

PODMÍNKY MOBILNÍ A WEBOVÉ SAMOOBSLUHY MOBIL.CZ



I. OBECNÉ

1. Samoobsluha MOBIL.CZ (dále jen „Samoobsluha“) je bezplatný produkt poskytovaný pod značkou MOBIL.CZ společností T-Mobile Czech Republic a.s., se sídlem Tomíčкова 2144/1, 14800 Praha 4, IČO: 64949681, zapsaná u Městského soudu v Praze, oddíl B., vložka 3787 (dále jen „MOBIL.CZ“) všem aktivním zákazníkům značky MOBIL.CZ.

2. Samoobsluha umožňuje správu vybraných služeb či jejich nastavení, přehled o zákaznickém účtu zákazníka u značky MOBIL.CZ a slouží také jako informační a komunikační kanál, a to včetně možnosti doručování obchodních sdělení. Jednotlivé parametry Samoobsluhy se liší podle zákaznickova tarifu a jeho smluvních podmínek.

3. Samoobsluha je dostupná v české verzi na webové adrese samoobsluha.mobil.cz (dále samostatně jako „webová Samoobsluha“) na zabezpečeném protokolu, nebo v české i anglické verzi jako aplikace MOBIL.CZ prostřednictvím elektronického obchodu služby Google Play pro operační systém Android či App Store pro operační systém iOS (dále samostatně jako „Aplikace“). Aplikace obsahuje pouze vybrané funkcionality webové Samoobsluhy, stejně jako webová Samoobsluha naopak nemá veškeré funkcionality Aplikace.

4. V případě, že zákazník nesouhlasí s podmínkami Aplikace či se zpracováním údajů, které Aplikace provádí, doporučuje značka MOBIL.CZ, aby zákazník Aplikaci neinstaloval/nepoužíval nebo odinstaloval.

5. Využívá-li zákazník Samoobsluhu prostřednictvím mobilního datového připojení značky MOBIL.CZ, není případná spotřeba dat započítávána do objemu jeho datového tarifu/balíčku. V případě, že ze Samoobsluhy bude zákazník přistupovat na službu třetí strany, bude informován o tom, že tato data mu budou účtována dle zákaznickova tarifu. MOBIL.CZ neustále pracuje na tom, aby Samoobsluha využívala minimum placených datových služeb, přičemž podstatná část provozu Samoobsluhy, tam kde je to možné, je z placených datových služeb vyjmuta. Samoobsluha rovněž obsahuje analytické a marketingové nástroje, které mohou spotřebovávat data z objemu zákaznickova datového balíčku. Nevyužívá-li zákazník pro přístup do Samoobsluhy mobilní datové připojení MOBIL.CZ (byť i pro případy, že se zákaz-

ník do Samoobsluhy přihlašuje ze svého zákaznického účtu MOBIL.CZ, ale Samoobsluhu využívá v koncovém zařízení, kde není vložena SIM karta značky MOBIL.CZ), bude takovému zákazníkovi spotřeba dat účtována podle příslušné služby, kterou pro přístup do Samoobsluhy používá.

II. PŘÍSTUPY A HESLA

První přihlášení:

1. Do Samoobsluhy se zákazník poprvé přihlašuje aktivním telefonním číslem u značky MOBIL.CZ a jednorázovým heslem, které získal formou SMS zprávy zaslané na telefonní číslo.

2. Zákazníkům se důrazně doporučuje, aby si v rámci prvního přihlášení nastavili uživatelské jméno a heslo, které pak budou dále používat pro přihlašování do Samoobsluhy.

3. V Samoobsluze zákazník uvidí služby, které má na daném telefonním čísle, se kterým zákazník do Samoobsluhy přistupuje, aktivní a může je spravovat.

4. Přihlašovací údaje umožňují přístup výlučně na dané telefonní číslo, se kterým zákazník do Samoobsluhy přistupuje, a správu výlučně tohoto telefonního čísla.

