností nezbytných k poskytování služeb, vyúčtování, účetní a daňové účely, identifikace zneužívání sítě či služeb (kterým je mimo jiné i opakované neuhrazení ceny nabízených služeb), ochrany práv a právem chráněných zájmů (T-Mobile a účastníků, spočívajících v posuzování schopnosti a ochoty účastníků plnit své závazky, vymáhání pohledávek z vyúčtování, poskytování služeb), případně dalších identifikačních údajů účastníka volajícího na čísla tísňového volání (přesný rozsah předávaných Údajů stanoví vyhláška č. 267/2017 Sb., vyhláška o lokalizaci a identifikaci volajícího při volání na čísla tísňových volání), a to subjektům provozujícím pracoviště pro příjem volání na čísla tísňového volání.
8. T-Mobile je oprávněn zpracovávat Údaje rovněž v případě, že účastník k danému zpracování vyjádří souhlas se zpracováním osobních údajů. Udělení souhlasu je vždy zcela dobrovolné a Účastník může svůj souhlas kdykoliv odvolat.
9. T-Mobile je oprávněn na základě oprávněného zájmu dle článku 6 odst. 1 písm. f) GDPR v souvislosti s přímým marketingem oslovovat účastníky s nabídkou zboží a služeb T-Mobile. Účastníci si mohou vybrat, jakou formou chtějí nabídku přímého marketingu dostávat, zda upřednostňují telefonickou nabídku, SMS, nebo e-mail. T-Mobile využívá v souvislosti s oslovováním na základě přímého marketingu smluvní partnery, kteří jsou v postavení zpracovatele osobních údajů. Pokud si nepřejete dostávat naši nabídku na základě přímého marketingu, můžete ji jednoduše odmítnout (námitka proti zpracování). Můžete to udělat přímo u dané nabídky nebo v aplikaci Můj T-Mobile (na webu i v aplikaci) a odškrtnutím políček k přímému marketingu, čímž nastavíte jednotlivé formy, jimiž



vás můžeme takto oslovovat (e-mail, SMS, volání). Dále můžete námitku uplatnit pomocí Kontaktního formuláře pro zákazníky, který je rovněž k dispozici na webových stránkách: www.t-mobile.cz, telefonicky v zákaznickém centru T-Mobile a rovněž v prodejně T-Mobile. Jakmile nám dáte vědět, že už si nepřejete zpracování osobních údajů za účelem přímého marketingu, tj. nepřejete si dostávat naše nabídky, ukončíme tento proces v co nejkratší době, jakou nám naše technické a administrativní možnosti dovolí. V případě, že odmítnete nastavení přímého marketingu, tj. podáte námitku proti zpracování osobních údajů a znovu se rozhodnete nastavit, že si přejete dostávat marketingová sdělení na základě přímého marketingu, bude vaše nové nastavení považováno ze strany T-Mobile za souhlas.

10. S marketingovou nabídkou vás T-Mobile může oslovovat rovněž v případě, že nám udělíte souhlas se zpracováním osobních údajů dle článku 6 odst. 1 písm. a) GDPR. Snažíme se o to, aby pro vás nabídka byla vždy co nejzajímavější, a proto máme celkově tři marketingové souhlasy, jež mají odlišný obsah, a vy se tak můžete rozhodnout, k čemu nám souhlas chcete udělit, tj. o co máte skutečně zájem. Jedná se o: Souhlas s marketingem třetích stran, Souhlas se zpracováním provozních a lokalizačních údajů pro marketingové účely T-Mobile a Souhlas se zpracováním provozních a lokalizačních údajů pro marketingové účely T-Mobile a marketing třetích stran. Podrobné informace k obsahu uvedených souhlasů naleznete v Zásadách ochrany osobních údajů na našich webových stránkách v části B. Souhlas zde: <https://www.t-mobile.cz/ochrana-udaju/zasady-ochrany-osobnich-udaju>. Uzavíráte-li s námi účastnickou smlouvu, zeptáme se vás, zda máte zájem souhlas udělit. Souhlas můžete udělit rovněž elektronickou cestou zaškrtnutím příslušného políčka v aplikaci Můj T-Mobile v části Nastavení souhlasů, v aplikaci nebo na našem webu. Udělení souhlasu je vždy dobrovolné a můžete jej kdykoliv odvolat.
11. Obchodní sdělení T-Mobile označuje hvězdičkou (*) nebo jiným vhodným označením (např. OS apod.), které účastníka informuje o tom, že uvedené sdělení je obchodním sdělením ve smyslu platných právních předpisů a že jeho odesílatel je T-Mobile.
12. T-Mobile zpracovává Údaje za účelem ověřování a hodnocení bonity a platební morálky prostřednictvím registrů dlužníků či jiných podobných registrů a dále za účelem vzájemného informování oprávněných uživatelů těchto registrů, a to jak při vzniku smluvního vztahu, tak kdykoliv v průběhu trvání smlouvy, je-li to nezbytné. Zpracování Údajů za účelem ověřování bonity a platební morálky a vzájemného informování oprávněných uživatelů registrů dlužníků prostřednictvím těchto registrů zahrnuje zpracování jména, příjmení, adresy, rodného čísla, názvu, obchodní firmy, sídla, místa podnikání, identifikačního čísla, data vzniku dluhu, výše dluhu, typu služby či produktu, při jejichž poskytování či prodeji dluh vznikl, splatnosti, výše dlužné částky po splatnosti, počtu dlužných vyúčtování, údajů o postoupení pohledávky, data zaplacení, údajů o odpisu po-

hledávky a ID záznamu. Tyto Údaje je T-Mobile oprávněn předat registru dlužníků v případě opakovaného prodlení s úhradou nebo existence jakékoliv peněžní pohledávky déle než 30 dnů po splatnosti. Provozovatel registru dlužníků je oprávněn dále tyto Údaje zpřístupnit za účelem hodnocení bonity a platební morálky všem uživatelům registru, a to včetně rodného čísla, které je nezbytným identifikátorem. K datu nabytí účinnosti těchto Podmínek T-Mobile předává data za účelem ověřování platební morálky prostřednictvím registru dlužníků sdružení SOLUS, zájmovému sdružení právnických osob, IČO: 69346925. Aktuální seznam členů sdružení SOLUS je uveden na adrese www.solus.cz. T-Mobile je za uvedeným účelem oprávněn využít i další registry dlužníků. V takovém případě T-Mobile informuje o dalších registrech na webových stránkách T-Mobile.

