

Obchodní podmínky

Předplacené karty innogy Mobil

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

(dále jen „Podmínky“)

Tyto Podmínky upravují **předmluvní informace** vztahující se k **Předplacené kartě innogy Mobil** (dále jen „Předplacená karta“ nebo „Karta“), na jejichž základě společnost T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „Operátor“) poskytuje svým zákazníkům (dále jen „Účastník“) **předplacené hlasové a datové služby elektronických komunikací pod značkou innogy Mobil**.

V otázkách neupravených v Podmínkách se přiměřeně užití zejména ustanovení aktuálních Všeobecných podmínek innogy Mobil (dále jen „VP“), Zásad ochrany osobních údajů innogy Mobil a dalších podmínek Účastníkem využívaných služeb a nabídek Operátora uveřejněných na stránce <https://www.volejtesinnogy.cz>, dále platný Ceník a ustanovení platného právního řádu České republiky. Konkrétní nastavení Účastnické smlouvy Účastníka je počínaje 1. 1. 2022 obsaženo ve Shnutí smlouvy, které společně s Podmínkami a platným Ceníkem tvoří nedílnou součást Účastnické smlouvy.

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

Podmínky jsou uveřejněny na shora uvedených webových stránkách Operátora. Takto uveřejněné Podmínky nejsou samostatně bez splnění dalších podmínek návrhem na uzavření smlouvy. Podmínky či jejich část mohou být dále komunikovány dalšími prostředky, např. tiskovou inzercí, plakáty atd. V případě rozporu mezi zněním Podmínek uveřejněným na internetu a zněním Podmínek uveřejněným jiným způsobem je vždy rozhodující znění uveřejněné na shora uvedených webových stránkách. Tyto Podmínky je důležité si stáhnout pro účely dokumentace, pozdějšího použití a reprodukce v nezměněné podobě.

1. Charakteristika služby

- 1.1 Operátor poskytuje prostřednictvím svých k tomu určených SIM karet předplacené služby elektronických komunikací pod značkou innogy Mobil (dále jen „Služba“). Operátor se zavazuje poskytovat Účastníkům Službu v co nejvyšší možné kvalitě.
- 1.2 Dosahovaná kvalita poskytované Služby závisí na mnoha faktorech, a to na obecných neovlivnitelných ze strany Operátora či Účastníka, ale i na faktorech, které může Účastník ovlivnit, jako je kupř. užívaná technologie, úroveň pokrytí signálem, výkon koncového zařízení, výkon vysílače, počasí, poloha atd. (další faktory jsou uvedeny na konci Ceníku).
- 1.3 Nejvyšší možná rychlost Služby u přístupu k síti Internet závisí na typu technologie, která je pro připojení využívána a konkrétním aktivním datovém balíčku Služby. Odhadovaná nejvyšší možná rychlost stahování dat a odesílání dat, resp. nejnižší garantovaná rychlost, je uvedena na konci Ceníku. Přesné rychlosti a datový limit Služby pro danou Účastnickou smlouvu platné po jejím uzavření budou uvedeny ve Shnutí Smlouvy.

2. Uzavření a doba trvání Účastnické smlouvy

- 2.1 Fyzickou SIM kartu ke Službě (dále jako „Předplacená karta“), lze získat jejím zakoupením u Operátora na stránce www.volejtesinnogy.cz, na **zákaznických centrech innogy** nebo u jeho smluvních partnerů.
- 2.2 Po vložení SIM karty do koncového zařízení (mobilního telefonu) obdrží Účastník formou odkazu v příchozí SMS souhrn Účastnické smlouvy na Službu (shora a dále jako „Shnutí smlouvy“ a „Účastnická Smlouva“). Souhlas s jejím zněním Účastník vyjádří, resp. Účastnickou smlouvu uzavře, okamžikem prvního úspěšně uskutečněného hovoru. Takto uzavřená Účastnická smlouva je uzavřena **na dobu neurčitou**.
- 2.3 Za aktivaci Služby není účtován žádný poplatek. Cena Předplacené karty je uvedena na shora uvedené webové stránce či jejím obale a obsahuje i příslušný bonusový kredit.
- 2.4 **Aktivací** Předplacené karty **edice innogy Nabito**, tj. uzavřením nové Účastnické smlouvy na poskytování Služby, získává Účastník:
 - 2.4.1 **300 Kč počátečního bonusového kreditu** na volání, SMS a data.

