

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra



Bakalářská práce

**Obchodní praktiky mobilního operátora a právní
ochrana spotřebitele (na příkladu T-Mobile)**

Michaela BARANČINOVÁ

Vedoucí práce: JUDr. Jitka Mráčková, CSc.

© 2014 ČZU v Praze

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Katedra práva

Provozně ekonomická fakulta

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Barančinová Michaela

Veřejná správa a regionální rozvoj - k.s. Litoměřice

Název práce

Obchodní praktiky mobilního operátora a právní ochrana spotřebitele (na příkladu T-Mobile)

Anglický název

Commercial practices of mobile operator and legal consumer protection (focusing on T-Mobile)

Cíle práce

Analýza platné právní úpravy v oblasti ochrany spotřebitele při poskytování služeb mobilního operátora.

Rozbor obchodních podmínek u mobilního operátora T-Mobile.

Analýza postupů mobilního operátora se zaměřením na nekalé obchodní praktiky.

Metodika

Analytická metoda

Výklad práva (zejména logický, systematický, jazykový)

Komparativní metoda

Statistická metoda

Dotazníkové šetření

Historická metoda

Harmonogram zpracování

Sběr dat, vypracování zadání práce – do 30.06.2013

Vypracování teoretické části – do 31.03.2014

Vypracování praktické části – do 28.02.2014

Odevzdání práce – dle pokynů

Rozsah textové části

30 - 40 stran

Klíčová slova

Ochrana spotřebitele, spotřebitel, dodavatel (poskytovatel), spotřebitelské smlouvy, obchodní podmínky

Doporučené zdroje informací


- Boguszak, Jiří a kol.: Teorie práva, 2. vydání. Praha: Aspi a. s., 2004, 348 s. ISBN 80-7357-030-0
- Dupal, Libor a kol.: Rádce spotřebitele: uzavíráme spotřebitelské smlouvy 2, Brno CP Books a. s. 2005, s. 90 ISBN 80-251-0497-4
- Dvořák, Jan – Švestka Jiří a kol.: Občanské právo hmotné 2, díl třetí: Závazkové právo, ISBN 978-80-7357-466-6 (soubor), ISBN 978-80-7357-473-4
- Horová, Olga: Ochrana spotřebitele po vstupu do Evropské Unie, nakladatelství VŠE Praha 2006, ISBN 80-245-1106-1
- Hulva, Tomáš: Právo ochrany spotřebitele pro nepravvníky, Praha: ASPI a. s., 2006, s. 360 ISBN 80-7357-172-2
- Kotoučová, Jiřina – Švarc, Zbyněk: Ochrana spotřebitelů (vybrané otázky právní úpravy), Praha: VŠE v Praze - nakladatelství Oeconomica, 2007, 100 s. ISBN 978-80-245-1262-4
- Ondřej, J. a kol.: Spotřebitelské smlouvy a ochrana spotřebitele, Ekonomické, právní a sociální aspekty. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2013, 381 s. ISBN 978-80-7400-446-9
- Svejkský, Jaroslav a kol.: Nový občanský zákoník: srovnání nové a současné úpravy občanského práva 1. vydání Praha C. H. Beck, 2012 – xiv, 792s. ISBN 978-80-7400-423-0
- Štenglová, Ivana a kol.: Obchodní zákoník. Komentář. 13. vydání. Praha: C. H. Beck, 2010, 1469 s. ISBN 978-80-7400-354-7
- Švestka, Jiří – Spáčil, Jiří a kol.: Občanský zákoník 1. § 1 až 459. Komentář. 2. vydání. Praha: C. H. Beck, 2009, 1394 s. ISBN 978-80-7400-108-6
- Švestka, Jiří – Spáčil, Jiří a kol.: Občanský zákoník 2. § 460 až 880. Komentář. 2. vydání. Praha: C. H. Beck, 2009, 1114 s. ISBN 978-80-7400-108-6
- Tomančáková, Blanka: Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady, 2. vydání. Praha: Linde a. s., 2011 ISBN 978-80-7201-864-2
- Vítová, B.: Nepřiměřená ujednání ve spotřebitelských smlouvách, Olomouc: Iuridicum Olomoucense o. o. s., 2011, 204 s. ISBN 978-80-87382-24-0
- Hajn, Petr: Oslabená ochrana spotřebitelů? K aktuálnímu výkladu směrnice o nekalých obchodních praktikách, Obchodněprávní revue, 2009 č. 2.
- Hajn, Petr: Směrnice o nekalých obchodních praktikách a české právo, Právní rozhledy, 2007

Vedoucí práce

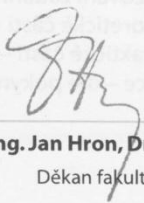
Mráčková Jitka, JUDr., CSc.

