

VŠEOBECNÉ
PODMÍNKY
PŘEDPLACENÉ
SLUŽBY KAKTUS



Tyto všeobecné podmínky tvoří součást Smlouvy o poskytování předplacené služby Kaktus (dále jen „Smlouva“) a upravují tvá práva a povinnosti a práva a povinnosti poskytovatele - společnosti T-Mobile Czech Republic a.s., se sídlem Tomíčkova 2144/1, 149 00 Praha 4, IČ 64949681 (dále jen „my“), při užívání a poskytování předplacených služeb elektronických komunikací a souvisejících služeb poskytovaných pod značkou Kaktus (dále jen „služba“).

Předpokladem pro řádné užívání služby je, že máš vytvořen účet na Facebooku (www.facebook.com) a umíš jej užívat. Prostřednictvím Facebooku s tebou totiž komunikujeme o všech záležitostech (včetně servisních služeb a zákaznické podpory), klasickou infolinku neprovozujeme. Také ti doporučujeme, aby sis na Google Play nebo App Store stáhl aplikaci Kaktus, která ti umožní pohodlné ovládání služby ze tvého telefonu.

1. Smlouva, její uzavření, změny a ukončení

Obsah Smlouvy tvoří ustanovení uvedená v (1) platném Ceníku, (2) platných Všeobecných podmínkách předplacené služby Kaktus a (3) případně dalších dokumentech, na které budeš upozorněn. V případě rozporu mezi dokumenty má přednost ten, který je označen nižším číslem.

Smlouvu uzavíráš okamžikem aktivace služby, a to na dobu neurčitou. O aktivaci služby můžeš požádat prostřednictvím SMS v předepsaném tvaru nebo na webu www.mujkaktus.cz. Službu ti aktivujeme v co nejkratší lhůtě, ve které je to s přihlédnutím k technickým, obchodním a procesním podmínkám možné, a to na základě tvé žádosti před uplynutím zákonné 14ti denní lhůty, kterou máš při uzavření smlouvy prostřednictvím komunikace na dálku pro odstoupení od smlouvy.

O změny služeb a Smlouvy (např. aktivace balíčků atp.) můžeš žádat prostřednictvím samoobslužných kanálů – aplikace Kaktus nebo na www.mujkaktus.cz. Pokud budeme moci tvé žádosti vyhovět, provedeme změnu v co nejkratší možné lhůtě.

V případě, že Smlouvu uzavřeš či změníš prostřednictvím komunikace na dálku či mimo prostory obvyklé k podnikání, informujeme tě rovněž prostřednictvím Šuplíku právních informací, které nalezneš na svém zákaznickém účtu na portálu www.mujkaktus.cz v sekci „Moje služby“. S obsahem Šuplíku právních informací se pravidelně seznamuj. Služba Kaktus je anonymní a můžeš ji i bez našeho souhlasu převést na jinou osobu. V takovém případě tuto osobu seznam se Smlouvou a předej jí SIM kartu a bezpečnostní kódy. Upozorňujeme tě, že za řádného účastníka a uživatele služby považujeme osobu, která se prokáže bezpečnostním kódem PUK2. Bezpečnostní kódy chraň před zneužitím a rovněž dávej pozor při jejich zadávání, protože opakované špatné zadání bezpečnostního kódu způsobí zrušení SIM karty bez náhrady (včetně dobitého kreditu).

Pokud budeš potřebovat vyměnit SIM kartu (například kvůli její ztrátě), kup si jakoukoliv novou SIM kartu služby Kaktus a my ti na www.facebook.com/kaktus poradíme, jak si na ní změniš číslo na to své.

Vedle vzájemné dohody může být Smlouva ukončena i výpovědí. Ty i my jsme oprávněni vypovědět Smlouvu i bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 30 dnů ode dne doručení výpovědi druhé straně. Ty jsi zároveň oprávněn vypovědět smlouvu i v případě, že ti takové právo vyplývá ze zákona. V takovém případě nám však doruč výpověď nejpozději do 20 dnů ode dne, kdy tě informujeme o skutečnosti, která zakládá tvé zákonné právo vypovědět Smlouvu.

Smlouva se rovněž ukončí přenesením čísla do jiné sítě. Přenesení čísla do jiné sítě, stejně jako přenesení čísla k nám, je popsáno na stránkách www.mujkaktus.cz. Přenositelnost čísla je upravena opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu.