- 2.4.2 zvýhodněné volání na telefonní čísla značky innogy Mobil uvedené v Ceníku, a to za periodický poplatek uvedený v Ceníku splatný každých 30 dnů ode dne aktivace SIM karty (dale jen "Paušál")
- 2.4.3 k prvnímu nekuponovému dobítí SIM karty 20 % z dobitého kreditu ve formě bonusového kreditu navíc. Maximální výše takto poskytnutého bonusového kreditu za dobítí navíc je 200,- Kč, bonusový kredit má platnost 1 měsíc.
- 2.5 Účastník, který si aktivuje Předplacenou kartu, má na této kartě automaticky aktivován přístup na internet. Připojením k internetu se tak v souladu s obchodními podmínkami balíčku Internet na Den, tento balíček aktivuje a zaúčtuje. V rámci balíčku Internet na Den může Účastník čerpat data do vyčerpání datového limitu uvedeného v Ceníku, a to rychlostí uvedenou na konci Ceníku, přičemž tento datový limit obsažený v balíčku Internet na Den lze čerpat po dobu 24 hodin. Po vyčerpání datového limitu balíčku Internet na Den se připojení k síti Internet zpomalí na rychlost 32/16 kbps a po uplynutí 24 hodin se balíček Internet na Den opět připojením k internetu obnoví a zaúčtuje, pokud si Účastník nezakoupí balíček Internet na Měsíc nebo nevykne mobilní data ve svém mobilním zařízení. Paušál bude odečten formou srážky z kreditu každých 30 dní, přičemž poprvé se kredit odečte 31. den po aktivaci SIM karty a poté vždy každý 30. den ode dne předchozího odečtení kreditu. V případě, že nebude Účastník mít v tento den dostatečně vysoký kredit, aby jím bylo možné uhradit Paušál, a kredit si ani v náhradní lhůtě, kterou Operátor stanoví, nedobije, může být omezeno poskytování služeb, a to až do doby, kdy si kredit dobije. Doba, po kterou bude omezeno poskytování služeb, se nezapočítává do lhůty 30 dnů pro odečtení Paušálu z kreditu.
- 2.6 Účastnickou smlouvu může Účastník ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů ode dne doručení této výpovědi Operátorovi.
- 2.7 Účastnická smlouva zaniká také, pokud Účastník neprovede dobítí kreditu na příslušné Předplacené kartě ve lhůtě 16 měsíců od posledního dobítí. V případě, kdy Účastník neprovede dobítí kreditu na příslušné Předplacené kartě ve lhůtě 6 měsíců od posledního dobítí, bude mu na příslušné Kartě zablokovaná služba odchozích hovorů. Pokud tak neučiní ani ve lhůtě 13 měsíců, bude mu zablokována i služba příchozích hovorů a po uplynutí 16 měsíců od posledního dobítí dojde k deaktivaci příslušné Karty a uvolnění jejího telefonního čísla do systému Operátora.
- 2.8 V případě, že v souladu s Obchodními podmínkami přenesení čísla požádá Účastník o přenesení svého čísla do jiné odpovídající sítě nebo na jinou obchodní značku Operátora, končí Účastnická smlouva dnem přenesení tohoto telefonního čísla, nestanoví-li zákon jiný den. Přenesení čísla není zpoplatněno.
- 2.9 Pokud po dobu platnosti Předplacené karty, která je uvedena na jejím obale, nedojde k její aktivaci, tedy k uskutečnění prvního odchozího hovoru, je Operátor oprávněn neumožnit již poté prostřednictvím této karty čerpat Služby.
- ### 3. Ceny a platby související s poskytnutou službou
- 3.1 Ceny Služby se řídí platným Ceníkem.
- 3.2 Na příslušné Předplacené kartě je automaticky nastaven tarif innogy Nabito (dále jen „Tarif“).
- 3.3 Účastník může využít Služeb také formou zakoupení datových a hlasových balíčků, jejichž aktuální nabídka a ceny jsou uvedeny na www.volejtesinnogy.cz nebo v platném Ceníku (dále jako „Balíček“). Volání, SMS a MMS či datový přenos jsou pak účtovány dle daného Balíčku. Ceny a způsob účtování Služby v rámci Balíčků jsou specifikovány níže v těchto Podmínkách.
- 3.4 Konkrétní ceny Služby pro danou Účastnickou smlouvu platné po jejím uzavření budou uvedeny ve Shrnutí Smlouvy.
- 3.5 Ceny Služby se řídí nastaveným Tarifem a aktivními Balíčky, kdy je volání, zaslání SMS či MMS a spotřeba datového objemu čerpána přednostně z volných jednotek či datového limitu nastavených Balíčků a po jejich vyčerpání dle sazeb příslušného Tarifu uvedených v aktuálním Ceníku. Hovory jsou účtovány po minutách.
- 3.6 Po vyčerpání datového limitu příslušného Balíčku bude postupováno v souladu s obchodními podmínkami příslušného Balíčku.
- 3.7 Ceny ostatních služeb Operátora a služeb třetích stran, které nejsou součástí Tarifu, jsou uvedeny v platném Ceníku.
- 3.8 Služby lze čerpat i v zahraničí, přičemž aktuální seznam zemí, v nichž to lze, ceny za jednotlivé části Služby (minuta volání, SMS, MMS, data) či aktuální nabídka roamingových balíčků, je uvedeno v části Ceníku „Roaming – služby v zahraničí“.
- 3.9 V průběhu trvání Účastnické smlouvy může Operátor Účastníkovi nabídnout různé další propagační akce. Podmínky jednotlivých propagačních akcí jsou upraveny v příslušných obchodních podmínkách.
- 3.10 Veškeré informace o cenách a souvisejících platbách najdete na webové stránce www.volejtesinnogy.cz, v platném Ceníku, případně můžete pro jejich zjištění

