

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY MOBIL.CZ

1. Úvodní ustanovení

Tyto Všeobecné podmínky MOBIL.CZ (dále jen „Všeobecné podmínky“ nebo „VP“) upravují práva a povinnosti společnosti T-Mobile Czech Republic a.s., Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4, IČ 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“) které jsou poskytovány pod obchodní značkou MOBIL.CZ, a to na základě účastnické smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a služeb souvisejících (dále také jako „Účastnická smlouva“).

Operátor Služby poskytuje ve formě předplacených Služeb, a to prostřednictvím SIM karty v podobě fyzické či elektronické (dále také jako „eSIM karta“ a společně s fyzickou SIM kartou jako „SIM karta“).

2. Předmluvní informace, Shrnutí smlouvy, Smlouva

2.1. Uzavření Smlouvy

SIM kartu ke Službě (dále jako „Předplacená karta“) můžete získat jejím zakoupením u Operátora na stránce www.mobil.cz (dále také jako „Web“) v sekci „Koupit SIM“ nebo u jeho smluvních partnerů.

Po aktivaci SIM karty, tj. jejího vložení do koncového zařízení (např. mobilní telefon) a zapnutí tohoto zařízení, resp. po načtení aktivačního (QR) kódu v případě eSIM koncovým zařízením podporujícím eSIM, obdržíte formou odkazu v příchozí SMS souhrn Účastnické smlouvy na Službu (dále jako „Shrnutí smlouvy“). Účastnickou smlouvu uzavřete okamžikem prvního úspěšně uskutečněného hovoru po jejím obdržení. Takto uzavřená Účastnická smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.

Konkrétní nastavení Účastnické smlouvy je obsaženo ve Shrnutí smlouvy, které společně s podmínkami Služby a platným Ceníkem (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 předpisy (shora i dále společně jen jako „Zákon“). Předmluvní informace jsou k dispozici na internetových stránkách www.mobil.cz (sekce 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.

O uzavření Účastnické smlouvy Vás bude Operátor rovněž informovat prostřednictvím Vašeho zákaznického účtu na Webu v sekci Samoobsluha (dále jako „Samoobsluha“) ve schránce Potvrzení o uzavření a změnách Smlouvy (dále jen „Schránka Potvrzení o uzavření a změnách Smlouvy“). Potvrzení Smlouvy nemá charakter potvrzujícího obchodního dopisu a Operátor 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.

2.2. Obsah Účastnické smlouvy

Obsah Účastnické smlouvy tvoří ustanovení uvedená v:

- (i) Shrnutí smlouvy;
- (ii) podmínkách zvláštních nabídek;
- (iii) podmínkách Vámi zvolených konkrétních Služeb;
- (iv) platném Ceníku;
- (v) Zásadách ochrany osobních údajů MOBIL.CZ;
- (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, po aktivaci SIM karty.

Dnem aktivace Služby se stává Účastnická smlouva účinnou. Vyžaduje-li však Zákon pro nabytí její účinnosti splnění další podmínky, nabývá účinnosti dnem, kdy je Služba aktivní a Zákonem vyžadovaná podmínka je splněna. Pokud Vám zašleme Shrnutí smlouvy po uzavření či změně Účastnické smlouvy, považuje se za potvrzení souhlasu s ní první využití sjednané Služby učiněné po odeslání Shrnutí smlouvy ze strany Operátora.

2.4. Změna Účastnické smlouvy

Anonymní předplacenou Službu můžete převést na jinou osobu. Tuto osobu musíte seznámit s Účastnickou smlouvou a předat jí vše potřebné, co k využívání Služby dle Účastnické 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.

Změnu Smlouvy jste oprávněn/a provést prostřednictvím aplikace MOBIL.CZ (dále jen jako „Aplikace“), Samoobsluhy či Infolinky 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 po okamžiku, kdy obdržel Váš návrh na změnu, nestanoví-li obchodní podmínky konkrétní Služby jinak. 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 nedostatečného nebo záporného kreditu, při suspendaci, v průběhu výpovědní doby apod.). O provedené změně Smlouvy Vás Operátor informuje prostřednictvím SMS či Schránky Potvrzení o uzavření a změnách Smlouvy.

