



Obchodní podmínky služeb elektronických komunikací viaHome společnosti T-Mobile Czech Republic a.s.

Obchodní podmínky služeb viaHome společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „**Obchodní podmínky**“) jsou nedílnou součástí Smlouvy na poskytování služeb elektronických komunikací mezi Zákazníkem a společností T-Mobile Czech Republic a.s., Tomíčkova 2144/1, 149 00 Praha 4, IČ 64949681 (dále jen „**Operátor**“).

Obchodní podmínky jsou zveřejněny na internetových stránkách Operátora a dále jsou k dispozici v jeho obchodních místech.

Zákazník stvrzuje svůj souhlas s těmito Obchodními podmínkami podpisem Smlouvy.

1 Definice pojmů

- 1.1 **Internetové stránky** Operátora jsou pro Služby viaHome: <http://www.viahome.cz>
- 1.2 **Koncový bod Sítě** je fyzický bod, ve kterém je Zákazníkovi poskytován přístup k veřejné komunikační Síti. V případě domu, ve kterém jsou Služby poskytovány po domovních rozvodech, které jsou ve vlastnictví třetích osob, je Koncovým bodem Sítě Operátora komunikační zařízení Operátora (switch panel) umístěné v domě, ve kterém je zakončena veřejná komunikační Sít Operátora.
- 1.3 **Koncové zařízení Zákazníka** je zařízení Zákazníka, určené k přijímání, vysílání, zpracování nebo uchování informací v souvislosti s odebráním Služeb. Koncové zařízení Zákazníka není součástí Sítě Operátora, nicméně musí splňovat veškeré požadavky platných norem a ustanovení příslušných zákonů v den připojení k Síti Operátora.
- 1.4 **Kontaktní centrum Operátora (dále také „KC“)** je dostupné na telefonním čísle 236 099 333 a doručovací adrese: Kontaktní centrum viaHome, T-Mobile Czech Republic a.s., Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha
- 1.5 **Občanský zákoník** je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů; nebo platný a účinný právní předpis, který tento zákon nahradí.
- 1.6 **Operátor** je společnost T-Mobile Czech Republic a.s.
- 1.7 **Síť** je pevná síť elektronických komunikací Operátora, prostřednictvím které jsou Zákazníkovi poskytovány Služby.
- 1.8 **Služba viaGIA** je služba elektronických komunikací spočívající v přenosu IP datagramů mezi přípojkou Zákazníka a sítí Internet.
- 1.9 **Služba viaPhone** je služba elektronických komunikací umožňující uskutečňování obousměrné hlasové komunikace.
- 1.10 **Služba** nebo také **Služby** jsou služby Operátora pod souhrnným obchodním označením viaHome, konkrétně Služba viaGIA a viaPhone, včetně k nim doplňkových služeb.
- 1.11 **Zákazník** je fyzická nebo právnická osoba, která uzavře Smlouvu na poskytování Služeb s Operátorem. **Potenciálním Zákazníkem** se pak rozumí osoba, která zamýšlí uzavřít s Operátorem Smlouvu.
- 1.12 **Zákon o elektronických komunikacích** je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, nebo platný a účinný právní předpis, který tento zákon nahradí.
- 1.13 **Zařízení** je router, telefon či jiné Koncové zařízení Operátora ve vlastnictví Zákazníka, umožňující přijímat Služby Operátora, které Operátor prodal Zákazníkovi.

2 Vznik smluvního vztahu

- 2.1 Nestanoví-li Smlouva jinak, nabývá účinnosti dnem zřízení Služby. O této skutečnosti bude Zákazník informován Operátorem písemně nebo elektronickou formou, nebo okamžikem kdy začne Služby využívat podle toho, která z uvedených skutečností nastane dříve.
- 2.2 Operátor je oprávněn uzavření Smlouvy odmítnout zejména, jestliže:
 - 2.2.1 Službu nelze z technických důvodů zřídit;
 - 2.2.2 potenciální Zákazník je neproletý
 - 2.2.3 potenciální Zákazník má vůči Operátorovi dluh;
 - 2.2.4 potenciální Zákazník zamýšlí přeprodávat či jinak poskytovat Službu jiným fyzickým nebo právnickým osobám;
 - 2.2.5 potenciální Zákazník je v likvidaci nebo vůči němu bylo zahájeno insolvenční řízení;
 - 2.2.6 potenciální Zákazník uvedl nebo jinak poskytl Operátorovi nepravdivé, neúplné nebo zavádějící údaje a informace.

