

VŠEOBECNÉ
PODMÍNKY
PŘEDPLACENÉ
SLUŽBY KAKTUS



Tyto všeobecné podmínky předplacené služby Kaktus 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, 148 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 přístup na internet a případně i vytvořen účet na Facebooku (www.facebook.com) a umíš jej užívat. Prostřednictvím internetu na www.mujkaktus.cz nebo na www.fb.com/kaktus 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 službu pohodlně ovládat z 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 v 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, v jaké je to s přihlédnutím k technickým, obchodním a procesním podmínkám možné. O uzavření či změně Smlouvy tě budeme informovat ve Schránce právních informací o změnách služeb, kterou najdeš na svém zákaznickém účtu na www.mujkaktus.cz (dále jen „Schránka“). 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. 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 nebo číslem SIM karty (ICCID).

PUK2 má v tom případě před číslem SIM karty přednost. 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.mujkaktus.cz nebo www.fb.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 dobou 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 10 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 dobítí. Pokud ho v uvedené lhůtě nevyužiješ, tak ti kredit propadne. Bude-li kredit tvé služby záporný, musíš kredit dobit 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 na převedení na jiného účastníka služby Kaktus. Svůj kredit (nebo jeho část) můžeš převést na jiného účastníka služby Kaktus prostřednictvím aplikace Kaktus.

3. Služby, jejich kvalita, druhy, poskytování a ceny

Zavazujeme se ti poskytovat službu v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou. Služby ti budeme poskytovat v kvalitě, která je uvedena v Ceníku, případně v podmínkách jednotlivých služeb. Vždy se prosím seznam se Smlouvou a aktuálními podmínkami služby a s 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 republice, a k účelu, který je v souladu s platnými právními předpisy a se Smlouvou (pokud chceš vědět víc, koukni na <http://www.ctu.cz/vyhledavani-v-seznamu-schvalenych-zarizeni-texty>). Služby jsou určeny pro běžné aktivní využívání, takže v žádném případě automaticky negeneruj či jinak systematicky nenastavuj provoz (např. neodesílej stále se opakující SMS v pravidelných intervalech, neodesílej hromadné SMS apod.). Bez našeho předchozího souhlasu nesmíš nijak zasahovat do softwaru SIM karty, jeho vlastníkem jsme my. 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 bez SIM karty, včetně lokalizace), (III) služba přenosu dat, (IV) služba krátkých textových zpráv (SMS) a (V) služba multimedialních zpráv. Další služby jsou považovány za doplňkové a řídí se aktuální nabídkou, která je uvedena v Ceníku či na stránkách www.mujkaktus.cz. Některé služby, které můžeš užívat, ti neposkytujeme my, ale jiné

subjekty, a to za podmínek, které si s těmito subjekty dohodneš. O tom, že jde o službu třetí strany, má třetí strana povinnost informovat tě nejpozději v okamžiku užití služby. Seznam poskytovatelů služeb třetích stran je uveden na www.platmobilem.cz. Popis aktuálních podmínek čerpání služeb třetích stran najdeš v příslušném Kodexu dané služby na <http://www.platmobilem.cz/kodexy-sluzeb>. Tímto tě společně s poskytovateli služeb třetích stran informujeme, že veškeré pohledávky, které za tebou třetí straně vzniknou, nám příslušná třetí strana postupuje a my ti je můžeme vyúčtovat a můžeme je na 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.mujkaktus.cz. Platební službou je i služba DMS, prostřednictvím které můžeš poskytnout peněžitý 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. Poskytování služeb jsme ti oprávněni okamžitě omezit či přerušit, jestliže: (I) vznikne podezření, že služby zneužíváš (například bez smlouvy o propojení směruješ provoz do naší sítě), (II) podstatně porušuješ podmínky Smlouvy (zejména užíváš-li neschválená zařízení či jinak ohrožuješ provoz sítě, uskutečňuješ-li zlomyslná či obtěžující volání, rozesíláš-li 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) či je-li vůči tobě vedeno insolvenční řízení, (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 poskytnutých služeb ti účtujeme dle platného Ceníku a je tvou povinností je řádně platit. Cena služby je vždy odúčtována z tvého kreditu po poskytnutí služby (a to včetně služeb třetích stran a platebních služeb). Ceny služeb třetích stran ti účtujeme dle podmínek stanovených pro příslušnou službu třetí strany. Upozorňujeme tě, že ceny služeb, jejich účelem není jen zajištění elektronické komunikace (tedy služby s přidanou hodnotou) se liší od cen základních služeb.