Operátor je oprávněn jednostranně měnit Účastnickou 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 Účastnickou smlouvu v části týkající se

- (i) ceny Služeb;
- (ii) způsobu a podmínek 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 podmínek uplatnění a vyřízení reklamace;
- (vi) odpovědnosti za újmu;
- (vii) doby trvání Účastnické smlouvy;
- (viii) podmínek a výše úhrad;
- (ix) způsobu ukončení Účastnické smlouvy;
- (x) způsobu doručování;
- (xi) výhrad ve vztahu k právním předpisům;
- (xii) platebních transakcí;
- (xiii) zpracování a uchovávání osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů;
- (xiv) dále v části, které jsou upraveny právními předpisy či rozhodnutím soudu či správního orgánu.

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

Změnu Účastnické smlouvy Vám oznámí Operátor zpravidla jeden měsíc přede dnem nabytí účinnosti této změny prostřednictvím

SMS nebo Schránky Potvrzení o uzavření a změnách Smlouvy.

2.5. Ukončení Účastnické smlouvy

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

2.5.1. Ukončení Účastnické smlouvy ze strany Operátora

Operátor může ukončit kteroukoliv Vaši Účastnickou smlouvu výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů ode dne jejího doručení formou SMS nebo do schránky Potvrzení o uzavření a změnách Smlouvy v následujících případech:

- (i) porušujete-li podstatně podmínky Účastnické smlouvy (zejména užíváte-li neschválená zařízení či jinak ohrožujete provoz sítě, uskutečňujete-li zlomyslná či obtěžující volání, rozesíláte-li nevyžádané či reklamní zprávy atp.);
- (ii) nejsou-li splněny podmínky nezbytné pro to, aby Vám mohl Operátor poskytovat Služby;
- (iii) dojde-li k neobvykle vysokému provozu, který přesáhne v průběhu jednoho měsíčního období dvojnásobek průměrné výše Vaší běžné útraty, 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 než ty, u nichž se problém objevil;
- (iv) 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;
- (v) nastane-li krizový stav, zejména branná pohotovost státu, živelní pohroma nebo ohrožení bezpečnosti státu;
- (vi) na základě Zákona nebo rozhodnutí soudního či správního orgánu.

2.5.2. Ukončení Účastnické smlouvy z Vaší

strany

Účastnickou smlouvu můžete ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů ode dne doručení výpovědi Operátorovi.

Výpovědi posílejte v písemné formě, a to na adresu Operátora: MOBIL.CZ c/o T-Mobile Czech Republic a.s., Tomíčková 2144/1, 148 00 Praha 4.

2.5.3. Ukončení Účastnické smlouvy z důvodu přenesení čísla

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

2.5.4. Společná ustanovení

Účastnická smlouva zaniká také, pokud neprovedete dobítí kreditu na příslušné Předplacené kartě ve lhůtě 12 měsíců od posledního dobítí. V případě, kdy neprovedete dobítí kreditu na příslušné Předplacené kartě ve lhůtě 6 měsíců od posledního dobítí, bude Vám na příslušné Předplacené kartě zablokován kredit, na základě čehož dojde k blokaci odchozích služeb čerpaných z kreditu. V případě úhrady obnovy některého z Kombi balíčků platební kartou, se automaticky tato platnost standardního kreditu na Předplacené kartě prodlouží o dobu 30 dnů. Pokud dobijete kredit ve lhůtě dalších 6 měsíců od blokování kreditu, je platnost kreditu obnovena, v opačném případě propadne nevyčerpaný kredit a budou Vám zablokovány i příchozí služby (suspendace Předplacené karty). Po uplynutí 16 měsíců od posledního dobítí dojde k deaktivaci příslušné Předplacené karty a uvolnění příslušného telefonního čísla do systému Operátora.

Při ukončení Účastnické 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 Účastnickou smlouvou a Vy se je takto zavazujete užívat. Jste povinen/povinna se vždy seznámit s aktuálními podmínkami Služeb, Ceníkem, Všeobecnými podmínkami, Zásadami ochrany osobních údajů MOBIL.CZ 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.

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) služba přenosu dat,
- (iv) služba krátkých textových zpráv (též jen „SMS“),
- (v) služba 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 Ceníku.

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.

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. Kredit

Chcete-li využít Služby, nejprve musí být složena finanční částka určená k čerpání Služeb (dále jen „kredit“). Způsoby složení kreditu (dále jen „Dobití“) jsou uvedeny na www.mobil.cz (sekce Dobít kredit). Operátor po provedení Dobití 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 6 měsíců od posledního Dobití či aktivace předplacené Služby. Vykáže-li Vámi užívaná předplacená Služba záporný kredit, jste povinen/povinna bezodkladně provést Dobití a dluh vyrovnat. O proplacení nevyčerpaného kreditu můžete požádat do 1 měsíce ode dne ukončení Smlouvy vyjma případu ukončení Smlouvy z důvodu suspendace Předplacené karty) 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. 2.5 a rovněž v případě, že není provedeno Dobití ve lhůtě 12 měsíců od posledního Dobití či aktivace předplacené Služby.