13. Účastník souhlasí s tím, že T-Mobile zpracovává Údaje za účelem ověřování a hodnocení jeho bonity a platební morálky prostřednictvím pozitivních registrů či jiných podobných registrů a dále za účelem vzájemného informování oprávněných uživatelů těchto registrů, a to jak při vzniku smluvního vztahu, tak kdykoliv v průběhu trvání smlouvy, je-li to nezbytné. Zpracování Údajů za účelem ověřování platební morálky a vzájemného informování oprávněných uživatelů pozitivních registrů prostřednictvím těchto registrů zahrnuje jméno, příjmení, adresu, rodné číslo, datum narození, pohlaví, název obchodní firmy, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, údaj o dokladech totožnosti, údaj o tom, že mezi účastníkem a T-Mobile došlo k uzavření smlouvy, údaj o finančních závazcích, které vznikly, vzniknou nebo mohou vzniknout účastníkovi vůči T-Mobile v souvislosti s uzavřenou smlouvou, a o plnění těchto závazků (zejm. údaje o vystavených vyúčtováních služeb), údaje o zajištění závazků Účastníka souvisejících se smlouvou, dalších údajů vypovídajících o bonitě a platební morálce Účastníka (zejm. údajů o rozsahu a povaze příp. porušení smluvní povinnosti, jehož následkem je existence dlužné pohledávky po splatnosti, o příp. změnách závazku nebo smlouvy, o předčasném splnění dluhu apod.). Provozovatel pozitivního registru je oprávněn dále tyto Údaje zpřístupnit za účelem hodnocení bonity a platební morálky všem uživatelům registru, a to včetně rodného čísla, které je nezbytným identifikátorem. K datu nabytí účinnosti těchto Podmínek T-Mobile předává data za účelem ověřování platební morálky prostřednictvím pozitivního registru sdružení SOLUS, zájmovému sdružení právnických osob, IČO: 69346925. Aktuální seznam členů sdružení SOLUS je uveden na adrese solus.cz. Souhlas se zpracováním Údajů za účelem ověřování bonity a platební morálky a za účelem vzájemného informování oprávněných uživatelů výše uvedených pozitivních registrů prostřednictvím těchto registrů dává účastník na dobu platnosti smlouvy a dále po dobu 1 roku od úhrady posledního závazku účastníka vůči T-Mobile, resp. 3 let, pokud byla účastníkovou pohledávka postoupena dle platných právních předpisů. V případě pozitivního registru, pokud tato doba přesáhne dobu 10 let, budou údaje z platební historie starší 10 let zlikvidovány. T-Mobile je za uvedeným účelem oprávněn využít při jednání o smluvním vztahu i v průběhu smluvního



vztahu s uživatelem nebo účastníkem i další pozitivní registry. T-Mobile vás informuje o rozšíření pozitivních registrů na webových stránkách T-Mobile a prostřednictvím SMS zprávy s informací o pozitivním registru.

14. 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. 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 adresa sídla podnikání a v případě právnické osoby adresa sídla, případně adresa sídla organizační složky, adresa a telefonní číslo provozovny a adresa elektronické pošty. Souhlas s uveřejněním osobních a identifikačních údajů v účastnickém seznamu může účastník Operátorovi udělit při uzavírání smlouvy (je-li taková možnost v rámci smlouvy dána) či později prostřednictvím k tomu určených kanálů (v Můj T-Mobile). Současně má právo u těchto údajů uvést, zda si přeje být kontaktován za účelem marketingu.
15. T-Mobile informuje účastníky, že rozhovor se zaměstnanci T-Mobile při osobním projednávání stížnosti či podnětu v prostorách osobní péče T-Mobile může být zachycen formou zvukového záznamu, a to za účelem zajištění důkazu o průběhu komunikace mezi účastníkem a zaměstnanci T-Mobile. V případě telefonního hovoru s operátorem Zákaznické linky či externím call centrem, které představuje zpracovatele osobních údajů, bere účastník na vědomí, že telefonní hovor může být nahráván, a to za účelem vnitřní kontroly služeb a zvyšování jejich kvality či za účelem zajištění důkazu o uskutečněné transakci (např. uzavření účastnické smlouvy).
16. Účastník bere na vědomí, že má právo vzít svůj souhlas se zpracováním osobních údajů kdykoliv zpět, právo na přístup k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, právo na výmaz, právo na omezené zpracování osobních údajů, právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů, právo ne být předmětem automatizovaného individuálního rozhodování včetně profilování a právo obrátit se se svou stížností na Úřad pro ochranu osobních údajů.
17. Bližší informace ke zpracování osobních údajů a vašim právům podle GDPR naleznete v Zásadách ochrany osobních údajů, jež jsou zveřejněny na webových stránkách T-Mobile zde: <https://www.t-mobile.cz/ochrana-udaju/zasady-ochrany-osobnich-udaju>.
18. Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 1. 2022.



Všeobecné nákupní podmínky prodávajícího

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

e-mailová adresa: [REDACTED]

(dále jen „Podmínky“)

Tyto Podmínky obsahují všeobecné informace o prodeji ze strany společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. coby prodávajícího/poskytovatele služeb (dále označen také jako „my“ nebo „T-Mobile“), a to jak v kamenném obchodě, tak prostřednictvím prostředků komunikace na dálku (zejména prostřednictvím e-shopu prodávajícího či telefonického kontaktu) nebo mimo obvyklé obchodní prostory. Podmínky definují všeobecné informace vztahující se k informacím o prodávajícím, podmínky prodeje jeho zboží a poskytování služeb směrem ke kupujícímu/uživateli služeb (dále označen jako „zákazník“) obecně a zvláštní ujednání směrem k zákazníkům v postavení spotřebitele.

Tyto Podmínky zároveň upravují oblast práv z vadného plnění (reklamací) a s tím související otázky. Dále Podmínky speciálně upravují i oblast poskytování digitálního obsahu a poskytování služeb digitálního obsahu.

V otázkách neupravených v Podmínkách se přiměřeně užijí zejména ve vztahu ke službám ustanovení aktuálních Všeobecných podmínek společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „VPST“), dále všeobecně ustanovení Podmínek pro zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů Účastníka a dalších podmínek zákazníkem využívaných služeb, platných ceníků služeb a ustanovení platného právního řádu České republiky, zejména zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jako „občanský zákoník“), zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele (dále jako „zákon o ochraně spotřebitele“) a zákona č. 127/2005 Sb., o poskytování služeb elektronických komunikacích (dále jen „ZOEK“).

Podmínky jsou uveřejněny na webových stránkách T-Mobile na adrese www.t-mobile.cz/zasilkovyobchod a v listinné podobě jsou zároveň k dispozici na vyžádání na každé T-Mobile prodejně.

