

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., Tomíčková 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“**, celým názvem „**Zákaznické centrum viaHome**“) je dostupné na telefonním čísle 236 099 333 a doručovací adrese: Zákaznické centrum viaHome, T-Mobile Czech Republic a.s., Tomíčková 2144/1, 149 00 Praha 4
- 1.5 **Nákupní PIN** je číselný identifikační údaj (tzv. Personal Identification Number; PIN kód), určený pro nákup dalších doplňkových služeb spojených se Službou viaTV, typicky Samoobsluha a VoD. Nákupní PIN si Zákazník volí sám při prvním zapnutí set-top boxu. Zákazník odpovídá za takové zacházení s Nákupním PINem, aby nedošlo k jeho zneužití neoprávněnou osobou. Operátor není odpovědný za zneužití Nákupního PINu, přičemž použití Nákupního PINu se považuje za právní úkon Zákazníka.
- 1.6 **Občanský zákoník** je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů; nebo platný a účinný právní předpis, který tento zákon nahradí.
- 1.7 **Operátor** je společnost T-Mobile Czech Republic a.s.
- 1.8 **Rodičovský PIN** je číselný identifikační údaj (tzv. Personal Identification Number; PIN kód), určený pro přístup ke kanálům, titulům či pořadům, které jsou tímto kódem chráněny. Rodičovský PIN si Zákazník volí sám při prvním zapnutí set-top boxu.
- 1.9 **Samoobsluha** je systém elektronického on-line objednávání dalších doplňkových služeb spojených se Službou viaTV, zejména dokupování dalších televizních kanálů, balíčků kanálů a služeb Virtuální videopůjčovny.
- 1.10 **Sít** je pevná síť elektronických komunikací Operátora, prostřednictvím které jsou Zákazníkovi poskytovány Služby.
- 1.11 **Služba viaGIA** je služba elektronických komunikací spočívající v přenosu IP datagramů mezi přípojkou Zákazníka a sítí Internet.
- 1.12 **Služba viaPhone** je služba elektronických komunikací umožňující uskutečňování obousměrné hlasové komunikace.
- 1.13 **Služba viaTV** je služba elektronických komunikací - digitální kabelové televize.
- 1.14 **Služba** nebo také **Služby** jsou služby Operátora pod souhrnným obchodním označením viaHome, konkrétně Služba viaGIA, Služba viaTV a viaPhone, včetně k nim doplňkových služeb.
- 1.15 **Virtuální videopůjčovna** nebo také jako **VoD** (Video on Demand – video na požádání) je doplňková služba k Službě viaTV, spočívající v půjčování (zpřístupňování) audiovizuálních děl (typicky filmů, seriálů atd.) vzdáleným přístupem, tedy bez přítomnosti fyzického nosiče (např. disku či kazety). **Titul** je chápán jako položka v rámci VoD, např. film.
- 1.16 **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.
- 1.17 **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.
- 1.18 **Zařízení** je set-top box, router, telefon či jiné Koncové zařízení Zákazníka ve vlastnictví Operátora, umožňující přijímat Služby Operátora, které Operátor pronajal 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 neplnoletý
 - 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 Programová nabídka a nabídka Virtuální videopůjčovny

- 3.1 Aktuální programová nabídka a nabídka Virtuální videopůjčovny jsou k dispozici na internetových stránkách Operátora nebo Zákazník si jí může vyžádat na KC.
- 3.2 Operátor si vyhrazuje právo měnit jednostranně programovou nabídku a nabídku Virtuální videopůjčovny, zejména strukturu programů a titulů, počet programů a titulů a jejich pořadí (např. z důvodu změn podmínek ze strany dodavatelů programů a titulů, změn právních podmínek, technických důvodů apod.).
- 3.3 Operátor neodpovídá za obsah vysílaných programů a obsah titulů ve Virtuální videopůjčovně.

