



Obchodní podmínky služby viaGIA

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“)

Podmínky obsahují **předmluvní informace vztahující se ke službě viaGIA (dále též jen „Služba“)**, jejímž prostřednictvím společnost T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „Operátor“) poskytuje svým zákazníkům (dále jen „Účastník“) služby pevných sítí elektronických komunikací využívajících optickou síť.

V otázkách neupravených v Podmínkách se přiměřeně užití zejména ustanovení aktuálních Všeobecných podmínek společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „VPST“), Podmínek pro zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů Účastníka a dalších podmínek Účastníkem využívaných služeb a nabídek Operátora uveřejněných na stránce www.viahome.cz, ustanovení platného Ceníku služeb ViaHome (dále jen „Ceník služeb“) a ustanovení platného právního řádu České republiky. Konkrétní nastavení Účastnické smlouvy je obsaženo ve Shrnutí smlouvy, které společně s Podmínkami a platným Ceníkem služeb tvoří nedílnou součást Účastnické smlouvy.

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

Podmínky jsou uveřejněny na webových stránkách Operátora podle názvu Tarifu/Služby: pro spotřebitele na adrese <http://viahome.cz/ke-stazeni.html>, pro podnikatele na adrese <http://viahome.cz/ke-stazeni.html>. 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 viaGIA (dále též jen „Služba“)

1.1 Služba je určena pro přenos dat a zprostředkování přístupu k síti Internet. Je založena na trvalém připojení do sítě Internet prostřednictvím aktivní optické sítě využívající optickou přípojku jako širokopásmové médium pro kvalitní a rychlý přenos dat, bez časového omezení a s možností stahování/odesílání neomezeného objemu přenesených dat, a to v rychlostech podle zvoleného tarifu, jak je uvedeno v platném Ceníku služeb.

1.2 Službu je možné aktivovat jen ve vybraných lokalitách v ČR, a to v rozsahu technických a provozních možností Operátora; zejména je k dispozici optická infrastruktura Operátora původně patřící společnosti T-Systems Czech Republic, která se stala součástí Operátora.

1.3 Koncovým bodem sítě Operátora je optická zásuvka zřízená Operátorem.

1.4 Nedílnou součástí Služby je přidělení IP adresního prostoru dle plánu Operátora po dobu poskytování Služby.

1.5 Službu lze využívat pouze v místě připojení, které si Účastník pro využívání Služby v Účastnické smlouvě zvolí (dále jen „Instalační adresa“).

1.6 Na jednom Koncovém bodě sítě může smlouvy na Služby uzavírat pouze jeden Účastník, není-li výslovně sjednáno jinak.

1.7 Na jednom Koncovém bodě sítě může být aktivována pouze jedna Služba.

2. Uzavření a doba trvání Účastnické smlouvy, instalace Služby, aktivace Služby

2.1 Účastnickou smlouvu na poskytování Služby (dále jen „Účastnická smlouva“) může Účastník s Operátorem uzavřít dle aktuálních pravidel a podmínek Operátora vyplněním formuláře Operátora označeného jako „Účastnická smlouva“ (dále jen „Formulář“), a to

- osobně v sídle Operátora,
- prostřednictvím České pošty, datové schránky nebo e-mailem s el. podpisem na zakaznicke.centrum@t-mobile.cz.

2.2 Jakékoliv, byť nepodstatné změny Formuláře (s výjimkou vyplnění údajů, jejichž vyplnění ze strany Účastníka se předpokládá) jsou Operátorem automaticky odmítnuty a tím i samotný Formulář, nedohodnou-li se Operátor a Účastník výslovně jinak.