Termín odevzdání

březen 2014


JUDr. Jana Borská
Vedoucí katedry




prof. Ing. Jan Hron, DrSc., dr. h. c.
Děkan fakulty

V Praze dne 8.11.2013

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci "**Obchodní praktiky mobilního operátora a právní ochrana spotřebitele (na příkladu T-Mobile)**" jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu literatury na konci práce. Jako autorka uvedené bakalářské práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušila autorská práva třetích osob.

V Praze dne 15.3.2014 _____

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala své vedoucí bakalářské práce JUDr. Jitce Mráčkové, CSc., jež svými odbornými radami a podnětnými připomínkami velmi přispěla k dokončení mé bakalářské práce.

Obchodní praktiky mobilního operátora a právní ochrana spotřebitele (na příkladu T-Mobile)

Mobile operator business practices and consumer protection law (T-Mobile)

Souhrn

Bakalářská práce se zaměřuje na platnou právní úpravu poskytování služeb mobilního operátora z hlediska ochrany spotřebitele. Analyzuje novou právní úpravu v zákoně č. 89/2012 Sb., občanském zákoníku a v zákoně č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích ve znění jeho novelizací zákonem č. 214/2013 Sb. a zákonem č. 303/2013 Sb. zvláště z hlediska nekalých obchodních praktik. V teoretické části je dále věnována pozornost společnosti T-Mobile.

V praktické části se provádí analýza všeobecných podmínek společnosti T-Mobile, dotazníkové šetření a osobní šetření u dalších mobilních operátorů v České republice se zaměřením na nekalé obchodní praktiky. Praktická část obsahuje zhodnocení získaných výsledků.

Klíčová slova: ochrana spotřebitele, spotřebitel, dodavatel (poskytovatel), spotřebitelské smlouvy

Summary

Bachelor thesis focuses on the the valid legislation providing mobile operator service in terms of consumer protection. It analyzes new legislation in Law No. 89/2012 Sb., The Civil Code and in Law No. 127/2005 Sb., The Law of electronic communications, as its amendment by Law No 214/2013 Sb. and Law No 303/2013 Sb. particularly in terms of unfair trade practices. The theoretical part is further paid to the attention of T-Mobile company.

The practical part of the analysis is carried about the general conditions of T-Mobile company, questionnaire survey and the personal investigation on the other mobile operators in Czech Republic with focus on unfair commercial practices. The practical part includes an evaluation of the results.

Keywords: consumer protection, consumer, contractor (provider), consumer contracts

OBSAH

OBSAH	7
1 ÚVOD	9
2 CÍL PRÁCE A METODIKA.....	10
2.1 CÍL PRÁCE	10
2.1.1 Metodika.....	10
3 TEORETICKÁ VÝCHODISKA	12
3.1 HISTORIE MOBILNÍHO OPERÁTORA T-MOBILE NA ČESKÉM TRHU	12
3.1.1 Deutsche Telekom od roku 1990 do 1996.....	12
3.1.2 T-Mobile v České republice	13
3.1.3 T-Mobile prvních deset let na českém trhu	14
3.1.4 Pokračování T-Mobile na českém trhu.....	18
3.2 PODÍL MOBILNÍCH OPERÁTORŮ NA TRHU V ČR	22
3.3 EKONOMICKÁ ČÁST.....	25
3.3.1 Mobilní operátor oligopol.....	25
3.3.2 Všeobecné informace o společnosti T-Mobile Czech Republic a.s.	26
3.4 PRÁVNÍ ÚPRAVA OCHRANY SPOTŘEBITELE.....	34
3.4.1 Vývoj právní úpravy ochrany spotřebitele v EU	34
3.4.2 Spotřebitel a jeho pojetí.....	36
3.4.3 Nekalé obchodní praktiky vůči spotřebitelům.....	38
3.4.4 Právní úprava činnosti mobilních operátorů v ČR a EU	40
3.5 SHRUTÍ.....	43
4 VLASTNÍ PRÁCE.....	45
4.1 ANALÝZA POSTUPŮ MOBILNÍHO OPERÁTORA T-MOBILE SE ZAMĚŘENÍM NA NEKALÉ OBCHODNÍ PRAKTIKY OPERÁTORŮ	45
4.1.1 Obchodní podmínky	45
4.1.2 Analýza postupů mobilních operátorů.....	45
4.2 VŠEOBECNÉ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI T-MOBILE CZECH REPUBLIC A.S. PRO SPOTŘEBITELE 2014	46
4.2.1 Úvodní ustanovení.....	47
4.2.2 Účastnická smlouva.....	47
4.2.3 Obsah smlouvy	49
4.2.4 Aktivace služby	49
4.2.5 Doba trvání smlouvy	49
4.2.6 Změna smlouvy	50
4.2.7 Ukončení smlouvy.....	51
4.2.8 Ukončení smlouvy ze strany operátora	51
4.2.9 Výpověď ze strany spotřebitele.....	52