kontaktovat infolinku Operátora na čísle 3332 (z čísla innogy Mobil) nebo +420 738 333 332.

4. Změna poskytovatele služby

- 4.1 Každý Účastník má možnost si v souladu s Obchodními podmínkami přenesení čísla požádat o přenos svého telefonního čísla k jinému poskytovateli služeb elektronických komunikací. Tato služba není zpoplatněna.
- 4.2 Dojde-li ke zpoždění či zneužití změny poskytovatele, jež bylo způsobeno pochybením Operátora, tak se Operátor zavazuje Účastníkovi uhradit paušální náhradu dle výpočtu stanoveného příslušným prováděcím předpisem (paušální náhrada nemůže být nižší než 100,- Kč a vyšší než 1.000,- Kč/den).
- 4.3 Se změnou poskytovatele služby nejsou spojeny žádné poplatky.

5. Balíčky k Předplacené kartě

- 5.1 U každé Předplacené karty jsou nastaveny Balíčky či datové limity aj. jak je uvedeno v rámci popisu edice shora v těchto Podmínkách. Kterýkoli z aktuálně nabízených Balíčků si lze na příslušné Předplacené kartě změnit, resp. aktivovat i kdykoli v průběhu trvání Účastnické smlouvy. Používání konkrétního Balíčku se řídí jeho obchodními podmínkami.
- 5.2 U hlasových Balíčků platí, že případné volné jednotky nelze použít na volání a posílání SMS zpráv na audiotexová čísla, na prémiové SMS zprávy a SMS platby a jiné služby s přidanou hodnotou. Po vyčerpání volných jednotek je za jednotlivé další jednotky účtována Základní sazba daná Tarifem.
- 5.3 U datových balíčků platí, že Účastník získává datový limit za cenu a na dobu definovanou v platném Ceníku pro daný Balíček.
- 5.4 V případě vyčerpání datového limitu příslušného Balíčku se připojení k síti zpomalí na rychlost 32/16 kbps a po uplynutí platnosti Balíčku se internet vypne, pokud není v obchodních podmínkách Balíčku uvedeno jinak.
- 5.5 **Nevyčerpané jednotky či datový limit z Balíčku nepřechází do nového období,** není-li v obchodních podmínkách Balíčku stanoveno jinak.
- 5.6 V případě, že u Balíčků, které se periodicky automaticky obnovují, tzv. rekurentní Balíčky, dojde k pozastavení jejich obnovy z důvodu nedostatečného kreditu na příslušné Předplacené kartě po dobu déle než 90 dnů,

bude Operátor oprávněn příslušný Balíček deaktivovat. O provedené deaktivaci bude Účastník informován prostřednictvím SMS.