Jsou-li splněny shora uvedené podmínky nutné pro uzavření Účastnické smlouvy (zejména doručení řádně



- vyplněného a podepsaného Formuláře ze strany Účastníka Operátorovi některým z uvedených způsobů), Operátor předložený návrh přijme a Účastnickou smlouvu tak s Účastníkem uzavře.
- 2.3** Operátor nabízí zpravidla vyzkoušení Služby na 30 dnů zdarma. O této možnosti je zájemce o Službu informován zpravidla prostřednictvím partnerů, kteří na dané adrese např. provádějí výstavbu.
- 2.4** Služba je tzv. samoinstalační, bez nutnosti zásahu Operátora. Po uplynutí 30 dnů má zájemce na výběr buď uzavření Účastnické smlouvy s Operátorem, nebo mu je Služba zrušena.
- 2.5** Operátor neodpovídá za technický stav, funkčnost a konfiguraci zařízení ve vlastnictví Účastníka ke Službě, pokud není dohodnuto jinak. Tyto faktory mohou ovlivnit kvalitu poskytované Služby.
- 2.6** Za aktivaci Služby není účtován žádný poplatek, nedohodnou-li se Operátor a Účastník výslovně jinak.
- 2.7** Účastnickou smlouvu lze uzavřít na dobu neurčitou.
- 2.8** Účastnická smlouva zaniká dohodou, výpovědí, odstoupením, smrtí Účastníka, přenesením Služby nebo zánikem Účastníka či Operátora bez právního nástupce, případně z jiných důvodů stanovených zákonem.
- 3. Garantovaná kvalita**
- 3.1** Operátor se zavazuje poskytovat Účastníkům službu v nejvyšší možné kvalitě. Služba je poskytována nepřetržitě s výjimkou doby pro plánovanou údržbu zařízení a pro zajištění prací souvisejících s rozvojem technické infrastruktury sítě elektronických komunikací.
- 3.2** V Ceníku služeb jsou u jednotlivých tarifů Služeb uvedeny pro Účastníka relevantní parametry Služby.

Internet viaGIA

TARIF	MAXIMÁLNÍ/INZEROVANÁ RYCHLOST		BĚŽNĚ DOSTUPNÁ RYCHLOST		MINIMÁLNÍ DOSTUPNÁ RYCHLOST	
	Stahování dat	Odesílání dat	Stahování dat	Odesílání dat	Stahování dat	Odesílání dat
viaGIA Mini	10 Mb/s	10 Mb/s	6 Mb/s	6 Mb/s	3 Mb/s	3 Mb/s
viaGIA Light	50 Mb/s	50 Mb/s	30 Mb/s	30 Mb/s	15 Mb/s	15 Mb/s
viaGIA Comfort	100 Mb/s	100 Mb/s	60 Mb/s	60 Mb/s	30 Mb/s	30 Mb/s
viaGIA Ultra	300 Mb/s	300 Mb/s	180 Mb/s	180 Mb/s	90 Mb/s	90 Mb/s

4. Ceny a platby související s poskytnutou Službou

- 4.1** Cena Služby je sjednána v Účastnické smlouvě s ohledem na Ceník služeb a sjednaný tarif.
- 4.2** Konkrétní výše měsíčního paušálu za Službu je společně s konkrétně sjednaným tarifem uvedena ve Shrnutí smlouvy a zahrnuje i případné sjednané slevy vyplývající z Účastnické smlouvy.
- 4.3** Součástí Služby je rovněž přidělení odpovídajícího typu IP adresy a dále pak poskytování dalších služeb Účastníkovi, uvedených v platném Ceníku služeb.
- 5. Změna poskytovatele Služby**
- 5.1** V případě, že v souladu s podmínkami změny poskytovatele služby přístupu k internetu Účastník žádá o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, končí Účastnická smlouva dnem převzetí/aktivace Služby ze strany nového poskytovatele služby přístupu k internetu, nestanoví-li zákon či dohoda Účastníků jiný den.
- 5.2** Dojde-li ke zpoždění či zneužití změny poskytovatele, jež bylo způsobeno pochybením Operátora, zavazuje se Operátor uhradit Účastníkovi paušální náhradu dle výpočtu stanoveného příslušným prováděcím předpisem.
- 5.3** Se změnou poskytovatele Služby nejsou spojeny žádné poplatky.
- 6. Zálohy a obdobné platby**
- 6.1** Operátor je oprávněn žádat po Účastníkovi složení zálohy pouze v případech hrozícího finančního rizika nebo z jiného vážného důvodu. V případě neuhrazení požadované zálohy je Operátor oprávněn odmítnout uzavření Účastnické smlouvy, odstoupit od Účastnické smlouvy, neprovést navrženou změnu Účastnické smlouvy či omezit nebo přerušit Účastníkovi poskytování Služeb.
- 7. Poskytování Služby, řešení poruch, informace o postupech při porušení povinností ze strany Operátora**
- 7.1** Služba je poskytována nepřetržitě ve sjednané kvalitě s výjimkou doby pro plánovanou údržbu a pro zajištění prací souvisejících s rozvojem technické infrastruktury sítě elektronických komunikací.