3 Provozní podmínky, odpovědnost za škody

- 3.1 Pokud nebude Zákazník moci poskytnuté Služby využívat nebo je bude moci využívat jenom částečně pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Operátora, je Operátor povinen odstranit závadu ve lhůtě zpravidla nepřesahující 48 hodin od jejího nahlášení Zákazníkem.
- 3.2 Operátor neodpovídá za závady na sítích jiných osob, zejména v případě, že poslední část sítě (např. rozvody v domě) není spravována výhradně Operátorem nebo není dostatečně zabezpečena proti působení třetích osob.
- 3.3 Služba se považuje za poskytnutou, pokud Operátor dodává Službu do Koncového bodu Sítě.
- 3.4 Poruchy poskytovaných Služeb může Zákazník ohlásit prostřednictvím aplikace na internetových stránkách Operátora anebo telefonicky prostřednictvím KC. Hlášení o poruše musí obsahovat:
 - 3.4.1 identifikaci Zákazníka (jméno a příjmení resp. obchodní jméno);



- 3.4.2 jméno a příjmení kontaktní osoby jednající jménem Zákazníka;
- 3.4.3 telefonní/faxové spojení na Zákazníka nebo kontaktní osobu;
- 3.4.4 identifikační kód dotčené služby přidělený Operátorem při zřízení Služby;
- 3.4.5 datum a čas zjištění poruchy;
- 3.4.6 popis poruchy.
- 3.5 Zákazník bere na vědomí, že možnost využít Služby s použitím zařízení je Operátorem garantována pouze na typy koncových zařízení aktuálně uváděných na internetových stránkách Operátora a to bez ohledu na to, zda je vlastníkem zařízení Zákazník nebo Operátor. Operátor neodpovídá za správné fungování (kompatibilitu) zařízení pořízených Zákazníkem a to zejména v případě, že dojde k technickým změnám v poskytování Služby, které neumožňují zařízení následně pro Službu zcela či z části využívat. Operátor dále neodpovídá za správné fungování (kompatibilitu) zařízení pořízených Zákazníkem jinak než v rámci Služby od Operátora nebo jím doporučených partnerů.
- 3.6 Je-li pro připojení používána optická technologie až do prostor Zákazníka (byt, rodinný dům), Operátor upozorňuje, že toto zařízení je klasifikováno jako laserový výrobek (třída 1, dle IEC60825-1+A2:2001) a nesmí být nikdy hleděno a) do laserového paprsku a nikdy být tento zaměřován do očí lidí nebo zvířat b) do konektoru pro připojení zařízení k optickému kabelu c) do konektoru umístěném v prostorách zákazníka (optická telekomunikační zásuvka ve zdi) d) do konektoru optického kabelu, je-li zapojen do zařízení nebo optické telekomunikační zásuvky. Laserové záření může způsobit poškození zraku nebo podráždění sítnice.
- 3.7 V rámci Služby viaPhone není umožněno telefonické podávání telegramů a přístup k některým operátorským a asistenčním službám provozovaným v sítích jiných operátorů.
- 3.8 V rámci Služby viaPhone nejsou z technických důvodů garantována modemová spojení (např. dial-up Internet apod.).

4 Povinnosti Zákazníka

- 4.1 Zákazník se zavazuje užívat Služby v souladu s těmito Obchodními podmínkami a příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména Zákonem o elektronických komunikacích.
- 4.2 Zákazník souhlasí s tím, že Operátor mu bude účtovat ceny dle platného Ceníku.
- 4.3 Zákazník je povinen řádně a včas hradit cenu za poskytnuté Služby.
- 4.4 Zákazník nesmí svévolně zasahovat do zapojení a konfigurace ukončujících zařízení Sítě a nesmí ke Koncovému bodu Sítě připojovat Koncová zařízení Zákazníka neschválená pro provoz v České republice.
- 4.5 Zákazník se zavazuje zajistit přístup pověřených zaměstnanců Operátora či zaměstnanců třetí osoby, kteří se prokáží písemným pověřením Operátora, do dotčených budov a prostor za účelem obsluhy a údržby zde umístěných technických prostředků Operátora.
- 4.6 Zákazník odpovídá za strukturovaný vnitřní komunikační rozvod sítě v domě mezi Koncovým bodem Sítě a Koncovým zařízením Zákazníka. Zákazník je povinen umožnit Operátorovi připojit se na strukturovaný vnitřní komunikační rozvod sítě v domě, pokud není ve vlastnictví Operátora.
- 4.7 Zákazník odpovídá za škodu způsobenou na majetku Operátora, který mu byl v rámci poskytované služby Operátora řádně předán, a to dle příslušných ustanovení obecně závazných právních předpisů.
- 4.8 Zákazník se zavazuje užívat poskytované Služby výhradně pro svoji vlastní potřebu a nesmí, s výjimkou osob blízkých dle příslušného ustanovení Občanského zákoníku v platném znění a osob žijících s ním ve společné domácnosti v konkrétním bytě/domě, umožnit využití poskytovaných Služeb třetím osobám bezplatně, ani za úplatu, bez písemného souhlasu Operátora. Zákazník nesmí umožnit využití Služeb žádné osobě mimo jeho obydlí (byt, rodinný dům), kde je Služba zřízena. V případě porušení této povinnosti je Zákazník povinen zaplatit Operátorovi smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý jednotlivý případ a Operátor je oprávněn od Smlouvy odstoupit. Uhrazením smluvní pokuty dle předešlé věty není dotčeno právo Operátora požadovat náhradu škody v plné výši. Zákazník nese odpovědnost za škody vzniklé z důsledku neoprávněného využívání Služby třetími osobami.