4.2.10	Společná ustanovení	52
4.2.11	Reklamace.....	53
4.2.12	Závěrečná ustanovení	53
4.2.13	Shrnutí změn.....	54
4.3	DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ MOBILNÍ OPERÁTOŘI NA ČESKÉM TRHU	55
5	POZNATKY A ZHODNOCENÍ.....	64
6	ZÁVĚR.....	68
7	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	72
7.1	SEZNAM ODBORNÉ LITERATURY:	72
7.2	SEZNAM INTERNETOVÝCH ZDROJŮ.....	73
8	SEZNAM TABULEK A GRAFŮ	75
8.2	GRAF.....	75
9	PŘÍLOHY	75

1 Úvod

Téma ochrany spotřebitele je již řadu let velmi aktuální téma ať už v České republice nebo kompletně v celé Evropské unii. Zvláště v souvislosti s mobilními operátory padlo již mnoho otázek ohledně jejich obchodních praktik. Zaměření této práce bude též na nekalé obchodní praktiky mobilního operátora T-Mobile a porovnání s ostatními operátory včetně právní ochrany spotřebitele.

Je nutné uvést, že tento rok je plný změn neboť k 1.1.2014 se stal účinný nový občanský zákoník zákon č. 89/2012 Sb. a dále se uskutečnila novelizace zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, což velmi zasahuje do vztahu mobilní operátor versus spotřebitel. Mimo jiné T-Mobile, jako každý podnikatel se na tuto změnu musel v průběhu roku 2013 připravit. Tyto změny související s novým občanským zákoníkem zákonem č. 89/2012 Sb. a novelizací zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, v platném znění přinesly T-Mobile nemalou finanční i pracovní zátěž. Změnu muselo podstoupit 19 systémů, kdy realizační náklady dosáhly na ctihodných 5,7 milionu korun. Tato částka ovšem není konečná neboť i provozní náklady s tím spojené přijdou na 1,5 milionu korun měsíčně. V neposlední řadě T-Mobile registruje v oblasti interních lidských zdrojů, že uvedená změna zabrala v přepočtu na jednoho člověka 400 dní práce.¹ Již podle přípravy společnosti T-Mobile se zdá, že tato změna je opravdu radikální.

V důsledku změn, které nastaly v souvislosti s novým občanským zákoníkem zákonem č. 89/2012 Sb. a předmětnou novelizací zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, vyvstává otázka ohledně již tolikrát zmiňovaných nekalých obchodních praktik mobilních operátorů. Jedná se nebo se skutečně jednalo o nekalé obchodní praktiky? Nechovají se operátoři pouze tak, jak jim to zákon umožnil nebo vzhledem ke změnám umožní? Cílem této práce je analyzovat situaci na trhu, se zaměřením na tyto zmiňované otázky.

¹ T-Mobile Tiskové centrum: T-Mobile mění na základě změny zákona smluvní podmínky [online] 6.2.2014 [cit. 16.2.2014] Dostupné z: http://t-press.cz/tiskove_zpravy/

2 Cíl práce a metodika

2.1 Cíl práce

Cílem této práce je analýza platné právní úpravy v oblasti ochrany spotřebitele při poskytování služeb mobilního operátora a analýza platné právní úpravy mobilních operátorů včetně platné právní úpravy zaměřující se na nekalé obchodní praktiky. Součástí praktické části bude mimo jiné rozbor všeobecných podmínek a postupů se zaměřením na mobilního operátora T-Mobile. Bude analyzováno, zdali se jedná ze strany mobilního operátora o nekalé obchodní praktiky, kdy cílem je tuto skutečnost potvrdit nebo vyvrátit.