I. Všeobecná ustanovení

- 11 Tyto Podmínky upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 občanského zákoníku, vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé na základě kupní smlouvy (dále jen „kupní smlouva“), a to včetně kupních smluv, jejichž předmětem je koupě použitého zboží tedy zboží zakoupeného na Webu v sekci T-Outlet, nebo smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „smlouva o poskytování služeb“) mezi T-Mobile a a zákazníkem či jiné smlouvy (kupní smlouva, smlouva o poskytování služeb či jiná smlouva dále společně označovány jako „Smlouva“, není-li pro konkrétní ustanovení uvedeno jinak).
- 12 T-Mobile nabízí zboží či služby ze své nabídky ve svých T-Mobile prodejnách a dále za podmínek stanovených zákonem na svém Webu www.t-mobile.cz (dále jen „e-shop“), prostřednictvím telefonního kontaktu, mimo obvyklé obchodní prostory, tiskovou inzerci atd.
- 13 T-Mobile nabízí zboží a služby sám svým jménem, příp. prostřednictvím svých obchodních partnerů, kteří se takto jednoznačně směrem k zákazníkům identifikují. T-Mobile na svých internetových stránkách standardně neuvádí zákaznické recenze. Pokud jsou nějaké recenze u jeho zboží či služeb uvedené, nejsou to ověřené recenze, tedy nejde o recenze ověřených uživatelů.
- 14 T-Mobile nenabízí zákazníkům v postavení spotřebitele personalizaci cen. Tím není dotčeno právo T-Mobile nabízet různé ceny pro stejný typ služeb zákazníkům z důvodu časově či zákaznický omezených akcí, příp. nabízení zvýhodněných cen pro uzavření smluv prostřednictvím určitých prodejních kanálů nebo z důvodu slev na více služeb najednou, to vše za jasně definovaných pravidel v příslušných obchodních podmínkách.
- 15 Obsah kupní smlouvy je dán listinnou smlouvou uzavřenou na T-Mobile prodejně zákazníkem se zástupcem T-Mobile, v případě smluv uzavíraných prostřednictvím komunikace na dálku smlouvou uzavřenou mezi T-Mobile a zákazníkem, kterou T-Mobile následně zašle zákazníkovi k podpisu prostřednictvím doručovatele poštovních služeb (kuryrem), nebo námi akceptovanou objednávkou podanou zákazníkem jako kupujícím, příp. potvrzením zákazníkem smlouvy zasláné do e-mailu zákazníka, či v případě smluv uzavíraných mimo obvyklé obchodní prostory smlouvou uzavřenou mezi obchodním zástupcem T-Mobile a zákazníkem, a těmito Podmínkami. Součástí uzavřené kupní smlouvy je prodejní doklad/dodací list. T-Mobile standardně neposkytuje záruční list, neboť pro žádný úkon spojený s koupí výrobku není třeba. V případě, že zákazník bude přesto

trvat na záručním listu, jsme připraveni jej na žádost vystavit.

- 1.6 Obsah smlouvy o poskytování služeb tvoří ustanovení těchto Podmínek a dokumenty specifikované ve VPST, které jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb.
- 1.7 K dodání zboží, pokud je kupní smlouva uzavřena prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, dochází zpravidla do 2 pracovních dnů od potvrzení objednávky ze strany T-Mobile, nejpozději do 5 pracovních dnů, nedohodnou-li se T-Mobile a zákazník jinak. K dodání/započetí poskytování služby pak dochází aktivací služby dle podmínek konkrétní služby, u mobilních služeb zpravidla ihned po zadání do interního systému, u pevných služeb zpravidla do 5 dnů, nejpozději však do 30 dnů po zadání do interního systému, nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak (zejména v případě náročnějších individualizovaných řešeních).
- 1.8 Obsah jiné smlouvy (například pojistné smlouvy) tvoří ustanovení těchto Podmínek a dokumenty, které zákazník v rámci objednávky odsouhlasí.
- 1.9 Doba trvání Smlouvy je relevantní pouze pro uzavírání smlouvy o poskytování služeb/jiné smlouvy, kdy je doba trvání smlouvy uvedena vždy u každé objednávky/nabídky služby a na každém Shrnutí smlouvy, je-li podle právních předpisů poskytováno. Není-li uvedena žádná doba trvání smlouvy, má se za to, že smlouva je uzavřena na dobu neurčitou s nejkratší dobou trvání odpovídající výpovědní době 30 dnů.
- 1.10 Případná odlišná úprava práv a povinností ve Smlouvě má přednost před obecnými ustanoveními těchto Podmínek.

II. Uzavření Smlouvy se spotřebitelem na dálku (též v některých dokumentech definované jako „Obchodní podmínky zásilkového prodeje“, „Zásilkový obchod“ nebo „Podmínky eShopu“)

- 21 Konkrétní informace týkající se pořizovaného zboží či služby a jejich vlastností, ceny a dalších poplatků, způsobu platby a dodání, informace o nákladech na zabalení a dodání zboží či služby, informace o době trvání smluvního vztahu a podmínkách ukončení Smlouvy atd. zobrazí zákazníkovi příslušné rozhraní e-shopu či Aplikace nainstalovaná v zákazníkovo mobilním zařízení (dále společně jen „aplikace e-shop“) či je zákazníkovi sdělí zástupce T-Mobile vždy při sjednávání podmínek příslušného smluvního vztahu, tj. před uzavřením příslušné Smlouvy. Při jakékoliv nákupní cestě T-Mobile vždy nabízí zboží či služby včetně všech daní, poplatků a jiných peněžitých plnění, uvádí jednoznačnou cenu, příp. jednoznačně stanoví způsob výpočtu ceny a uvádí možné způsoby placení za toto zboží či služby. Součástí nabídky konkrétního zboží či služeb je vždy základní charakteristika všech zásadních parametrů zboží či služby. Součástí každého zboží (výrobku) dodávaného ze

strany T-Mobile je návod. Na základě žádosti zákazníka sdělené nejpozději při závazném objednání zboží poskytne T-Mobile návod v listinné podobě.

- 22 Zjistíme-li v průběhu nákupního procesu či po potvrzení objednávky nějaké nejasnosti nebo nesrovnalosti, máme právo kontaktovat zákazníka s žádostí o potvrzení nebo doplnění jeho objednávky (prostřednictvím kontaktních údajů uvedených v objednávce). Zobrazení či popis zboží nebo služeb v propagačních materiálech má pouze informativní charakter a nejedná se o návrh Smlouvy ve smyslu § 1732 odst. 2 občanského zákoníku.
- 23 **Uzavření Smlouvy prostřednictvím aplikace e-shop**
Před konečným potvrzením sjednaných smluvních podmínek či odesláním objednávky má zákazník vždy možnost celou objednávku zkontrolovat, vrátit se v nákupní cestě a změnit potřebné specifikace či údaje. Okamžikem, kdy objednávku odešle či potvrdí sjednané smluvní podmínky, považujeme sdělené údaje za správné. Potvrzení o objednávce/ Shrnutí smlouvy, tyto Podmínky a příp. další dokumenty zašleme zákazníkovi do e-mailu, kde nám tuto objednávku potvrdí a tímto potvrzením dochází k uzavření Smlouvy.
- 24 **Uzavření Smlouvy po telefonu**
T-Mobile je za podmínek stanových platnou legislativou oprávněn navolat zákazníky a nabízet jim prodej zboží či služeb po telefonu. Obdobně platí i pro případ, že volajícím směrem k T-Mobile je sám zákazník. V případě našeho navolání se prodejce představí a nabídne zákazníkovi zboží či služby včetně veškeré identifikace takového zboží či služeb. Nabídku učiněnou během telefonátu zákazníkovi potvrdíme na jím uvedenou e-mailovou adresu. Jeho následným potvrzením této nabídky prostřednictvím e-mailu je Smlouva uzavřena.
- 25 **Uzavření smlouvy mimo prostory obvyklé**
Při uzavření Smlouvy mimo prostory obvyklé zástupce T-Mobile vždy řádně představí nabízené zboží či služby a sjedná si se zákazníkem způsob předání veškerých informací nutných k řádnému uzavření Smlouvy, zejména předání těchto Podmínek a uzavřené Smlouvy.
- 26 Výše uvedená ustanovení Podmínek 2.3 – 2.5 platí pro uzavření Smlouvy se stávajícím zákazníkem T-Mobile, který má už s T-Mobile uzavřenu platnou smlouvu o poskytování služeb. Tento stávající zákazník může zároveň potvrdit objednávku/uzavřít Smlouvu i potvrzením v rámci aplikace T-Mobile nainstalované do jeho mobilního zařízení, pokud k tomu má potřebná oprávnění.
- 27 V případě uzavření Smlouvy s novým zákazníkem dochází k uzavření Smlouvy standardně podpisem Smlouvy doručené kurýrem/poštovní přepravou. Před tímto doručením kurýrem/poštovní přepravou zákazníkovi přijde do e-mailu