2. Kredit, jeho dobíjení, užívání a vrácení

Před využitím služby nejprve zaplat finanční částku určenou k čerpání služeb, a to některým ze způsobů uvedených na www.mujkaktus.cz. Po úhradě finanční částky provedeme navýšení kreditu tvé SIM karty (dále jen „dobití kreditu“). Kredit má platnost 12 měsíců ode dne jeho dobíjení. Pokud ho v uvedené lhůtě nevyužiješ, tak ti kredit propadne. Bude-li kredit tvé služby záporný, musíš kredit dobít a dluh vyrovnat. Pokud nedobiješ kredit alespoň jednou za 12 měsíců, službu a Smlouvu ti automaticky ukončíme. O vrácení nevyčerpaného kreditu můžeš požádat do 1 měsíce ode dne ukončení Smlouvy, jinak tvé právo zaniká. V případě podezření na zneužití kreditu či procesu jeho výplaty můžeme odmítnout kredit vrátit.

Pokud ti poskytneme kredit převyšující finanční částku, kterou jsi uhradil (bonusový kredit) či uvítací kredit, můžeš jej využít pouze k běžnému čerpání základních služeb (viz. čl. 3. níže) a nemáš nárok na jeho vrácení ani převedení na jiného účastníka služby Kaktus.

Svůj kredit (nebo jeho část) můžeš převést na jiného účastníka služby Kaktus prostřednictvím aplikace Kaktus.

3. Služby, jejich druhy, poskytování a ceny

Službu se ti zavazujeme poskytovat v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou. Vždy se prosím seznam se Smlouvou a aktuálními podmínkami služby a oznámeními, která ti v souvislosti s ní doručujeme, protože je musíš dodržovat. Služby můžeš užívat pouze prostřednictvím koncových zařízení, která jsou schválena pro užití v České

republiky a k účelu, který je v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou. Bez našeho předchozího souhlasu nesmíš nijak zasahovat do softwaru SIM karty.

Součástí služby Kaktus jsou následující základní služby poskytované na území České republiky: (I) telefonní hovory – běžné odchozí hovory a přijímání telefonních hovorů, (II) bezplatná tísňová volání (tísňová volání lze uskutečnit i před aktivací služby či bez SIM karty, včetně lokalizace), (III) služba přenosu dat, (IV) služba krátkých textových zpráv (SMS) a (v) služba multimedialních zpráv (MMS).

Další služby jsou považovány za doplňkové a řídí se aktuální nabídkou, která je uvedena v Ceníku či na stránkách www.mujkactus.cz. Mezi doplňkové služby patří i Služba DMS, prostřednictvím které můžeš poskytnout peněžité dar odesláním příslušné SMS na přístupové číslo. Odesláním darovací SMS uzavřeš se subjektem identifikovaným přístupovým číslem a kódem dané služby darovací smlouvu a uhradíš částku rovnající se ceně příslušné odeslané SMS, resp. dáš příkaz k úhradám stanovené měsíční částky podpory.

Některé služby, které můžeš užívat, ti neposkytujeme my, ale jiné subjekty, a to za podmínek, které s těmito subjekty dohodneš. O tom, že jde o službu třetí strany, tě má třetí strana povinnost informovat nejpozději v okamžiku užití služby. Seznam služeb třetích stran a jejich poskytovatelů je uveden na www.mujkactus.cz. Tímto tě společně s poskytovateli služeb třetích stran informujeme, že veškeré pohledávky těchto třetích stran byly postoupeny příslušnou třetí stranou nám, proto máme právo ti je vyúčtovat a můžeme je po tobě vlastním jménem a na vlastní účet i vymáhat.

Okamžikem prvního využití platebních služeb s námi automaticky uzavíráš smlouvu o platebních službách. Bližší informace najdeš na www.mujkactus.cz.

Poskytování služeb jsme ti oprávněni okamžitě omezit či přerušit, jestliže: (I) vznikne podezření, že jsi smlouvu uzavřel za jiným účelem, než je užívání služeb, nebo služby zneužíváš (například bez smlouvy o propojení směruješ provoz do naší sítě), (II) porušuješ podstatně podmínky Smlouvy (zejména užíváš-li neschválená zařízení či jinak ohrožuješ provoz sítě, uskutečňuješ-li zlomyslná či obtěžující volání, rozesíláš nevyžádané či reklamní zprávy atp.), (III) nejsou splněny podmínky nezbytné pro to, abychom ti mohli poskytovat služby (např. že ti v průběhu čerpání služby dojde kredit), (IV) nastanou závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení, (V) nastane krizový stav, zejména branná pohotovost státu, živelní pohroma, ohrožení bezpečnosti státu, nebo (VI) na základě zákona nebo rozhodnutí soudního či správního orgánu.

