

# PODMÍNKY MOBILNÍ A WEBOVÉ SAMOOSLUHY „KAKTUS“

## I. Obecné

1. Samoobsluha Kaktus (dále jen „Samoobsluha“) je bezplatný produkt poskytovaný pod značkou Kaktus společností T-Mobile Czech Republic a.s., se sídlem Tomíčkova 2144/1, 14800 Praha 4, IČO: 64949681, zapsaná u Městského soudu v Praze, oddíl B., vložka 3787 (dále jen „Kaktus“) všem aktivním zákazníkům značky Kaktus.
2. Samoobsluha umožňuje správu vybraných služeb či jejich nastavení, přehled o zákaznickém účtu zákazníka u značky Kaktus 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 [www.mujkaktus.cz/moje-sluzby](http://www.mujkaktus.cz/moje-sluzby) dále samostatně jako „webová Samoobsluha“) na zabezpečeném protokolu, nebo v české i anglické verzi jako aplikace Kaktus 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 Kaktus, aby zákazník Aplikaci neinstaloval/nepoužíval nebo odinstaloval.
5. Využívá-li zákazník Samoobsluhu prostřednictvím mobilního datového připojení značky Kaktus, 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. Kaktus 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 Kaktus (byť i pro případy, že se zákazník do Samoobsluhy přihlašuje ze svého zákaznického účtu Kaktus, ale Samoobsluhu využívá v koncovém zařízení, kde není vložena SIM karta značky Kaktus), 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 Kaktus a jednorázovým heslem, které získal formou SMS zprávy zasláné 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. Kaktus 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 Kaktus prostřednictvím zákaznického centra [www.mujkaktus.cz/nejcastejsi-dotazy#kde-nas-najdes](http://www.mujkaktus.cz/nejcastejsi-dotazy#kde-nas-najdes). 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 přeplicenou 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 Kaktus na [www.mujkactus.cz](http://www.mujkactus.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 skutečně zadána, se zákazník dozví příchozí zprávou na Zákazníkem zadané kontaktní telefonní číslo nebo email, a dále je mu tato informace v některých případech zaslána do Schránky.

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 Kaktus vyhraduje 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. V Samoobsluze je sekce „Schránka“ který představuje jednotné komunikační místo pro zákazníka. Ve Schránce naleznete zprávy pro každé telefonní číslo s informacemi od značky Kaktus. Tyto zprávy mají servisní a obdobný charakter a nepředstavují obchodní sdělení.
2. Součástí obsahu Schránky je i historie všech zadaných změn služeb na telefonním čísle.
3. Ve Schránce můžete nalézt rovněž nabídky společnosti T-Mobile či smluvních partnerů T-Mobile, které mají charakter obchodního sdělení. Tyto nabídky se vám zobrazí v případě, že máte nastavený přímý marketing nebo jste T-Mobile udělili jeden z marketingových souhlasů se zpracováním osobních údajů. Bližší informace ke zpracování osobních údajů na základě přímého marketingu a marketingových souhlasů naleznete v Zásadách ochrany osobních údajů zde: [www.mujkactus.cz/zasady-ochrany-osobnich-udaju](http://www.mujkactus.cz/zasady-ochrany-osobnich-udaju).
4. 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.

### VII. Zpracování osobních údajů/správa oprávnění

1. Kaktus zpracovává v souvislosti s využíváním služeb a produktů značky Kaktus, mezi něž patří rovněž Samoobsluha, osobní údaje zákazníků.
2. Kaktus 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. Kaktus osobní údaje bezpečně uchovává po dobu nezbytně nutnou podle lhůt, které nám ukládají příslušné právní předpisy.

3. Kaktus zpracovává osobní údaje v souladu s článkem 6 GDPR (právní tituly pro zpracování osobních údajů). Kaktus zpracovává Údaje na základě následujících právních titulů: splnění smlouvy, plnění právních povinností, oprávněného zájmu Kaktus 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 Kaktus zde: [www.mujkaktus.cz/zasady-ochrany-osobnich-udaju](http://www.mujkaktus.cz/zasady-ochrany-osobnich-udaju).

## 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).
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 Kaktus, platný Ceník služeb, podmínky uvedené v tištěných materiálech značky Kaktus a případné podmínky dalších služeb Kaktus. Více na stránkách [www.mujkaktus.cz](http://www.mujkaktus.cz).
2. Značka Kaktus 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.mujkaktus.cz](http://www.mujkaktus.cz), nebude-li výslovně uveden termín pozdější.

3. Pokud je v těchto podmínkách uveden Kaktus 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 Kaktus.
4. Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 3. 2025.