Shrnutí objednávky s odkazem na tyto Podmínky, příp. další dokumenty.

- 28 V budoucnu bude mít nový zákazník možnost uzavírat Smlouvu na e-shopu/po telefonu bez doručení objednávky/Smlouvy kurýrem/poštovní přepravou, a to po ověření prostřednictvím Bank ID (jen pro fyzické osoby, nikoliv podnikající). V takovém případě dojde k uzavření Smlouvy potvrzením Smlouvy v e-mailu dle odst. 2.3, resp. 2.4. O nových způsobech uzavření Smlouvy bude T-Mobile v rámci nákupních možností zákazníky informovat.
- 29 Pro řádné uzavření Smlouvy je tedy třeba, aby zákazník T-Mobile dodal, resp. v rámci nákupní cestu uvedl správný e-mailový kontakt, na kterém budete moci objednávku potvrdit.
- 210 Všechny uzavřené Smlouvy následně zákazník nalezne po přihlášení do Samoobsluhy, tj. ve svém účtu v Můj T-Mobile/ Moje firma (pro podnikající subjekty).
- 211 Na Smlouvu uzavřenou dle tohoto článku II. se v ostatním tímto článkem neupraveným aplikují i ostatní ustanovení těchto Podmínek.
- 212 Pro uzavírání Smluv s podnikajícími subjekty platí výše uvedená ustanovení o způsobech uzavírání Smluv prostřednictvím prostředků komunikace na dálku obdobně.

III. Platba, cena a doprava

- 31 Platební podmínky a cenu za zboží a služby sjednáte buď prostřednictvím aplikace e-shopu, nebo s pracovníkem T-Mobile (uzavíráte-li Smlouvu telefonicky), či zástupcem T-Mobile (při uzavření Smlouvy mimo obvyklé obchodní prostory). Cena služby se řídí platným ceníkem dané služby a platební podmínky služeb se řídí VPST, není-li u příslušné služby či zboží stanoveno jinak. Cenu za zboží lze zaplatit zejména v hotovosti nebo platební kartou (v kamenném obchodě), při doručování zboží pak v hotovosti nebo platební kartou kurýrovi. Cenu za některé služby a služby objednané v aplikaci e-shopu lze hradit v rámci Vyúčtování služeb, které uhradíte v rámci standardního měsíčního Vyúčtování služeb/z kreditu dle VPST. Je-li možné zboží zaplatit pouze některým platebním způsobem, jste na tuto možnost v rámci objednávacího procesu upozorněn.
- 32 Náklady na zabalení zboží, není-li výslovně uvedeno jinak, jsou již obsaženy v ceně zboží či služby. Náklady na dodání včetně lhůty pro dodání zboží jsou uvedeny samostatně v závislosti na zvoleném typu dopravy.
- 33 Není-li výslovně sjednáno jinak, je zboží (včetně zboží potřebného pro užívání služby) dodáváno pouze na území České republiky. Zároveň platí, že uzavření Smlouvy se zákazníkem, který není občanem České republiky, je možné z procesních důvodů T-Mobile a jeho možností ověření

takového zákazníka pouze na T-Mobile prodejně.

- 34 Při převzetí zboží od přepravce je zákazník povinen zkontrolovat neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci. V případě zjištění porušení obalu svědčícího o neoprávněném vniknutí do zásilky nemusí zásilku od přepravce převzít.
- 35 Při převzetí zboží či uzavření Smlouvy je přepravce oprávněn požadovat po zákazníkovi předložení občanského průkazu a pořídít z něj tzv. opis podstatných údajů, a to za účelem ověření totožnosti zákazníka.
- 36 V případě, že je z důvodů na straně zákazníka nutno zboží doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo uvedeno v objednávce, je zákazník povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním zboží, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení. Obdobně platí i pro marný výjezd T-Mobile za účelem uzavření Smlouvy/instalace služby apod.

IV. Práva z vadného plnění a reklamace zboží a služeb (Reklamační řád)

- 41 **Reklamace zboží**
- 42 Odpovídáme za to, že zboží při převzetí nemá vady. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí platnými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku a ustanovením zákona o ochraně spotřebitele).
- 43 Výrobek, který si zákazník zakoupil, prošel náročnými testy výrobce. Pokud jde o užívanou terminologii v těchto Podmínkách a úpravě reklamace, při jednání a v dokumentech, které T-Mobile používá, splývá pro tyto účely v našem pojetí pojem záruka a záruční doba s pojmem zákonná odpovědnost T-Mobile za vady zboží při převzetí a práva z vadného plnění, a to přesto, že v prvním případě jde o dobrovolnou garanci a v druhém o zákonnou povinnost. Námi prodávané výrobky jsou z velké části věcmi s digitálními vlastnostmi; k této oblasti více dále v těchto Podmínkách v kapitole s názvem Digitální obsah.
- 44 T-Mobile odpovídá za ty vady, které zboží při převzetí zákazníkem mělo a které se během dvouleté lhůty pro uplatnění vad z vadného plnění projeví. Pokud by se tedy na zboží objevily vady, může je zákazník ve lhůtě 2 let od koupě (od převzetí, pokud nastalo později) u T-Mobile vytknout (reklamovat). Výjimkou z dvouleté odpovědnosti za vady je koupě použitého zboží (T-Outlet), kde je, v souladu se zákonem, lhůta zkrácena na 12 měsíců. Tato informace je uvedena na prodejním dokladu a detaily k odpovědnosti za vady u výrobků z T-Outletu uvádíme níže.