Ceny za poskytnuté služby ti účtujeme dle platného Ceníku a je tvou povinností je řádně platit. Cena služby je vždy odúčtována z tvého kreditu po poskytnutí služby. Ceny za služby třetích stran ti účtujeme dle podmínek stanovených pro příslušnou službu třetí strany.

4. Síť a pokrytí

Opravy a úpravy sítě a její údržbu se zavazujeme provádět 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 tě budeme přiměřeným způsobem informovat.

Jelikož pro poskytování služeb využíváme mobilní síť T-Mobile, najdeš oblasti pokryté signálem graficky znázorněny v orientační aktualizované mapě na www.t-mobile.cz. Vzhledem k charakteru šíření rádiových vln a k omezeným možnostem grafického zobrazení mapy však nezaručujeme, že v oblastech dle mapy pokrytých signálem budeš mít vždy připojení k síti. Nepokrytí některých částí území České republiky signálem však není vadou našeho plnění a nezakládá ti právo na odstoupení od Smlouvy.

Služba je určena pro běžné užívání. Pokud bys ji chtěl používat k něčemu neobvyklému, například k propojení sítě a směrování hovorů do naší sítě, musíš k tomu mít uzavřenou speciální smlouvu o propojení.

5. Odpovědnost a opatření proti zneužití služeb

Jsme oprávněni provést změnu tvého nastavení SIM karty, bezpečnostních prvků (zejména hesel či bezpečnostních kódů) či jiných nastavení služeb i bez tvého souhlasu v případě, že je toto opatření ve tvůj prospěch nebo je nutné k řádnému poskytování služeb.

Přijmi, prosím, veškerá potřebná opatření k ochraně svých bezpečnostních prvků (zejména hesel či bezpečnostních kódů). V případě důvodného podezření na jejich prozrazení je neprodleně změň. V případě, že zjistíš ztrátu, odcizení či zneužití tvé SIM karty nebo kterékoliv služby nebo tvých bezpečnostních prvků, neprodleně nás informuj. My v takovém případě přijmeme nejpozději do dvou hodin po přijetí oznámení opatření k zamezení oznámeného zneužití SIM karty nebo bezpečnostních prvků či služby.

Měj prosím na paměti, že plně odpovídáš za jednání všech třetích osob, kterým jsi umožnil užívat služby. Odpovídáš rovněž za nedostatečnou ochranu, ztrátu, odcizení či zneužití tvých bezpečnostních prvků či SIM karty nebo zneužití služeb v případě, že jsi nevyužil možnosti jejich zabezpečení.

Upozorňujeme tě, že neodpovídáme za kvalitu hovorů uskutečněných prostřednictvím počítačové sítě internet, za plnění třetích stran ani za tvá data uložená v zařízení či na SIM kartě.

Pokud jsi mohl službu využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec vinou závady technického nebo provozního charakteru na naší straně nebo vinou nedodržení kvality služeb, jsme povinni zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu služby nebo po dohodě s tebou zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. V souladu s právními předpisy nejsme povinni nahradit ti škodu, která ti vznikne

v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby. V případě škod, které vzniknou jako následek porušení povinností z naší strany, může činit úhrnná předvídatelná škoda maximálně částku 120 000 Kč.

6. Reklamacce

Reklamacce služeb můžeš uplatnit ve lhůtě 2 měsíců od poskytnutí příslušné služby, a to prostřednictvím Facebooku na adrese www.facebook.com/kaktus, případně jiným způsobem, který jsme povinni zajistit dle platných právních předpisů. Po uplynutí této lhůty ti právo reklamovat službu zanikne.

Podanou reklamaci vyřídíme bez zbytečného odkladu, nejpozději tě však informujeme do 1 měsíce od doručení reklamacce. V případě, že je třeba projednat reklamaci se zahraničním provozovatelem, obdržíš vyřízení reklamacce do 2 měsíců od jejího podání. Pokud s řešením reklamacce nebudeš souhlasit, můžeš do jednoho měsíce od vyřízení reklamacce uplatnit námitky proti vyřízení reklamacce u Českého telekomunikačního úřadu.