- 7.2** Je-li to možné, je Operátor povinen s předstihem informovat Účastníky o plánovaném omezení, přerušení či výpadku Služby. O výpadku, omezení či přerušení Služby Operátor informuje také Účastníky, kteří se dotáží v zákaznickém centru Operátora. Všechny plánované práce jsou prováděny takovým způsobem, aby způsobily minimální přerušení provozu Služby. Plánované práce, které nebudou ovlivňovat Službu, nebudou oznamovány.
- 7.3** Je-li to nevyhnutelné, vyhrazuje si Operátor právo z náležitých technických nebo provozních důvodů, zejména z důvodu údržby sítě a systémů, bez předchozího oznámení na nevyhnutelně nutnou dobu přerušit poskytování Služby. Účastník je povinen poskytnout Operátorovi či oprávněnému zástupci Operátora přiměřenou součinnost při údržbě Služby.
- 7.4** Poruchou se rozumí stav, který částečně nebo zcela znemožňuje používat Službu nebo snižuje stanovenou kvalitu Služby.
- 7.5** Za poruchu se nepovažuje zejména:
- porucha na zařízeních Účastníka,
 - porucha způsobená výpadkem elektrického napájení u Účastníka,
 - porucha způsobená neoprávněným zásahem do infrastruktury a zařízení Operátora,
 - porucha způsobená Účastníkem úmyslně či z nedbalosti nebo činností vykonávanou osobou Účastníkem pověřenou,
 - porucha způsobená živelní pohromou (záplavy, požár, zemětřesení, plošné výpadky rozvodu elektrické energie atd.), válečným konfliktem, teroristickým útokem nebo jinými událostmi, jež nastaly nezávisle na vůli Operátora nebo Účastníka (vyšší moc),
 - přerušení poskytování Služby z důvodu plánovaných prací (zejména plánovaná údržba a práce související s rozvojem technické infrastruktury),
 - doba neposkytnutí součinnosti Účastníka při odstranění poruchy a stejně tak doba poruchy, která byla prokazatelně na straně Účastníka.
- 7.6** Operátor řeší poruchu Služby s maximálním úsilím a v nejkratším možném termínu. Účastník bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že lhůty pro odstranění poruchy Služby nejsou Účastníkovi ze strany Operátora garantovány. Účastník je povinen se při nahlášení poruchy Operátorovi řádně identifikovat a popsat, jak se porucha projevuje. Na způsob odstraňování poruch včetně povinností Účastníka s tím souvisejících se v plném rozsahu aplikují podmínky uvedené.
- 7.7** Za začátek poruchy se pro určení doby trvání poruchy považuje čas jejího ohlášení na kontaktní místo Operátora, za konec poruchy je považován čas, kdy je kontaktní osobě Účastníka oznámeno, že porucha byla odstraněna. Doba neposkytnutí součinnosti ze strany Účastníka při odstranění poruchy ve smyslu Podmínek se nezapočítává do lhůty pro odstranění poruchy. Nepřijetí informace o odstranění, a tedy i ukončení poruchy na uvedený kontakt kontaktní osoby Účastníka není překážkou pro stanovení konce poruchy.
- 7.8** Operátor neodpovídá za blokaci IP adresy třetími stranami v síti Internet.
- 7.9** Operátor neodpovídá za nefunkčnost, výpadky nebo omezení fungování sítě Internet a za vliv takovéto nefunkčnosti sítě Internet na Služby poskytované Operátorem.
- 7.10** Operátor neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami.
- 7.11** V případě, že Účastník nebude spokojen s poskytovanou kvalitou Služeb, má právo Služby reklamovat, a to ve lhůtě dvou měsíců od jejich poskytnutí, jinak právo zanikne. Reklamací může Účastník podat zejména písemně prostřednictvím Zákaznického centra nebo osobně na adrese sídla Operátora.
- 7.12** Operátor reklamaci vyřídí bezodkladně, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne jejího doručení. Pokud s řešením reklamace nebude Účastník souhlasit, může do 1 měsíce od vyřízení reklamace uplatnit námitky proti jejímu vyřízení u příslušného orgánu (viz níže).
- 7.13** 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 odstoupit od Smlouvy.
- 7.14** V případě velké trvající či velké opakující se odchylky (dále společně také „odchylka“) skutečného výkonu služby přístupu k internetu či v případě výpadku služby přístupu k internetu (dále jen „výpadek“) má Účastník právo poskytnoutou službu reklamovat. V případě oprávněné reklamace, tj. bude-li prokázána odchylka či výpadek, má Účastník právo na snížení ceny služby, resp. odstranění vady způsobující výpadek co nejdříve, maximálně však do 30 dnů. Reklamoval-li Účastník odchylku třikrát oprávněně, příp. není-li vada odstranitelná, má Účastník právo ukončit Účastnickou smlouvu bez sankce, a to k datu doručení žádosti o ukončení Účastnické smlouvy z tohoto důvodu.