- 45** Pokud se vada projeví v prvním roce dvouleté lhůty, má se za to, že vada při převzetí zboží existovala a je na T-Mobile jako prodávajícím, aby příp. prokázal opak. V druhém roce trvání této lhůty je prokázání o existenci vady zboží při převzetí na zákazníkově jako na kupujícím.
- 46** Při podání reklamace sepíšeme potvrzení o podání reklamace (dále jen „reklamační protokol“).
- 47** Reklamovat je možné i příslušenství, a to jak prodávané jako součást balení výrobku, tak i prodávané samostatně.
- 48** Reklamaci výrobku doporučujeme uplatnit osobně v kterékoliv T-Mobile prodejně nebo nám ji lze poslat poštou. Doručovací adresa: T-Mobile Czech Republic a.s., Tomíčkova 2144/1, Praha 4, 149 00.
- 49** Pro usnadnění vyřízení reklamace doporučujeme předložit doklad o koupi. V případě opakované vady můžeme zákazníka požádat i o protokol z předchozí reklamace.
- 4.10** Při podání reklamace je do Reklamačního protokolu nebo průvodního dopisu nutno popsat, jakou vadou výrobek trpí či jak se vada projevuje, a dále jaká forma vyřízení reklamace s ohledem na platnou právní úpravu je preferována. Je-li vada odstranitelná, lze žádat zejména opravu nebo doplnění chybějící části. Pokud je vada neodstranitelná, lze žádat o odstoupení od kupní smlouvy, anebo o přiměřenou slevu z ceny. Není-li uveden konkrétní požadavek na vyřízení reklamace, který by byl v souladu s právními předpisy, provede výběr způsobu vyřízení T-Mobile. Do protokolu bude uveden očividný stav výrobku při převzetí do reklamace. Je nutno vzít na vědomí, že nedokážeme vždy na místě odhalit veškerá skrytá poškození různého typu (např. prohnutý display či jinak poškozený display např. díky nešetrnému zacházení s mobilními telefony apod.), které mohou mít zásadní vliv na posouzení oprávněnosti reklamace a které může zjistit až specializovaný servisní technik. Je však téměř nereálné, aby k poškození výrobku podaného na reklamaci, došlo na naší straně při transportu k servisnímu technikovi na posouzení.
- 4.11** Oprávněnou reklamaci vyřídíme přiměřeně typu vady, buď bezplatným odstraněním vady, nebo reklamovaný výrobek vyměníme za nový, popřípadě reklamaci vyřídíme jiným způsobem, který umožňuje či nařizuje zákon. Je-li reklamace oprávněná, pak okamžikem, kdy od Vás reklamovaný výrobek převezmeme, až do doby, kdy bude reklamace vyřízena, nejdéle však do 30 dnů (nesjednaly-li strany delší lhůtu pro vyřízení reklamace), bude běh reklamační/záruční lhůty výrobku přerušen.
- 4.12** O vyřízení reklamace informujeme zákazníka zpravidla formou SMS na jím uvedené mobilní telefonní číslo, příp. telefonicky, e-mailem nebo poštou. Je povinností zákazníka vyzvednout si reklamovaný výrobek do jednoho měsíce od vyřízení reklamace. Nevyzvedne-li si zákazník reklamovaný výrobek v uvedené lhůtě, je T-Mobile oprávněn účtovat poplatek za jeho uskladnění ve výši 61 Kč s DPH za každý další započatý den uskladnění.
- 4.13** Pokud je reklamace oprávněná, má zákazník právo žádat o proplacení účelně vynaložených nákladů spojených s reklamací. Takovou žádost však musí uplatnit neprodleně, nejpozději do jednoho měsíce od vyřízení reklamace z naší strany.
- 4.14** Pokud vyřídíme reklamaci formou výměny vadného výrobku za nový (včetně výměny části výrobku nebo změny IMEI či S/N), dobíhá v souladu s platnými právními předpisy pro uplatnění odpovědnosti za vady původní lhůta stanovená při koupi/převzetí původního výrobku.
- 4.15** Zakoupený výrobek nemusí mít vždy úplně stejné parametry jako výrobky obdobné (např. jednotlivé funkce, SW či vzhled výrobků se mohou lišit v závislosti na distributorovi nebo trhu, pro který je výrobek určen). Pro posouzení, zda se jedná o vadu, jsou rozhodující parametry výrobku uvedené v jeho popisu, případně odborný posudek.
- 4.16** **Záloha dat**
- 4.17** Před předáním výrobku k reklamaci je nutno si nejprve zálohovat individuální nastavení a data (včetně telefonního seznamu, aplikací, fotografií a dalších souborů) uložená ve výrobku. Přestože se budeme snažit nic nezměnit, za zachování individuálních nastavení a dat uložených v reklamovaném výrobku neodpovídáme. Pro zjištění existence vady či její nápravu je často nutné vrátit výrobek do stavu odpovídajícího stavu při prodeji, tzv. obnovit tovární nastavení. V takovém případě může být reklamovaný výrobek vrácen i v původním továrním nastavení a bez jakýchkoli dat. V případě, že je k dispozici novější verze softwaru výrobku, bude reklamovaný výrobek vrácen pravděpodobně i s novou verzí tohoto softwaru. Svým podpisem Reklamačního protokolu bere zákazník na vědomí a souhlasí s tím, že prodávající při vyřizování reklamace neodpovídá za ztrátu nainstalovaných aplikací či jiných dat uložených v paměti výrobku. Před založením reklamace je možnost si data zálohovat. T-Mobile doporučuje průběžné zálohy dat prostřednictvím volitelných dostupných nástrojů nabízených výrobcí přístrojů či výrobcí operačního systému. Objedná-li si zákazník provedení zálohy dat za úplat, pak podpisem reklamačního protokolu souhlasí se zpracováním údajů, jejichž zálohu žádá, servisním partnerem, a to v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů, v platném znění. Po předání zařízení zpět budou zálohovaná data z informačního systému zpracovatele odstraněna. Může se však stát, že technický stav reklamovaného výrobku neumožní korektní provedení zálohy dat. V takovém případě bude zákazník informován o nemožnosti provedení zálohy

dat a platba za provedení zálohy nebude požadována, resp. případná platba za provedení zálohy dat bude vrácena.

4.18 Neoprávněná reklamace (též jako nezáruční reklamace)

4.19 Mohou nastat i případy, kdy reklamace nebude shledána jako oprávněná, a to zejména (nikoliv však výlučně) v dále uvedených případech. V těchto případech bude výrobek zákazníkovi vrácen bez opravy a budou mu sděleny podmínky, za kterých je možné vadu odstranit:

4.20 Pokud se vada neprojeví po uvedení výrobku do stavu při prodeji, tzv. obnova továrního nastavení.

4.21 V případě zjištění mechanického poškození souvisejícího s vadou, např. pádem, nadměrným tlakem, ohnutím (např. nošením v kapse), poškozením ostrými předměty (např. klíči apod.).

4.22 V případě poškození zboží jeho stykem s přírodními živly (např. stykem s vodou, ohněm, žářem apod.), oxidací, znečištěním (např. prach či piliny apod.) nebo poškození v důsledku živelních či jiných lokálních jevů (např. bouřky, přepětí v síti apod.).