Uživatelské jméno nebo heslo je možné při jeho zapomenutí obnovit online pouze za předpokladu, zná-li zákazník PUK2 kód telefonního čísla, heslo pro komunikaci nebo má nastavenou kontrolní otázku. MOBIL.CZ vyvíjí veškeré úsilí k zabezpečení informací dostupných pro zákazníka. Zákazník je však povinen chránit své přístupové údaje. Zákazník je z tohoto důvodu povinen přijmout veškerá potřebná opatření k ochraně svých bezpečnostních prvků (zejména uživatelského jména, hesla či bezpečnostních kódů), přičemž za uchování, použití, případně zpřístupnění bezpečnostních prvků je odpovědný zákazník. V případě, že zákazník zjistí ztrátu, odcizení či zneužití svého bezpečnostního prvku, je povinen o této skutečnosti neprodleně informovat MOBIL.CZ prostřednictvím zákaznického centra na čísle 3333. V případě, že je pro přístup použito přístupové heslo, které zákazník např. sám zpřístupnil třetí osobě, nebo takové heslo nedostatečně chránil, bude takové jednání přičítáno k tíži zákazníka a společnost T-Mobile neodpovídá

za důsledky takového přístupu, včetně např. změny nastavení služeb.

III. DOKLADY ZA SPOTŘEBU KREDITU

A DAŇOVÉ DOKLADY K PLATBÁM Z PLATEBNÍ KARTY

1. Zákazník si může zpětně za každý kalendářní měsíc zažádat o vystavení daňového dokladu za spotřebovaný kredit nebo ho stáhnout ve formátu PDF.

2. Zákazník má přehled o všech platebních transakcích k telefonnímu číslu z platební karty. Daňové doklady k platbám z platební karty jsou ke stažení.

IV. PLATBY

3. Ze Samoobsluhy je možné dobít přepacenou kartu, zaplatit balíčky a předplatné pomocí platební karty VISA/MasterCard nebo dalšími platebními metodami, vždy však přes zabezpečenou platební bránu provozovanou smluvním partnerem.

4. Při platbě z Aplikace může zákazník použít funkci zapamatování platební karty, to platí jak pro dobíjení, tak pro úhradu balíčků. Během platby zaškrtně zákazník uložení karty, zadá všechny údaje z karty, které se zašifrují. Při další platbě už se nabídnou všechny uložené karty v částečně skrytém formátu. Za takto nastavenou autorizaci platebních transakcí a ochranu sdělených a uložených informací odpovídá poskytovatel platební služby zákazníka.

5. Aplikace umožňuje zákazníkovi kdykoliv odebrat již uložené karty. Pokud Zákazník ukončí smlouvu s T-Mobile, jsou všechna uložená data bezodkladně odstraněna.

6. Dodavatel platební brány je smluvní partner společnosti T-Mobile. Smluvní partner chrání celý transakční proces, zpracovává vaše platební údaje z pozice správce a ručí za tento proces.

V. NASTAVENÍ SLUŽEB

1. Samotný proces objednání nebo nastavení služby je bezplatný. Za používání služby je zákazník zpoplatněn částkou uvedenou v úplném Ceníku značky MOBIL.CZ na www.mobil.cz.

2. V Samoobsluze je možné nastavovat vybrané atributy účtu (například měnit kontaktní telefon, e-mail apod.).

3. Všechny změny provedené přes Samoobsluhu jsou závazné. Konečné potvrzení o tom, že změna byla sku-

tečně zadána, se zákazník dozví příchozí zprávou na Zákazníkem zadané kontaktní telefonní číslo nebo email.

4. V případě technické závady na straně Samoobsluhy nebo jiných přidružených systémů se může chybně nabídnout služba k aktivaci nebo sleva. V případě takových aktivací si značka MOBIL.CZ vyhrazuje právo tyto nekombinovatelné a chybně aktivované produkty bez výhrady zrušit a deaktivovat.