- Za velkou trvajícím odchytkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchytky, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.
 - Za velkou opakující se odchytkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchytky, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu 3,5 minuty a delším v časovém úseku 90 minut.
- 7.15** 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).
- 7.16** V případě jakýchkoliv sporů mezi Operátorem a Účastníkem se uplatní právní řád České republiky.
- 8. Sledování úrovně spotřeby**
- 8.1** Účastník má k dispozici neomezený datový tarif.
- 9. Jaké osobní údaje zpracováváme před poskytnutím Služby**
- 9.1** Před poskytnutím Služby Operátor zpracovává o Účastníkovi osobní údaje, které Operátor získal v souvislosti s uzavřením Účastnické smlouvy, na jejímž základě má Účastníkovi poskytovat Služby.
- 9.2** Bližší informace ke zpracování osobních údajů jsou uvedeny v Zásadách ochrany osobních údajů na www.t-mobile.cz/ochrana-udaju/zasady-ochrany-osobnich-udaju. Základní informace o zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů Účastníka jsou podrobně popsány v Podmínkách zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů Účastníků.
- 10. Funkce pro Účastníky se zdravotním postižením**
- 10.1** Pro neslyšící Účastníky Operátor provozuje speciální infolinku, kde se volání s Operátorem přepojí do textového hovoru. Vše, co se řekne, je převedeno rovnou do psané podoby, a to na www.t-mobile.cz/infolinka-pro-neslyscici.
- 10.2** Pro sluchově postižené Účastníky je v T-Mobile prodejně v sídle Operátora přístupná služba T-Mobile e-Přepis. Jde o simultánní přepis řeči na dálku (nevidomým), díky němuž může neslyšící či nedoslýchavý pohodlně sledovat odpovědi prodejce na displeji tabletu.
- 11. Poprodejní služby**
- 11.1** V případě potřeby rady ohledně nastavení Služby nebo jiného problému či požadavku se Účastník může obrátit na prodejnu Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4, nebo může využít asistenčních služeb zákaznického centra Operátora na tel. 23 609 933. Účastník může rovněž využít kontaktní formulář na e-mailové adrese zakaznickce.centrum@t-mobile.cz, kde popíše daný problém, a Operátor jej bude kontaktovat v co nejkratší době e-mailem nebo telefonicky s návrhem řešení.
- 11.2** Účastník je oprávněn požádat po uzavření Účastnické smlouvy o její změnu, resp. o změnu Služby, a to maximálně 1× za zúčtovací období. Změnou Služby se pro tyto účely rozumí změna tarifu Služby. Pokud Účastník požádá o změnu svého stávajícího tarifu Služby na vyšší tarif, zjistí Operátor před provedením takové změny, zda je možné v daném místě požadované připojení poskytovat. V případě, že změnu nebude možné z technických důvodů provést, bude žádost o změnu zamítnuta, což však není důvodem pro výpověď či odstoupení od Účastnické smlouvy. Účastník bere na vědomí, že při změně tarifu Služby může dojít k dočasné nedostupnosti Služby po dobu nutnou pro provedení změny, zejména pro konfiguraci technických prostředků.
- 11.3** Převod Služby na jiného Účastníka je možný pouze za předpokladu, že nový Účastník převezme všechna práva a povinnosti vyplývající z Účastnické smlouvy, které měl původní Účastník, a že bude Službu využívat v místě, ve kterém ji využíval původní Účastník, a Operátor s tím vysloví souhlas.
- 12. Bezpečné využívání Služby**
- 12.1** Účastník je povinen zdržet se jednání, které je způsobilé negativně ovlivnit provoz Služby či její části, případně kvalitu služeb poskytovaných jiným Účastníkům, a jednání, jež závažným způsobem porušuje práva dalších osob a uživatelů sítě internet.
- 12.2** Účastník nesmí užit Službu k obtěžování třetích osob, zejména rozesíláním nevyžádaných dat. Účastník nesmí využitím Služby jakkoliv narušit právem chráněná práva Operátora či jiných osob. Účastník nesmí užívat Službu tak, aby ohrozil bezpečnost a integritu sítě a poskytování Služby jiným uživatelům.
- 12.3** Účastník se zavazuje vyvinout maximální úsilí k zajištění bezpečnosti sítě a učinit taková technická opatření, která zabrání napadení a průniku do systémů jiných účastníků prostřednictvím sítě Účastníka (např. ochrana proti DDoS útokům apod.) a zamezí zneužití Služby. Účastník je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde.