4.23 Vady vzniklé neodbornou manipulací, popř. zásahem do výrobku nepovolnou osobou, v případě pozměňování výrobku, nebo je-li poškozeno nebo jinak učiněno nečitelným výrobní číslo (IMEI či S/N) výrobku, případně je-li odstraněna či poškozena záruční plomba (je-li na výrobku instalována).

4.24 Vady vzniklé použitím nevhodných či nedoporučovaných baterií nebo zdrojů či nevhodných obalů/pouzder, popř. jiného příslušenství.

4.25 Vady vzniklé nevhodným použitím nanotechnologií nebo impregnačních povrchů.

4.26 Vady vzniklé v důsledku spojení výrobku s nestandardním, neoriginálním nebo poškozeným příslušenstvím (např. sluchátka, paměťová média).

4.27 Vady vzniklé užitím nevhodného software a výrobcem neschválených softwarových aplikací, příp. neprovedením nutných aktualizací a nedostatečnou ochranou software

4.28 Vady vzniklé instalací nebo používáním výrobku v rozporu s návodem k obsluze či jeho použitím pro jiné účely, než jsou pro výrobek obvyklé.

4.29 Vady vzniklé běžným opotřebením (u baterií mobilních telefonů zejména ztráta kapacity, či opotřebením krytu nebo klávesnice telefonu běžným používáním).

4.30 Vady vzniklé skladováním výrobku mimo rozsah teplot, které jsou stanoveny, přičemž pro přístroj platí obvykle teploty od – 25 °C do 55 °C a pro baterii od 0 °C do 49 °C.

4.31 Vady vzniklé provozováním výrobku ve vlhkém, prašném nebo chemicky agresivním prostředí. U výrobků, které jsou určeny k provozování v tomto typu prostředí, je třeba zajistit bezpečnostní prvky a opatření doporučené výrobcem v uživatelské příručce, v opačném případě ani u těchto výrobků neodpovídáme za vzniklé vady.

4.32 Pokud je při posouzení oprávněnosti reklamace zjištěna vada výrobku, na kterou se nevztahuje záruka (nezáruční oprava), uvědomíme o této skutečnosti zákazníka v rámci řešení reklamace, případně nabídneme možnost nezáruční placené opravy a odstranění vady za smlouvenou cenu. O přesných podmínkách nezáruční opravy sepíšeme zápis do reklamačního protokolu, který obě strany stvrdí svými podpisy. Možný je také souhlas vyslovený e-mailem.

4.33 Zákazník má možnost požádat o nezáruční opravu hned při předání výrobku do opravy. V takovém případě je Reklamační protokol považován za Smlouvu o provedení mimozáruční opravy. Záruka na provedenou opravu činí v takovém případě 3 měsíce. Doba pro řešení mimozáruční opravy není v Občanském zákoníku a Zákoně na ochranu spotřebitele upravena. Nezáruční opravu vyřídíme v maximální lhůtě 60 dní. Ve zvláště složitých případech máme oprávnění maximální dobu opravy prodloužit. Pokud žádáte o nezáruční opravu, je standardně potřeba složit v některé T-Mobile prodejně zálohu na provedenou opravu. Pro urychlení nezáruční opravy je vhodné stanovit předpokládanou cenu opravy, se kterou podpisem protokolu zákazník souhlasí. Skutečná cena takové nezáruční opravy může být navýšena maximálně o 30 % oproti předpokládané a odsouhlasené ceně a podpisem Reklamačního protokolu zákazník souhlasí s její úhradou. Souhlas s placenou nezáruční opravou nebo s navýšením předpokládané ceny lze vyslovit podpisem příslušné části Reklamačního protokolu při osobní návštěvě nebo jiným prokazatelným způsobem, zejména elektronickou formou z kontaktní e-mailové adresy. V případě časové prodlevy překračující 4 kalendářní dny považujeme nečinnost zákazníka za vyslovení nesouhlasu a výrobek vrátíme bez opravy zpět. Pokud žádá zákazník o nezáruční opravu a následně změní názor a svůj požadavek na opravu zruší, máme právo žádat úhradu nutných nákladů již vynaložených na nezáruční opravu. Jedná se zejména o úhradu dopravy a diagnostiky na funkčnost výrobku.

4.34 Zboží zakoupení v T-Outletu

4.35 Výrobek, který byl zakoupen jako outletové zboží, je věcí použitou, a může tedy nést známky užívání, kterými mohou být zejména poškozené obaly, chybějící sáčky či přelepky, chybějící část příslušenství a drobná poškrábání či jiné kosmetické vady na výrobku, které však neomezují funkčnost

výrobku.

4.36 Výrobek je proto prodáván za sníženou cenu. V souladu s právními předpisy odpovídáme za vady výrobku po dobu 12 měsíců od prodeje. Odpovědnost za vady se však nevztahuje na vady, pro které byl výrobek prodán za sníženou cenu.

4.37 Ostatní podmínky jsou shodné s podmínkami reklamace pro standardní prodej.

4.38 Podmínky reklamace Předplacené karty

4.39 Každý z produktů v sadě k Předplacené kartě T-Mobile, tedy výrobek, SIM karta a počáteční kredit, jsou každý předmětem samostatné smlouvy a v důsledku toho budou jejich případné reklamace posuzovány vždy odděleně. Nároky vyplývající z odpovědnosti prodejce za vady výrobků proto budou řešeny ve smyslu těchto Podmínek a příslušných ustanovení občanského zákoníku a zákona na ochranu spotřebitele, zatímco případné vady služeb elektronických komunikací budou uplatňovány dle příslušných ustanovení VPST a dle ZOEK, případně dalších obecně závazných právních předpisů.

4.40 Výpůjčka

4.41 V případě sjednání výpůjčky náhradního zařízení po dobu reklamace výrobku stvrzuje zákazník podpisem Reklamačního protokolu uzavření Smlouvy o výpůjčce a převzetí půjčeného zařízení bez závad. Výpůjčka je půjčována, není-li uvedeno jinak, ve standardním balení, které obvykle obsahuje nabíječku, návod k použití apod.

4.42 Výpůjčku se zavazuje zákazník vrátit ve stejném standardním balení, v jakém byla poskytnuta, v bezvadném stavu odpovídajícím běžnému opotřebení, a to nejpozději poslední den určený k vyzvednutí reklamovaného výrobku.

4.43 T-Mobile je oprávněn žádat u výpůjčky úhradu nákladů na odstranění vady náhradního zařízení, která není výrobní vadou, a to v plném rozsahu. Odstranění vady provádíme prostřednictvím svého servisního partnera. Stejně tak je T-Mobile oprávněn žádat úhradu vzniklé škody v případě nevrácení náhradního zařízení (nebo i jen části výpůjčky).

4.44 Při sjednání výpůjčky se zákazník zavazuje před vrácením výpůjčky vymazat veškerá data jím uložená do paměti náhradního zařízení. T-Mobile nenesе žádnou odpovědnost za zneužití dat, která nebyla z paměti náhradního zařízení vymazána.