5 Povinnosti Operátora

- 5.1 Operátor je povinen poskytovat Služby v souladu s těmito Obchodními podmínkami a příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména Zákonem o elektronických komunikacích.
- 5.2 Operátor je povinen nepřetržitě udržovat svoji Sít' v provozuschopném stavu a v případě poruchy nebo výpadku zahájit bezodkladně práce na odstranění poruch.
- 5.3 Operátor se zavazuje odstranit závady na své straně, znemožňují-li Zákazníkovi zcela využívat služeb a to do 48 hodin od jejich ohlášení, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, zejména neumožnění přístupu ke koncovému bodu Sítě nebo Koncovému zařízení Zákazníka, přerušení dodávky el. energie apod. Krátkodobé přerušení možnosti využívání Služeb obvykle netrvající déle než 48 hodin, se nepovažuje za porušení Smlouvy.
- 5.4 Nebude-li závada, která způsobí přerušení poskytování objednaných Služeb, za kterou Operátor odpovídá a která byla řádně Zákazníkem ohlášena, odstraněna do 48 hodin od jejího ohlášení, má Zákazník právo na poskytnutí slevy ve výši příslušné poměrné části pravidelného poplatku za dobu, kdy objednanou Službu nebylo možné pro závadu na straně Operátora vůbec využít. Sleva bude na základě žádosti Zákazníka účtována zpravidla v následující faktuře za Služby, nejpozději však do 3 měsíců následujících po doručení žádosti na KC.
- 5.5 Dojde-li k výpadku Služby z důvodu nesprávné technické manipulace s Koncovým zařízením Zákazníka ze strany Zákazníka, mohou být Zákazníkovi naúčtovány částky související s odstraněním takto neoprávněně hlášené závady na poskytované Službě.



6 Závěrečná ustanovení

- 6.1 Operátor se zavazuje zveřejňovat obecné informace o změnách či ukončení Služeb zejména prostřednictvím internetových stránek, oznámení, tiskových zpráv a informačních materiálů. Operátor je oprávněn měnit Obchodní podmínky v celém rozsahu. Změnu Vám oznámí Operátor také způsobem, který ukládá zákon. Operátor je oprávněn měnit Služby a jejich podmínky, případně ukončit poskytování Služeb z důvodu inflace, zavedení nových Služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění Sítě či vývoje nových technologií. Vztahy mezi Zákazníkem a Operátorem vzniklé na základě Smlouvy se řídí těmito Obchodními podmínkami, Všeobecnými podmínkami společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „VOP“), Podmínkami zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů a Podmínkami přenesení čísla. V případě rozporu mezi Obchodními podmínkami a VOP nebo v případě chybějící úpravy ve VOP se použijí tyto Obchodní podmínky.
- 6.2 Tyto Obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. 2. 2020 a nahrazují předchozí Obchodní podmínky služby elektronických komunikací viaGIA společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. a Obchodní podmínky služby elektronických komunikací viaPhone společnosti T-Mobile Czech Republic a.s.
- 6.3 Zákazník si tyto Obchodní podmínky důkladně přečetl a výslovně je ve smyslu § 1753 Občanského zákoníku přijímá. Na důkaz toho k nim připojuje svůj podpis u Smlouvy.

Tyto Obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.1.2020