V případě takového průniku se Účastník zavazuje aktivně spolupracovat s Operátorem na realizaci opatření, která by podobným skutečností zabránila.

- 12.4 Účastník je povinen zajistit síť a servery tak, aby zamezil třetím osobám zneužívat poskytovanou Službu. Účastník je povinen hlásit Operátorovi nefunkčnost Služby, a to neprodleně po zjištění.
- 12.5 Porušení bezpečnostních zásad uvedených v této části Podmínek bude Operátorem považováno za zneužití Služby ve smyslu čl. 3.4 VPST a Operátor má právo přerušit poskytování Služby a v případě opakovaného porušení poskytování Služby ukončit.
- 12.6 Operátor může pozastavit přístup ke Službě uživatelům, jejichž chování indikuje využívání technických prostředků k obcházení podmínek Služby či ukazuje na sdílení připojení s třetími osobami.
- 12.7 Za případné zneužití Služby třetí stranou, které Účastník umožnil využití Služby (zejména zpřístupněním Wi-Fi sítě), nese plnou odpovědnost Účastník.
- 12.8 Operátor je oprávněn zamezit šíření dat, která Účastník šíří v rozporu s podmínkami, obecně závaznými právními předpisy České republiky nebo s dobrými mravy, např. zamezit Účastníkovi přístup k internetovým stránkám na určitých serverech sítě Internet s nelegálním obsahem nebo obsahem odporujícím dobrým mravům.
- 12.9 V případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti Služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti je Operátor oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služby.

13. Opatření řízení provozu

- 13.1 U Služby přístupu k internetu 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:
 - 13.1.1 plnění povinností stanovených právními předpisy či správními či soudními rozhodnutími týkajícími se omezování poskytovaných služeb;
 - 13.1.2 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 v aktualizaci firmwaru, jsou-li tato zařízení známým zdrojem nebo cílem útoků anebo představují hrozbu pro bezpečnost a integritu sítě;

13.1.3 zabránění hrozcímu 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.

13.2 V případě, že by opatření spočívající v řízení provozu uplatněné Operátorem mohlo mít vliv na ochranu soukromí a osobních údajů koncových uživatelů, je Operátor 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).

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

14.1 Dosažitelné rychlosti poskytované Služby závisí na mnoha faktorech, a to na obecných faktorech neovlivnitelných ze strany Operátora ani ze strany Účastníka, ale i na faktorech, které může Účastník přímo ovlivnit, a v důsledku těchto faktorů je aktuální efektivní rychlost připojení zpravidla nižší než maximální. Nejvyšší dosažitelná rychlost Služby u přístupu k internetu závisí na typu technologie, která je pro připojení využívána, konkrétním zvoleném tarifu Služby a dalších parametrech definovaných pro konkrétní typ Služby.