6. Kredit k Předplacené kartě

- 6.1 Chce-li Účastník využívat Služby nad rámec počátečního bonusového kreditu, musí složit finanční částku určenou k čerpání služeb, a to formou tzv. dobítí kreditu na příslušné Předplacené kartě. Kredit je možno dobít prostřednictvím jakéhokoli Operátorem nabízeného dobíjecího kanálu.
- 6.2 Po dobítí kreditu Operátor navýší kredit na příslušné Předplacené kartě pro čerpání Služby o složenou finanční částku a následně z tohoto kreditu strhává částky za využití Služby (vč. Služeb třetích stran a Platebních služeb).
- 6.3 Dostane-li se Účastník do záporného kreditu, je povinen jej bezodkladně vyrovnat dobítím takové částky, aby došlo k navýšení kreditu do kladné výše.
- 6.4 K nově aktivované Předplacené kartě s Tarifem je naprogramován počáteční kredit ve formě bonusového kreditu. Hodnota tohoto počátečního kreditu je započtena v ceně SIM karty. Výše počátečního kreditu je uvedena na obalu dané SIM karty.
- 6.5 Bonusový kredit je dále kredit, který Účastník může získat navíc k předplacenému (dobitému) kreditu. Bonusový kredit je čerpán přednostně. Operátor je oprávněn zamezit čerpání bonusového kreditu na využívání Audiotexových služeb, prémiových SMS, m-plateb, popř. jiných prémiových služeb poskytovaných v síti elektronických komunikací Operátora.
- 6.6 O proplacení nevyčerpaného kreditu může Účastník požádat do 1 měsíce ode dne ukončení Smlouvy, jinak toto právo zaniká. Proplacení není zpoplatněno. Operátor může odmítnout kredit proplatit v případě podezření na zneužití tohoto procesu. Nevyčerpaný Bonusový kredit při ukončení Smlouvy zaniká bez nároku na náhradu, není tedy nárok na jeho proplacení. Operátor vyplatí zůstatek kreditu na příslušné Předplacené kartě do 30 dnů od obdržení příslušné písemné žádosti.

7. Informace o postupech při porušení povinností ze strany Operátora

- 7.1 V případě, že Účastník nebude spokojen s poskytovanou kvalitou Služeb, má právo Služby reklamovat, a to ve lhůtě dvou (2) měsíců od jejich poskytnutí, jinak právo zanikne. Reklamací může Účastník podat písemně na adrese Operátora: innogy Mobil c/o T-Mobile Czech Republic a.s., Tomíčkova 1, 14800 Praha 4.

- 7.2 Operátor reklamaci vyřídí bezodkladně, nejpozději však do jednoho (1) měsíce ode dne jejího doručení. V případě, že je třeba projednat reklamaci se zahraničním provozovatelem, obdrží Účastník vyřízení reklamace do dvou (2) měsíců. Pokud s řešením reklamace nebude Účastník souhlasit, může do jednoho (1) měsíce od vyřízení reklamace uplatnit námitky proti jejímu vyřízení u příslušného orgánu (viz níže).
- 7.3 Pokud došlo k výpadku Služby, resp. bylo možné Službu využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Operátora, může Účastník Službu reklamovat a Operátor je povinen závadu odstranit a přiměřeně snížit cenu Služby. Operátor není povinen nahradit škodu, která vznikne Účastníkovi v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby. V případě, že se bude jednat o neodstranitelnou závadu, je Účastník oprávněn od Účastnické smlouvy odstoupit.
- 7.4 V případě, že dojde během poskytování Služby spočívající v umožnění přístupu k síti Internet k významné trvající nebo často se opakující odchylce od parametrů poskytované Služby uvedených výše, může Účastník Službu reklamovat. Existence odchylky musí být zjištěna za pomoci mechanismu sledování ověřeného vnitrostátním regulačním orgánem. Pokud bude takto zjištěná odchylka oprávněně reklamována opakovaně (reklamace bude Operátorem uznána), má Účastník právo při třetí úspěšné reklamaci od Účastnické smlouvy odstoupit. Právo na odstoupení od Účastnické smlouvy musí Účastník uplatnit do 1 měsíce ode dne doručení oznámení o uznané třetí reklamaci.
- 7.5 O sporech mezi Účastníkem a Operátorem rozhoduje soud, v některých případech Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz). Pokud byla Smlouva uzavřena Účastníkem v postavení spotřebitele, může Účastník v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, řešit spory vyplývající ze Smlouvy i mimosoudně, a to v případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu a v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce (www.coi.cz).
- 7.6 Operátor je povinen adekvátně reagovat na bezpečnostní incident, hrozbu nebo zranitelnost, pakliže takto nereaguje, odpovídá za škodu, která Účastníkovi v důsledku porušení této povinnosti vznikla. V případě adekvátní reakce Operátora tento nenese žádnou odpovědnost za škody vzniklé příslušným bezpečnostním incidentem.