4.45 Při sjednání výpůjčky se zákazník zavazuje při vrácení náhradního zařízení odstranit bezpečnostní prvky, jako jsou například zámky displeje či služby typu Google Account

nebo Find my iPhone. V opačném případě je T-Mobile oprávněn žádat náhradu za tím vzniklou škodu.

4.46 Nevratí-li zákazník kompletní náhradní zařízení ani po opakovaných upomínkách, je T-Mobile oprávněn přerušit nebo omezit poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací poskytovaných na základě Účastnické smlouvy zákazníka, a to do dne splnění příslušné povinnosti. Přerušením či omezením služeb elektronických komunikací nevzniká zákazníkovi nárok na slevu z ceny paušálních poplatků či nárok na náhradu jakékoliv škody vzniklé v souvislosti s tímto postupem T-Mobile.

4.47 Reklamace služeb

4.48 Práva z vadného plnění a reklamace služeb elektronických komunikací či jiných služeb obsahuje Smlouva, VPST, ustanovení ZOEK, příp. další smluvní dokumentace.

V. Odstoupení od Smlouvy ve 14/30 dnech

5.1 Uzavře-li zákazník kupní smlouvu v postavení spotřebitele mimo obvyklé obchodní prostory nebo za použití prostředků komunikace na dálku (a nestanoví-li zákon, že odstoupit nelze), může od Smlouvy odstoupit bez udání důvodu do 14 dnů ode dne převzetí zboží (dobírky).

5.2 Uzavře-li zákazník smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací (zejména Účastnická smlouva) v postavení spotřebitele nebo fyzické osoby podnikající mimo obvyklé obchodní prostory nebo za použití prostředků komunikace na dálku (a nestanoví-li zákon, že odstoupit nelze), můžete od smlouvy odstoupit do 14 dnů ode dne následujícího po dni doručení informace o uzavření této Smlouvy do schránky T-Box, umístěné v zákaznickém účtu na portále Můj T-Mobile.

5.3 Je-li smlouva na koupi zboží či na služby uzavřena mimo naše obvyklé obchodní prostory podle § 1829a občanského zákoníku (např. nevyžádaná návštěva u zákazníka doma), lze od smlouvy odstoupit do 30 dnů ode dne převzetí zboží či uzavření smlouvy dle výše uvedených pravidel.

5.4 Zboží zakoupené některým z výše uvedených způsobů, tj. pomocí prostředků komunikace na dálku či mimo obvyklé obchodní prostory a s vyzvednutím zboží na některé T-Mobile prodejné, je možné vrátit toto zboží ve stejné T-Mobile prodejné, kde bylo vyzvednuto.

Případně je vrácené zboží (zejména obdržené poštou či přepravní službou) nutno zaslat na adresu:

PJ EXPEDIS spol. s r.o., Logistické centrum T-Mobile, P3 Hala I, Vlastibořská 2789/2, 193 00 Praha 9.

Případně další možnosti vyplývající z platných právních

předpisů tím nejsou dotčeny.

- 55** Pro odstoupení od Smlouvy lze využít formulář „Odstoupení od smlouvy“, nacházející se na www.t-mobile.cz/zasilkovyobchod. Nevyužije-li zákazník tento formulář, je třeba jiným jednoznačným způsobem definovat toto jeho prohlášení, tj. na zasílaném dokumentu výslovně uvést své identifikační údaje, a jaké jednání je činěno (kupř. že se odstupuje od Smlouvy ve 14 dnech). Smlouvu, od které je odstupováno, je vhodné v dokumentu jednoznačně identifikovat, v zájmu rychlého vyřízení doporučujeme zaslat přímo kopii této smlouvy (to platí zejména pro Účastnické smlouvy).
- 56** Z ustanovení § 1831 občanského zákoníku plyne zákazníkovi povinnost vrátit zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy. Vrátit je třeba i dárek, jestliže byl spojen s uzavřením Smlouvy, protože ten byl poskytnut s podmínkou, že budou využívány objednané zboží či služba. V případě, že před odstoupením od Smlouvy bude se zbožím nakládáno jinak, než je nutné k seznámení se s jeho povahou, vlastnostmi a funkcí zboží (tj. způsob seznámení se zbožím musí být srovnatelný se způsobem, jakým by bylo zkoušeno zboží v běžném kamenném obchodě), odpovídá nám zákazník v souladu s § 1833 občanského zákoníku za snížení hodnoty zboží. Pokud bude vráceno zboží neúplné či poškozené, jsme oprávněni požadovat náhradu škody, případně náhradu bezdůvodného obohacení. Škodu (spočívající i ve snížení hodnoty zboží) či bezdůvodné obohacení jsme oprávněni započítat proti vrácení ceny.
- 57** Na základě ustanovení § 1837 občanského zákoníku, nelze u určitého zboží z hygienických důvodů (zejména sluchátka apod.) či technických důvodů (ochranná skla či folie apod.) odstoupit od kupní smlouvy v případě, že bylo zboží v uzavřeném obalu a zákazník jej z tohoto obalu vyňal.
- 58** Dojde-li před odstoupením od smlouvy o poskytování služeb (zejména Účastnické smlouvy) k čerpání služeb, budou v souladu s ustanovením § 1834 občanského zákoníku tyto vyčerpané služby vyúčtovány (včetně poměrné části měsíčního paušálu). V případě poskytování služeb nás zákazník na základě těchto Podmínek a smluvních ujednání výslovně žádá, aby poskytování služeb započalo ještě před uplynutím lhůty pro odstoupení dle výše uvedeného.
- 59** Náklady na odstoupení od Smlouvy / vrácení zboží (např. poštovné, dopravné) nese v souladu s ustanovením § 1820 odst. 1 písm. g) občanského zákoníku zákazník.
- 510** Jestliže z důvodu chybějících podkladů/údajů nebude možno identifikovat Smlouvu, od které je odstupováno, požádáme o doplnění. V takovém případě však bereme v úvahu datum první, byť neúplné žádosti o odstoupení, čili na běh lhůty pro odstoupení nemá požadavek na doplnění chybějících

informací (jsou-li chybějící údaje/ podklady bez zbytečného odkladu doplněny) vliv.

- 5.11** Za vrácené zboží bude, při splnění zákonných podmínek, vrácena kupní cena, která byla jste uhrazena, a to poštovní poukázkou na adresu, na kterou bylo zasláno plnění (nedohodne-li se společně jiný způsob úhrady). Upozorňujeme, že v souladu s ustanovením § 1832 občanského zákoníku nejsme povinni vrátit peníze za zboží dříve, než je nám zboží předáno, případně než je jednoznačně prokázáno, že zboží bylo odesláno.
- 5.12** Před vrácením zboží je nutno také zajistit, aby veškeré soukromé údaje či aplikace, jako SMS, MMS, kontakty, poznámky, e-mailové zprávy, přístupová hesla, fotografie či videa, byly z vráceného zboží smazány. Za tato data a jejich případné zneužití neneseme odpovědnost.
- 5.13** V případě, že nebudou splněny veškeré zákonné podmínky pro uplatnění práva na odstoupení od Smlouvy, nebudeme bohužel moci odstoupení od Smlouvy považovat za řádné, a proto zboží, které bude spolu s odstoupením zasláno, bude vráceno zpět s vysvětlením, proč je odstoupení neplatné. Obdobně budeme postupovat při odstoupení od smlouvy o poskytování služeb či jiné smlouvy.