7. Garantovaná kvalita služby

Služby se ti zavazujeme poskytovat v co nejvyšší možné kvalitě. Dosahovaná kvalita poskytovaných hlasových i datových služeb však závisí na mnoha faktorech, z nichž některé jsou neovlivnitelné, jiné však můžeš ovlivnit i přímo ty sám. Mezi faktory ovlivňující kvalitu služby patří: (I) užívaná technologie, (II) úroveň pokrytí signálem, (III) zařízení, které používáš, (IV) počasí, (V) umělé horizonty, (VI) rušení signálu budovami, (VII) živelní pohromy, (VIII) charakter budovy, kde jsou služby užívány, (IX) nová výstavba, (X) poloha koncového zařízení, (XI) frekvenční pásmo, (XII) cesta šíření signálu a (XIII) náhodná koncentrace uživatelů.

V místě na území České republiky, které je aktuálně pokryté (viz čl. 4. výše), ti garantujeme průměrnou měsíční úspěšnost sestavení hovoru 98 %. V případě úspěšného připojení ti poskytujeme, vzhledem k výše uvedeným neovlivnitelným faktorům, minimální garantovanou rychlost 16 kbit/s. Upozorňujeme tě, že ke dni účinnosti těchto podmínek je nejvyšší povolená rychlost stahování a odesílání dat 20 Mbit/s. Maximální dosažitelná rychlost se liší dle použité technologie.

8. Zpracovávání údajů

S ohledem na skutečnost, že je ti služba Kaktus poskytována anonymně, nedochází z naší strany ke zpracovávání tvých osobních údajů. Pokud nám přesto nějaké osobní údaje

poskytneš, bude se jejich zpracování řídit podmínkami stanovenými platnými právními předpisy a podmínkami, které jsme při jejich sdělení vzájemně dohodli.

9. Informace a komunikace stran

Pro komunikaci s námi využij prosím Facebook (www.facebook.com/kaktus). Prostřednictvím tohoto kontaktního místa jsi oprávněn předkládat návrhy, připomínky a žádosti, oznamovat závady v rámci sítě, získávat informace o cenách a službách a využívat možnosti servisních služeb a zákaznické podpory či činit jakékoliv jiné jednání související se Smlouvou a službami, které nejsou dostupné v samoobslužných kanálech. K provedení některých jednání po tobě můžeme požadovat autorizaci prostřednictvím PUK2 kódu a jsme oprávněni odmítnout provedení jednání v případě, že nebude autorizace řádně provedena. Jsme rovněž oprávněni odmítnout provést požadované jednání v případě důvodného podezření, že došlo ke zneužití identifikačních prostředků. Můžeme tě kontaktovat všemi dostupnými prostředky, které můžeme využít. Za písemné se považuje i naše jednání učiněné elektronickou poštou, zasíláním zprávy do Šuplíku právních informací, SMS, MMS či datovou schránkou. Písemnost, kterou ti zašleme prostřednictvím elektronické pošty, SMS či MMS, se považuje za doručenou nejpozději dnem následujícím po odeslání písemnosti na tvé telefonní číslo nebo e-mailovou adresu.

Obecné informace o změnách či ukončení služeb a změně Všeobecných podmínek předplacené služby Kaktus se zavazujeme zveřejňovat zejména prostřednictvím internetových stránek, oznámení, tiskových zpráv a informačních materiálů. Z hlediska běhu lhůt je rozhodující první zveřejnění změny kterýmkoliv z výše uvedených způsobů. Změnu Všeobecných podmínek předplacené služby Kaktus ti oznámíme nejméně jeden měsíc předem.

Jsme oprávněni měnit služby, případně ukončit poskytování služeb z důvodu změny ekonomické situace, zavedení nových služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění sítě a vývoje nových technologií.

10. Závěrečná ustanovení

Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy se řídí českým právním řádem s vyloučením kolizních norem. Smlouva je uzavřena podle obchodního zákoníku, v platném znění. O sporech mezi tebou a námi rozhoduje soud, přičemž v některých případech je dána i pravomoc Českému telekomunikačnímu úřadu. Spory týkající se Smlouvy nelze řešit mimo soudní nebo správní řízení. Tyto Všeobecné podmínky předplacené služby Kaktus nabývají platnosti a účinnosti dne 26. 1. 2014.