8. Sledování úrovně spotřeby

- 8.1 Pokud chce Účastník mít aktuální informace o útratě, spotřebě dat, SMS, MMS i volání v ČR i zahraničí může použít Samoobsluhu na webových stránkách www.volejtesinnogy.cz (dále jen „Samoobsluha“).
- 8.2 Aktuální výši kreditu (včetně bonusového) může Účastník také ověřit zadáním kódu *146# na svém telefonu a odesláním tohoto kódu funkcí běžného odchozího hovoru.

9. Tísňová volání

- 9.1 Přístup k tísňovému volání prostřednictvím hlasové služby není operátorem nijak omezen a je poskytován zdarma.

10. Jaké osobní údaje zpracováváme před poskytnutím služby

- 10.1 Před poskytnutím služby Operátor zpracovává o Účastníkovi osobní údaje, které Operátor získal v souvislosti s uzavřením Účastnické smlouvy, na základě které má poskytovat Účastníkovi Služby.
- 10.2 Bližší informace ke zpracování osobních údajů jsou upraveny v Zásadách ochrany osobních údajů innogy Mobil na <https://www.volejtesinnogy.cz>.

11. Funkce pro Účastníky se zdravotním postižením

- 11.1 Pro Účastníky se zdravotním postižením neposkytuje Operátor u značky innogy Mobil žádné speciální funkce.

12. Poprodejní služby

- 12.1 V případě potřeby rady ohledně nastavení Služby, koncového zařízení nebo jiného problému či požadavku, Účastník může využít asistenčních služeb zákaznického centra Operátora na tel. 3332 (z čísla innogy Mobil) nebo +420 738 333 332 či služeb hlasového automatu na čísle 3332 (z čísla innogy Mobil).

13. Účastnický seznam

- 13.1 Účastník má právo rozhodnout se o tom, zda mají být jeho osobní údaje a identifikační údaje uvedené ve veřejném účastnickém seznamu, jehož účelem je zveřejnění osobních a identifikačních údajů pro potřeby vyhledání těchto údajů třetími osobami.
- 13.2 Osobními a identifikačními údaji se pro účely veřejného účastnického seznamu rozumí jméno, popřípadě jména, příjmení, popřípadě pseudonym, adresa bydliště, telefonní číslo a adresa elektronické pošty, u podnikající fyzické osoby navíc i adresa sídla podnikání a v případě právnické osoby adresa sídla, případně adresa sídla organizační

složky, adresa a telefonní číslo provozovny a adresa elektronické pošty.

- 13.3 Souhlas s uveřejněním osobních a identifikačních údajů v účastnickém seznamu může Účastník Operátorovi udělit při uzavírání Účastnické smlouvy (je-li taková možnost v rámci ní dána). Současně má právo u těchto údajů uvést, zda si přeje být kontaktován za účelem marketingu.

14. Opatření řízení provozu

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

- 14.1.1 plnění povinností stanovených právními předpisy či správními či soudními rozhodnutími týkajícími se omezování poskytovaných služeb, např. v souladu se zákonem č. 186/2016 Sb., o hazardních hrách, ve znění pozdějších předpisů, zajišťuje Operátor blokování stanovených doménových jmen na úrovni služby DNS (Domain Name Service);
- 14.1.2 zachování integrity a bezpečnosti sítě Operátora, služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení koncových uživatelů, může Operátor uplatňovat dočasná opatření spočívající v blokování IP adres a jejich rozsahů, blokování síťových portů, protokolů a doménových jmen, dále pak aktualizaci firmware a řízení konfigurace koncových zařízení, které má Operátor ve své správě, jsou-li tyto známým zdrojem nebo cílem útoků a nebo představují hrozbu pro bezpečnost a integritu sítě;
- 14.1.3 zabránění hrozícímu přetížení sítě nebo zmírnění účinků výjimečného přetížení sítě může dojít k dočasnému plošnému omezení datových toků všech koncových uživatelů. Opatření dle předchozí věty je aplikováno rovnocenně na všechny kategorie datového provozu všech koncových uživatelů za účelem příslušného snížení celkového datového toku sítě.
- 14.2 V případě, že by opatření na řízení provozu uplatněné Operátorem mohlo mít vliv na ochranu soukromí a osobních údajů koncových uživatelů, Operátor je povinen postupovat podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se

zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR“). Operátor je zejména povinen posoudit vliv na ochranu soukromí a osobních údajů subjektů údajů a zajistit splnění poučovací povinnosti související se zpracováním osobních údajů vůči subjektům údajů (např. ve smlouvě či v podmínkách služby).