VI. Ochrana osobních údajů

- 6.1** Zákazníkem sdělené osobní údaje zpracováváme pro potřeby uzavření a realizace Smlouvy a plnění s tím spojená. Zpracování osobních údajů, jakož i práva a povinnosti s tím spojené (včetně souhlasu k užití osobních údajů pro marketingové účely a zasílání obchodních sdělení, který nám je nákupem udělován) se řídí Zásadami ochrany osobních údajů (OÚ), které jsou k nalezení na [Ochrana údajů - T-Mobile.cz](http://Ochrana%20údajů%20-%20T-Mobile.cz).

VII. Digitální obsah

- 7.1** T-Mobile nabízí prodej věcí s digitálními vlastnostmi (mobilní telefony, tablety, TV, routery atpod.), příp. digitální obsah samostatně (např. software či aplikace). T-Mobile odpovídá za to, že věc s digitálním obsahem/digitální obsah bude možné řádně užívat k obvyklému účelu po dobu dvou let od zakoupení, nedohodnou-li se T-Mobile a zákazník v kupní smlouvě jinak. T-Mobile tedy odpovídá za zpřístupnění všech nezbytných a také bezpečnostních aktualizací operačního systému tak, aby věc mohla být využívána pro běžné využití. Reklamovat nefunkčnost digitálního obsahu lze stejnými prostředky jako jakékoliv jiné zakoupené zboží dle těchto Podmínek.

7.2 Věc s digitálními vlastnostmi

- 7.3** Pro věci s digitálními vlastnostmi platí, že součástí

zboží/výrobku je vždy operační systém (android, iOS, Microsoft Windows apod.) Operační systém zejména poskytuje funkce pro ovládání výrobku spravuje prostředky počítačového systému (procesor, paměť, přístup k souborům, atd.) a zajišťuje jejich přidělování a ochranu před neoprávněným použitím.

74 K tomu, aby operační systém uměl reagovat na všechny nové nároky a potřeby zákazníků, na nové aplikace a technologie, na celkový chod zařízení a jeho zabezpečení, slouží aktualizace operačního systému. T-Mobile je v rámci svého dodavatelského řetězce plně odkázán na možnosti výrobce operačního systému a jeho zajišťování těchto aktualizací pro výrobky.

75 Při každém prodeji výrobku/věci s digitálními vlastnostmi uvádí T-Mobile v rámci charakteristiky zboží informaci, jaká je k dispozici nejnovější verze digitálního obsahu (verze operačního systému). V této souvislosti je nutno vzít na vědomí, že může dojít k situaci, že je zakoupeno zařízení, pro které uvádíme vyšší verzi operačního systému, než je skutečně v zařízení nahrán – v takovém případě však bude vždy nabízená verze aktualizace připravena v zařízení k odsouhlasení s provedením aktualizace. Na každou aktualizaci operačního systému, zejména ve vztahu k mobilním zařízením, bude zákazník vždy předem upozorněn a zároveň bude vyzván k provedení takové aktualizace. Výzvy k provedení aktualizací zasláá přímo dodavatel operačního systému. Pro řádné zachování funkcí výrobku s digitálním obsahem jde třeba aktualizace provádět bez zbytečného odkladu, a to v určeném rozsahu a určeným způsobem. Pokud by na žádost o aktualizace nebylo reagováno a poté byla reklamována vada spojenou s výrobkem či digitálním obsahem způsobenou tím, že přes výzvy nebyl aktualizován operační systém, nelze se oprávněně domáhat příp. nefunkčnosti výrobku jako celku, popř. dalších vad s neprovedením aktualizace operačního systému souvisejících.

76 Pokud existuje pro digitální obsah nějaké omezení (např. nemožnost aktualizovat nějaké typy aplikací např. z důvodů technologických omezení či politických embarg), budeme zákazníky v dostupném rozsahu o těchto omezeních informovat.

77 Prodej a zpřístupnění aplikací, software

78 Pro prodej aplikací/software se uplatní pravidla pro prodej věcí s digitálními vlastnostmi uvedená výše. S ohledem na dodávky individuálních řešení odpovídajících specifickým potřebám jednotlivých zákazníků předpokládáme specifická ujednání v uzavíraných Smlouvách.

79 Poskytování služeb digitálního obsahu

7.10 Na poskytování služeb digitálního obsahu se uplatní pravidla odstavců 1) a 2) uvedená výše.

VIII. Stížnosti, reklamace, zákaznický servis, poprodejní služby

8.1 Před uzavřením Smlouvy je zákazník v případě, že čemukoli nerozumí v naší nabídce či prodejní cestě nebo požaduje více informací, oprávněn nás ještě před uzavřením Smlouvy kontaktovat na níže uvedených telefonních číslech nebo prostřednictvím kontaktního formuláře umístěného na Webu, a naši pracovníci mu rádi vše vysvětlí a poradí.

8.2 Kdykoliv po uzavření Smlouvy, v případě potřeby rady ohledně reklamace zboží či služeb či nastavení služeb nebo jiného problému či požadavku se lze obrátit na kteroukoliv T-Mobile prodejnu nebo využít asistenčních služeb Zákaznického centra na tel. [redacted] pro firemní zákazníky), při volání ze zahraničí na tel. [redacted]. V neposlední řadě je možnost navštívit sídlo T-Mobile na adrese Tomičkova 2144/1, 148 00 Praha. Možné je rovněž využít kontaktní formulář na www.t-mobile.cz/podpora/kontaktujte-nas nebo na e-mailové adrese [redacted] kde je nutno popsat daný problém, a pracovník T-Mobile bude zákazníka kontaktovat v co nejkratší době e-mailem nebo telefonicky s návrhem řešení.

IX. Závěrečná ustanovení

9.1 Pokud zákazník uzavřel Smlouvu v postavení spotřebitele, má právo na mimosoudní řešení případného spotřebitelského sporu s T-Mobile. T-Mobile informuje spotřebitele o tom, že subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce (www.coi.cz) se sídlem v Praze 2, Štěpánská 567/15, PSČ 120 00. Případně můžete řešit spotřebitelský spor online prostřednictvím k tomu určené ODR platformy, nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. V případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací, lze spory řešit mimosoudně u Českého telekomunikačního úřadu (www.ctu.cz).

9.2 T-Mobile si vyhrazuje právo tyto Podmínky měnit či doplňovat v celém rozsahu.

9.3 Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 5. dubna 2023.