Faktory omezující rychlost připojení jsou zejména:

- zvolený tarif či Služba (v Ceníku služeb či www.viahome.cz),
- použitý typ připojeného Koncového telekomunikačního zařízení Uživatele,
- sdílení kapacity přístupové sítě více Uživateli, a to až do výše maximálního poměru stanoveného Operátorem (tzv. agregace),
- sdílení kapacity přístupového vedení, například současným připojením více počítačů, nebo aktivní provoz jedné služby, který využívá dostupnou rychlost připojení, a to na straně Uživatele,
- živelní pohromy,
- poloha Koncového zařízení,
- frekvenční pásmo,
- faktory sítě Internet stojící mimo vliv Operátora.

14.2 Možný dopad snížení parametrů kvality na využívání jednotlivých Služeb popisuje tabulka tvořící přílohu č. 1 těchto Podmínek i Ceníku služeb.

14.3 Operátor neposkytuje žádné specializované Služby přístupu k internetu, tak jak jsou definovány v článku 3 odst. 5 nařízení EU č. 2015/2120.

**15. Změna Podmínek**

15.1 Operátor si vyhrazuje právo kdykoliv aktualizovat a měnit Podmínky v části týkající se popisu a rozsahu Služby, platnosti Podmínek, možností aktivace Služby a okruhu Účastníků, pro které je Služba určena, či nabízené kvality. Takové změny budou Účastníkům oznámeny způsobem stanoveným zákonem.

16. Náklady na dodání

16.1 Náklady na dodání Služby jsou zahrnuty v ceně poskytnuté Služby.

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

17.1 Detailní informace z hlediska potřebného softwarového a hardwarového vybavení pro využití digitálního obsahu poskytovaného Operátorem nalezne Účastník v samostatných dokumentech.

18. Odstoupení od smlouvy

18.1 Nestanoví-li zákon, že odstoupit nelze, může Účastník v postavení spotřebitele a fyzické osoby podnikatele od

Účastnické smlouvy uzavřené mimo obvyklé obchodní prostory nebo za použití prostředků komunikace na dálku odstoupit i bez uvedení důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne do e-mailu.

18.2 Pro odstoupení od Účastnické smlouvy lze využít formulář. V zasílaném dokumentu je třeba výslovně uvést identifikační údaje Účastníka a jednání, které je činěno, tj. odstoupení od Účastnické smlouvy ve 14 dnech. Účastnickou smlouvu, od které je odstupováno, je nutno v dokumentu jednoznačně identifikovat.

18.3 V případě, že nebudou splněny veškeré zákonné podmínky pro uplatnění práva na odstoupení od Účastnické smlouvy, nebude Operátor moci odstoupit od Účastnické smlouvy považovat za řádné a zašle Účastníkovi vysvětlení, proč je odstoupení neplatné.

19. Závěrečná ustanovení

19.1 Podmínky jsou platné a účinné od 1. 1. 2022 a pro Účastnické smlouvy uzavřené před tímto datem od 1. 4. 2022.

Příloha č. 1 – Dopad parametrů kvality na možnost využívání jednotlivých služeb

Příklad	Minimální přenosová rychlost	Doporučená přenosová rychlost	Citlivost na zpoždění dat	Citlivost na ztrátovost paketů
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

Příklady čerpání datového limitu:**Datový limit 500 MB až 1 GB**

Objem dat 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.

Datový limit 3 GB až 5 GB dat

Tento datový objem obvykle postačí na sdílení fotek na sociálních sítích i ke zhlédnutí videí na YouTube. Zároveň jej lze použít na e-maily a čtení toho nejdůležitějšího na internetu.

Datový limit 10 GB a více

Objem postačující obvykle na stahování hudby, časté pouštění videí, online her, ale samozřejmě i na čtení článků, sledování počasí, e-maily. Dle potřeby lze čas od času vytvořit hotspot a sdílet tak data z mobilu třeba do notebooku.