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

- 15.1 Důsledkem omezení rychlosti Služby přístupu k síti Internet může být pomalejší načítání webových stránek nebo prodloužení doby stahování. To může způsobit nefunkčnost některých aplikací, které nemohou být používány kvůli dlouhé prodlevě služby přístupu k internetu (př. 4K video, streaming aj.)
- 15.2 Možný dopad snížení parametrů kvality na využívání jednotlivých Služeb popisuje tabulka uvedená na konci Ceníku a tvořící i Přílohu č. 1 těchto Podmínek.
- 15.3 **Příklady čerpání datového limitu:**
- 15.3.1 Datový limit 500 MB až 1 GB – obvykle postačí na čtení článků, sledování počasí, e-maily. Účastník si může najít např. spoj v jízdním řádu a podívat se, co je nového na sociálních sítích.
- 15.3.2 Datový limit 3 GB až 5 GB dat – obvykle postačí na sdílení fotek na sociálních sítích i ke zhlédnutí videí. Zároveň jej lze použít pro příjem či odesílání e-mailů a čtení toho nejdůležitějšího na internetu.
- 15.3.3 Datový limit 10 GB a více – obvykle postačí na stahování hudby, časté pouštění videí, hraní online her, ale samozřejmě i na čtení článků, sledování počasí, e-maily. Dle potřeby lze vytvořit hotspot a sdílet tak data s jinými zařízeními.
- 15.4 Operátor neposkytuje žádné specializované Služby přístupu k internetu tak, jak jsou definovány v článku 3 odst. 5 nařízení EU č. 2015/2120.
- 15.5 Za velkou trvalou odchylku od inzerované rychlosti stahování nebo odesílání dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod 25% hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším než 40 minut, a to Úřadem prováděného měřicího procesu v časovém úseku 60 minut. Za velkou opakující se odchylku od inzerované rychlosti stahování nebo odesílání dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň k pěti (5) poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod 25% hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším než 2

minutám v časovém úseku 60 minut při Úřadem prováděném měřícím procesu.

16. Změna Podmínek

16.1 Operátor si vyhrazuje právo kdykoliv aktualizovat a měnit Podmínky z důvodů a v rozsahu, jak stanoví VP, případně Tarif úplně zrušit. Takové změny budou Účastníkům oznámeny zákonem stanoveným způsobem.

17. Náklady na dodání

17.1 Případné náklady na dodání Služby jsou uvedeny v platném Ceníku.

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

18.1 Detailní informace z hlediska potřebného softwarového a hardwarového vybavení pro využití digitálního obsahu poskytovaného Operátorem nalezne Účastník v samostatných obchodních podmínkách jednotlivých služeb.

18.2 Účastník není nijak omezen ve volbě koncového zařízení, jež používá v souvislosti s užívanou Službou, za předpokladu, že zařízení splňuje minimální technické standardy nutné pro fungování Služby.

19. Odstoupení od smlouvy

19.1 Účastník může od zakoupení Předplacené karty, resp. od Účastnické smlouvy, pokud již Předplacená karta byla aktivována, odstoupit do 14 dnů ode dne následujícího po dni doručení Předplacené karty.

19.2 Aktivací Předplacené karty zakoupené mimo obvyklé obchodní prostory nebo za použití prostředků komunikace na dálku souhlasí Účastník s tím, aby poskytování Služeb započalo ještě před uplynutím uvedené lhůty pro odstoupení. Dojde-li před odstoupením od Účastnické smlouvy k čerpání Služeb, budou Účastníkovi v souladu s ustanovením § 1834 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník vyčerpané Služby účtovány, resp. za čerpané služby nebude Účastníkovi vrácen vyčerpaný kredit.

19.3 Náklady na vrácení Předplacené karty v případě odstoupení od smlouvy na její koupi nese v souladu s ustanovením § 1820 odst. 1 písm. g) občanského zákoníku Účastník.

19.4 Pro odstoupení od smlouvy je třeba na zasílaném dokumentu jasně identifikovat jednání, které je činěno (tj.

odstoupení od Účastnické smlouvy ve 14 dnech), od jaké smlouvy je odstupováno a údaje jednatelů Účastníka.

19.5 V případě, že nebudou splněny veškeré zákonné podmínky pro uplatnění práva na odstoupení od smlouvy dle tohoto článku, nebude Operátor moci takové odstoupení považovat za řádné a zašle Účastníkovi vysvětlení, proč je odstoupení neplatné.

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

20. Závěrečná ustanovení

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

Příloha č. 1 – Dopad snížení parametrů kvality na využívání jednotlivých Služeb

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