4 Používání Samoobsluhy a Virtuální videopůjčovny

- 4.1 Prostřednictvím Samoobsluhy dochází k navýšení programové nabídky televizních nebo rozhlasových kanálů, či balíčků kanálů nebo dalších služeb poskytovaných v rámci Služby, a to dle nabídky Samoobsluhy.
- 4.2 K objednání doplňkových Služeb ze Samoobsluhy tedy i ke změně Smlouvy dochází na dálku bez nutnosti uzavření písemného dodatku ke Smlouvě, a to na základě akceptace nabídky Služeb v Samoobsluze ze strany Zákazníka. Akceptací ve smyslu předchozí věty se rozumí výběr příslušného rozšíření Služby v Samoobsluze Zákazníkem a následné zadání Nákupního PIN Zákazníka. Akceptací rozšíření Služby Zákazník současně souhlasí s podmínkami rozšíření Služeb uvedenými v Samoobsluze, v těchto Obchodních podmínkách, v ceníku Služeb, ve Smlouvě a na internetových stránkách Operátora. Minimální doba trvání takového rozšíření Smlouvy je jeden měsíc, není-li uvedeno jinak.
- 4.3 Prostřednictvím Virtuální videopůjčovny získává Zákazník jednorázový, časově omezený přístup k filmovému titulu či filmovým titulům.
- 4.4 K objednání doplňkových Služeb z Virtuální videopůjčovny tedy i ke změně Smlouvy dochází na dálku bez nutnosti uzavření písemného dodatku ke Smlouvě, a to na základě akceptace nabídky Služeb v Samoobsluze ze strany Zákazníka. Akceptací ve smyslu předchozí věty se rozumí výběr příslušného titulu ve Virtuální videopůjčovně Zákazníkem a následné zadání Nákupního PIN Zákazníka. Akceptací výběru příslušného titulu Zákazník současně souhlasí s podmínkami užívání Virtuální videopůjčovny zejm. ve vztahu k titulu uvedenému ve Virtuální videopůjčovně, v těchto Obchodních podmínkách, v Ceníku, ve Smlouvě a na internetových stránkách Operátora.
- 4.5 Bez ohledu na ustanovení předchozích odstavců tohoto článku Obchodních podmínek má Operátor právo požadovat dle vlastní úvahy uzavření písemného dodatku ke Smlouvě pro využívání Služeb nabízených prostřednictvím Samoobsluhy nebo Virtuální videopůjčovny.

5 Provozní podmínky, odpovědnost za škody

- 5.1 Pokud nebude Zákazník moci poskytované 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.
- 5.2 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.
- 5.3 Služba se považuje za poskytnutou, pokud Operátor dodává Službu do Koncového bodu Sítě.
- 5.4 Poruchy poskytovaných Služeb může Zákazník ohlásit prostřednictvím aplikace na internetových stránkách Operátora anebo telefonicky prostřednictvím KC. Hlášení o poruše musí obsahovat:
 - 5.4.1 identifikaci Zákazníka (jméno a příjmení resp. obchodní jméno);
 - 5.4.2 jméno a příjmení kontaktní osoby jednající jménem Zákazníka;
 - 5.4.3 telefonní/faxové spojení na Zákazníka nebo kontaktní osobu;
 - 5.4.4 identifikační kód dotčené služby přidělený Operátorem při zřízení Služby;
 - 5.4.5 datum a čas zjištění poruchy;
 - 5.4.6 popis poruchy.
- 5.5 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.
- 5.6 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.
- 5.7 V rámci Služby viaPhone není umožněno telefonické podávání telegramů a přístup k některým operátorským a asistenčním službám provozovaným v sítích jiných operátorů.
- 5.8 V rámci Služby viaPhone nejsou z technických důvodů garantována modemová spojení (např. dial-up Internet apod.).

6 Povinnosti Zákazníka

- 6.1 Zákazník se zavazuje užívat Služby v souladu s těmito Obchodními podmínkami a příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména Zákonem o elektronických komunikacích.
- 6.2 Zákazník souhlasí s tím, že Operátor mu bude účtovat ceny dle platného Ceníku.
- 6.3 Zákazník je povinen řádně a včas hradit cenu za poskytnuté Služby.
- 6.4 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.
- 6.5 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.
- 6.6 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.
- 6.7 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.
- 6.8 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 obydli (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.
- 6.9 Zákazník je povinen uchovávat v tajnosti a chránit před zneužitím svůj Nákupní PIN a je zodpovědný za každé jeho použití ve spojitosti s jeho Službou viaTV. Při podezření na zneužití Nákupního PINu je Zákazník povinen informovat KC Operátora, a to nejpozději do druhého pracovního dne od vzniku takové události nebo zjištění/podezření, že taková událost nastala.
- 6.10 Zákazník bere na vědomí, že televizní kanály a tituly označené jako „pro dospělé“ jsou určeny výhradně pro diváky starší 18 let a mohou obsahovat scény s násilným obsahem, obsahem otevřeně sexuální povahy či jiným obsahem nepřípustným pro osoby mladší 18 let. Tyto kanály jsou ve výchozím nastavení přístupné pouze po vložení PIN kódu (Rodičovský PIN). Zákazník je povinen uchovávat v tajnosti a chránit před zneužitím svůj Rodičovský PIN, zejména ze strany osob mladších 18 let a případné trvalé odemčení (zrušení vyžadování Rodičovského PINu před zobrazení takovýchto kanálů) těchto kanálů je na jeho odpovědnost.