3.4. Omezení a přerušení poskytování Služeb

Vyjma případů uvedených v čl. 2.5.4 VP je Operátor oprávněn Vám okamžitě omezit (blokovat) rizikové služby jako např. volání na audiotexová čísla, prémiové SMS, roaming apod.) či přerušit (zamezit čerpání veškerých odchozích Služeb jako např. volání, SMS, čerpání dat aj.) poskytování Služeb v případech uvedených v čl. 2.5.1 VP.

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 výměny SIM karty je

nutné si zakoupit novou SIM kartu a provést na ni změnu telefonního čísla na své původní číslo dle pokynů uvedených na www.mobil.cz. Je-li nutnost výměny způsobena změnou technologie pro užívání Služby či z jiného důvodu na straně Operátora, je nová SIM karta zdarma.

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

4. Ceny Služeb

Ceny za poskytnuté Služby Vám Operátor účtuje dle platného Ceníku. Tyto Ceny Vám Operátor začne účtovat dnem aktivace zvolené Služby, případně od data účinnosti Účastnické smlouvy či účinnosti její změny, dojde-li k účinnosti Účastnické 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.

5. Síť a pokrytí

Operátor se zavazuje provádět opravy a úpravy sítě a její údržbu tak, aby byly provedeny 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 projevit 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 Účastnické 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) či jiných nastavení Služeb i bez Vašeho souhlasu v případě, že je toto opatření ve Váš 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 či 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 Infolinky. Pokud Operátor neučiní ve dvouhodinové lhůtě potřebná opatření na Vaši ochranu, 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. směřování 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 směřování 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. Nedohodne-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 Účastnické smlouvy rozumně předvídat.

7. Reklamáce

Reklamací Služby můžete uplatnit do 2 měsíců od poskytnuté Služby (např. poskytnutý rozsah či její kvalitu), a to prostřednictvím Infolinky Operátora případně písemně na adrese Operátora: MOBIL.CZ c/o T-Mobile Czech Republic a.s., Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4. 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 reklamáce do 2 měsíců. Pokud s řešením reklamáce služby elektronických komunikací nebudete souhlasit, můžete do

jednoho měsíce od vyřízení reklamace uplatnit námitky proti vyřízení reklamace u Českého telekomunikačního úřadu.

Reklamaci 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 infolinku na **telefonním čísle 3333 (z čísel MOBIL.CZ) nebo 738333333** (shora a dále jen jako „Infolinka Operátora“).

Písemnou komunikaci směřujte prosím na **adresu Operátora MOBIL.CZ c/o T-Mobile Czech Republic a.s., Tomíčková 2144/1, 148 00 Praha 4** (shora a dále jako „Zákaznické centrum Operátora“).

Není-li stanoveno jinak, jste prostřednictvím kteréhokoliv kontaktního místa oprávněn/a předkládat návrhy, připomínky a žádosti, požadovat změnu telefonního čísla, oznamovat 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 s Účastnickou 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 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. 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 a jiné úkony prostřednictvím účtu, k němuž je možné přistupovat prostřednictvím **Aplikace** stažené do koncového zařízení anebo Samoobsluhy.

Operátor Vás může kontaktovat prostřednictvím SMS, telefonicky či zasláním zpráv do Schránky Potvrzení o uzavření a změnách Smlouvy. Za písemné se pro účely dodržení formy vyžadované Účastnickou smlouvou považuje i právní jednání Operátora učiněné SMS, MMS, dodáním do Schránky Potvrzení o uzavření a změnách Smlouvy.

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 SMS.

Za Vaše písemná jednání se považují Vámi vlastnoručně podepsané listiny.

S oznámeními zaslánými do Schránky Potvrzení o uzavření a změnách Smlouvy jste povinen/povinna se pravidelně seznamovat. Zpráva zasílaná Operátorem prostřednictvím SMS či MMS se považuje za doručenu nejpozději dnem následujícím po odeslání zprávy na Vaše telefonní číslo. 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 z Účastnické 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 Účastnické smlouvy uzavřené před tímto datem dne 1. 4. 2022. Aktualizovány dne 1. 4. 2025.