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 na 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 směřování 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 z 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 nebo 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 možné 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 přerušování 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. Reklamáce

Reklamáce služeb můžeš uplatnit ve lhůtě 2 měsíců od poskytnutí příslušné služby, a to prostřednictvím formuláře na www.mujkaktus.cz nebo Facebooku na adrese [www.fb.com/kaktus](https://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 bezodkladně, nejpozději tě však informujeme do 1 měsíce od doručení reklamáce. V případě, že je třeba projednat reklamaci se zahraničním provozovatelem, obdržíš vyřízení reklamáce do 2 měsíců od jejího podání. Pokud s řešením reklamáce nebudeš souhlasit, můžeš do jednoho měsíce od vyřízení reklamáce uplatnit námitky proti vyřízení reklamáce u Českého telekomunikačního

úřadu. Reklamaci poskytnutých služeb třetích stran a platebních služeb můžeš uplatnit u poskytovatele nebo zprostředkovatele dané služby.

7. Zpracování údajů

S ohledem na skutečnost, že je ti služba 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.

8. Komunikace stran a změny Smlouvy

Pro komunikaci s námi využij, prosím, web chat na www.mujkaktus.cz nebo Facebook (www.fb.com/kaktus). Prostřednictvím těchto kontaktních míst 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 nebo činit jakékoliv jiné úkony související se Smlouvou a službami, které nejsou dostupné v samoobslužných kanálech. K provedení některých úkonů můžeme od tebe požadovat autorizaci prostřednictvím PUK2 kódu a/nebo číslo SIM karty (ICCID) a jsme oprávněni odmítnout provedení úkonu v případě, že nebude autorizace řádně provedena. Jsme rovněž oprávněni odmítnout provést požadovaný úkon v případě důvodného podezření, že došlo ke zneužití identifikačních prostředků. Můžeme tě kontaktovat všemi dostupnými prostředky, které můžeme využít, včetně zasílání zpráv do Schránky. Za písemné se považují i naše úkony učiněné elektronickou poštou, SMS, MMS či zasláním zprávy do Schránky. Písemnost, kterou ti zašleme prostřednictvím elektronické pošty, do Schránky, SMS či MMS, se považuje za doručenu nejpozději dnem následujícím po odeslání písemnosti na tvé telefonní číslo, do Schránky nebo na e mailovou adresu. S oznámeními do Schránky jsi povinen se pravidelně seznamovat. Obecné informace o změnách či ukončení služeb a o 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. Již uzavřenou Smlouvu můžeme měnit v části týkající se: (I) ceny služeb, (II) způsobu a podmínek účtování služeb, (III) způsobu, rozsahu, parametrů a podmínek poskytování služeb (včetně ukončení poskytování služeb a zavádění nových služeb), (IV) rozsahu tvých i našich práv a povinností, (V) způsobu a podmínek uplatnění a vyřízení reklamace, (VI) odpovědnosti za újmu, (VII) doby trvání Smlouvy, (VIII) podmínek a výše úhrad, (IX) způsobu doručování, (XI) výhrad k právním předpisům, (XII) platebních transakcí, (XIII) zpracování a uchovávání osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů, (XIV) v částech, které jsou upraveny právními

předpisy či rozhodnutími soudu či správního orgánu, (XV). V tomto rozsahu můžeme měnit Smlouvu z důvodů: (I) inflace, (II) zavedení nových služeb, (III) změny podmínek na trhu elektronických komunikací, (IV) zkvalitnění sítě či (V) vývoje nových technologií. Změnu Smlouvy, včetně změny Všeobecných podmínek předplacené služby Kaktus, ti oznámíme prostřednictvím informačního textu zaslaného SMS zprávou, zpravidla nejméně jeden měsíc předem.

9. Závěrečná ustanovení

Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy se řídí českým právním řádem s vyloučením kolizních norem. Smlouva je uzavřena podle občanského zákoníku, v platném znění. O sporech mezi tebou a námi rozhoduje soud, přičemž v některých případech je dána pravomoc i Českému telekomunikačnímu úřadu. Pokud jsi uzavřel Smlouvu jako spotřebitel, můžeš 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 (www.ctu.cz), v případě sporu týkajícího se poskytování finančních služeb u Finančního arbitra (www.finarbitr.cz) a v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce (www.coi.cz). Tyto Všeobecné podmínky předplacené služby Kaktus nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 3. 2018 a nahrazují předchozí Všeobecné podmínky služby Kaktus.