7 Povinnosti Operátora

- 7.1 Operátor je povinen poskytovat Služby v souladu s těmito Obchodními podmínkami a příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména Zákonem o elektronických komunikacích.
- 7.2 Operátor je povinen nepřetržitě udržovat svoji Sít' v provozuschopném stavu a v případě poruchy nebo výpadku zahájit bezodkladně práce na odstranění poruch.
- 7.3 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.
- 7.4 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.
- 7.5 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.

8 Platnost a ukončení smluvního vztahu

- 8.1 Užívá-li Zákazník Zařízení Operátora, musí jej nejpozději při ukončení smluvního vztahu Operátorovi na své náklady vrátit, přičemž Zařízení musí odpovídat stavu, v jakém jej Zákazník převzal pouze s přihlédnutím k běžnému opotřebení užíváním. V případě, že Zákazník nevrátí Operátorovi Zařízení do 10ti dnů od ukončení Smlouvy, může být Zákazníkovi účtována koncová cena Zařízení dle ceny uvedené ve Smlouvě. V případě vrácení Zařízení v poškozeném nebo nekompletním stavu, či ve stavu zjevně opotřebovaném nad míru běžného opotřebení, mohou být Zákazníkovi účtovány náklady spojené s jeho uvedením do stavu, v jakém mu bylo zapůjčeno. V případě, že by náklady na znovuvvedení Zařízení do stavu, v jakém bylo Zákazníkovi zapůjčeno, byly vyšší než koncová cena Zařízení dle posledního platného Ceníku, ve kterém je Zařízení uvedeno, může Operátor od uvedení do původního stavu upustit, přičemž Zákazník je pak povinen zaplatit Operátoru cenu Zařízení dle posledního platného Ceníku, ve kterém je Zařízení uvedeno.

- 8.2 V případě poruchy pronajatého Zařízení, jež Operátor poskytl Zákazníkovi v rámci Služby, má Zákazník právo na jeho bezplatnou výměnu za funkční Zařízení. Výměna probíhá na pracovišti Operátora - Kontaktním centru po předchozí dohodě. Tímto se Zákazník nezbavuje odpovědnosti za případnou škodu způsobenou na Zařízení.
- 8.3 Dojde-li ke zničení nebo poškození Zařízení nebo jeho části, má Zákazník právo na jeho výměnu, a to až po zaplacení škody, která Operátorovi vznikla a to až do výše ceny Zařízení uvedeného ve Smlouvě a dalších nákladů s touto událostí spojených.
- 8.4 Ukončení užívání Služby objednané prostřednictvím Samoobsluhy provádí Zákazník vzdáleným přístupem v rámci Samoobsluhy tím, že zvolí v Samoobsluze možnost ukončení Služby a zadá Nákupní PIN. Služba ze samoobsluhy bude ukončena ve lhůtě příslušné pro danou Službu uvedené v Samoobsluze
- 8.5 K ukončení užívání doplňkové Služby z VoD dochází u příslušného titulu uplynutím doby, na kterou byl titul půjčen (tj. doba půjčení titulu). Služba objednaná prostřednictvím VoD může být také v některých případech ukončena dříve, a to tak, že Zákazník zvolí ve VoD možnost ukončení Služby a zadá Nákupní PIN. K ukončení užívání doplňkové Služby z VoD dochází u příslušného titulu také zrušením užívání služby VoD Zákazníkem. Služba z VoD bude ukončena ve lhůtě příslušné pro danou Službu uvedené ve VoD.
- 8.6 V případě, že Zákazník podá výpověď ke Službě viaTV, dojde nejpozději ke dni ukončení Služeb viaTV k ukončení všech objednaných doplňkových Služeb prostřednictvím Samoobsluhy a VoD, pokud však tyto doplňkové Služby Zákazník neukončí dříve v souladu s odst. 8.4 a 8.5 těchto Obchodních podmínek.

9 Závěrečná ustanovení

- 9.1 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.
- 9.2 Tyto Obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 26. 1. 2014 a nahrazují předchozí Obchodní podmínky služby elektronických komunikací viaGIA společnosti T-Systems Czech Republic a.s., Obchodní podmínky služby elektronických komunikací viaPhone společnosti T-Systems Czech Republic a.s. a Obchodní podmínky služby elektronických komunikací viaTV společnosti T-Systems Czech Republic a.s.
- 9.3 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 26.1.2014