5. Rozsah nastavení může být v Aplikaci oproti webové samoobsluze omezený.

VI. KOMUNIKACE A OZNÁMENÍ

1. Aplikace může zasílat i tzv. oznámení na telefon (tzv. push notifikace), na kterém je Aplikace nainstalována, jako jsou zejména informace o spotřebovaných datech, nebo aktivitě zákazníka v Aplikaci. Tato oznámení mohou též obsahovat marketingové nabídky společnosti T-Mobile nebo třetích stran (smluvních partnerů T-Mobile), přičemž takováto oznámení mohou být cílena na základě polohových a provozních údajů. Zákazník pro tento účel uděluje aktivní souhlas pro zasílání těchto oznámení. V případě, že nedochází ze strany T-Mobile k analýze polohových a provozních údajů, T-Mobile zasílá oznámení na základě přímého marketingu. Oznámení je možné nastavit/upravit přímo v zařízení nebo v nastavení Aplikace. Bližší informace ke zpracování osobních údajů na základě přímého marketingu a marketingových souhlasů naleznete v Zásadách ochrany osobních údajů zde: www.mobil.cz/dokumenty.

VII. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ / SPRÁVA OPRÁVNĚNÍ

1. MOBIL.CZ zpracovává v souvislosti s využíváním služeb a produktů značky MOBIL.CZ, mezi něž patří rovněž Samoobsluha, osobní údaje zákazníků.

2. MOBIL.CZ zpracovává osobní 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. MOBIL.CZ osobní údaje bezpečně uchovává po dobu nezbytně nutnou podle lhůt, které nám ukládají příslušné právní předpisy.

3. MOBIL.CZ zpracovává osobní údaje v souladu s článkem 6 GDPR (právní tituly pro zpracování osobních

údajů). MOBIL.CZ zpracovává Údaje na základě následujících právních titulů: splnění smlouvy, plnění právních povinností, oprávněného zájmu MOBIL.CZ a na základě souhlasu se zpracováním osobních údajů.

4. Bližší informace ke zpracování osobních údajů a vašich právech podle GDPR naleznete v Zásadách ochrany osobních údajů, které jsou zveřejněny na webových stránkách značky MOBIL.CZ zde: www.mobil.cz/dokumenty.

VII. SPRÁVA VÍCE ČÍSEL

1. V Aplikaci je možné spravovat více zákaznických účtů, pokud Zákazník zná jejich přístupové údaje.

IX. VÝPADKY A OMEZENÍ

1. Společnost T-Mobile je oprávněna omezit přístup do Samoobsluhy všem zákazníkům z důvodu technických potíží či plánovaných prací probíhajících na systémech společnosti T-Mobile bez možnosti náhrady.

2. Nastavit služby nelze ve chvíli, je-li v běhu jiná objednávka zadaná přes Samoobsluhu nebo jiný kanál (například zákaznická péče na IL).

3. Přístup do Samoobsluhy a rozsah jejího využití může být omezen zákazníkům, kteří se nacházejí v režimu „odpojení odchozích i příchozích služeb“. Možné příčiny odpojení odchozích a příchozích hovorů: I) na vlastní žádost, II) z důvodu expirace SIM, III) ohlášená ztráta/krádež/zneužití, IV) z důvodu hrubého porušení Všeobecných podmínek pro poskytování služeb elektronických komunikací.

X. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Pokud tyto Podmínky nestanoví jinak, použijí se přiměřeně Všeobecné podmínky předplacené služby MOBIL.CZ, platný Ceník, podmínky uvedené v tištěných materiálech značky MOBIL.CZ a případné podmínky dalších služeb MOBIL.CZ. Více na stránkách www.mobil.cz.

2. Značka MOBIL.CZ si vyhrazuje právo kdykoliv i bez uvedení důvodu omezit, ukončit produkt Samoobsluha, a to jak ve webové podobě, tak jako Aplikaci, nebo změnit tyto Podmínky, a to s účinností ode dne oznámení na internetových stránkách www.mobil.cz, nebude-li výslovně uveden termín pozdější.

3. Pokud je v těchto podmínkách uveden MOBIL.CZ nebo T-Mobile, rozumí se tím společnost T-Mobile

Czech Republic a.s. (a její síť, produkty a služby). Slova či termíny s velkým počátečním písmenem, která nejsou výslovně definována v těchto podmínkách, mají stejný význam jako ve Všeobecných podmínkách předplacené služby MOBIL.CZ.

4. Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 3. 2025.