2.1.1 Metodika

Mezi základní metody zpracování tohoto tématu bude použita metoda výkladu práva. „Výkladem práva rozumíme objasnění smyslu a obsahu právních norem, vyjádřených v normativních aktech, za účelem jejich pochopení a používání.“¹ Zejména bude použit výklad práva logický, systematický a jazykový. Logický výklad práva hledá mezi právními pravidly a zásadami vzájemné logické souvislosti. V případě, že touto metodou nedocílíme požadovaných odpovědí, které jsme očekávali, použijeme výklad práva pomocí metody systematické. Při této metodě rozebíráme právní normy, zjišťujeme jejich smysl v porovnání vůči jiným normám v souvislosti s celým právním systémem. V poslední řadě využijeme třetí zmiňované výkladové metody, což je jazyková metoda. Tato metoda nám pomáhá dojít ke smyslu slovního textu se zaměřením na gramatickou a sémantickou analýzu právních textů.² V podstatě doplňující metoda pro již zmíněné je analytická metoda, která vychází z rozboru pojmu a stanoví postup popřípadě způsob provedení rozboru nějakého problému, stavu či skutečnosti.

Komparatistická neboli srovnávací metoda bude použita v této práci pro srovnání vývoje právní úpravy a dat náležících k mobilním operátorům současně se statistickou metodou, která bude v práci využita pro statistická data a hodnoty, jež budou následně proti sobě porovnána. Historická metoda výkladu je poměrně nestandardní metoda, která

¹ Boguszak, Jiří a kol.: Teorie práva, Eurolex Bohemia Praha 2001, str. 143

² Boguszak, Jiří a kol.: Teorie práva, Eurolex Bohemia Praha 2001, str. 143 - 159

zjišťuje důvod či okolnosti vydání nebo novelizace právních norem. Poslední metoda použita v této práci bude dotazníkové šetření, které bude využito v praktické části bakalářské práce.

Všechny tyto uvedené metody budou následně použity ve zpracování bakalářské práce, která bude vypracována na základě poznatků a studia odborné literatury, tiskových zpráv včetně vybraných internetových zdrojů a doplněna o poznatky z praxe.

3 Teoretická východiska

3.1 Historie mobilního operátora T-Mobile na českém trhu

3.1.1 Deutsche Telekom od roku 1990 do 1996

V rámci první poštovní reformy v Německu a s ní spojené liberalizace trhu s telefonními službami se 1. července 1990 rozděluje Bundespost (spolková pošta) na tři nezávislé podniky – Poštovní službu, Postbank a Deutsche Bundespost Telekom. Navzdory liberalizaci si Telekom ponechává monopol na poskytování hlasových a dálkopisných služeb. Dálkopisné služby následně pozbyly své důležitosti. Telekom zůstává zodpovědný za budování a údržbu celoplošné telekomunikační infrastruktury. Deutsche Telekom spouští svou GSM síť¹ 1. července 1992, pro začátek pouze ve Stuttgartu, Frankfurtu nad Mohanem a Kolíně nad Rýnem. Tím značka C-Net, která v té době na trhu úspěšně působila od roku 1985, získala konkurenci z firmy náležející k téže společnosti. Pomocí mezinárodního roamingu tato první digitální síť pro poskytování mobilních telekomunikačních služeb v Německu nabízí dosažitelnost ve více než 12 partnerských zemích v Evropě pod jedním mobilním telefonním číslem.²

Další zlomový rok je rok 1993, kdy 1. července Deutsche Telekom Mobilfunk nebo-li DeTeMobil přebírá mobilní divizi firmy Telekom. Dceřiná společnost ve 100% vlastnictví, založená v roce 1992, koncem roku zaměstnává už 3200 lidí. Ve stejném roce společně s firmou Siemens a ruskými partnery buduje T-Mobile Deutschland (tehdy DeTeMobil GmbH) v moskevské oblasti digitální síť pro provoz mobilních telefonů, která odpovídá celoevropské normě GSM. Dceřiná společnost firmy Deutsche Telekom je vlastníkem 37 % akcií společnosti Mobile TeleSystems (MTS), založené v roce 1993.³

¹ GSM je zkratka pro Global System for Mobile Communication, což je nejrozšířenější standard pro mobilní telefony. Tato síť se dnes výhradně stará o hlasové služby. Datovou část v tomto případě využívají dnes jen speciální šifrovací telefony popřípadě některé průmyslové aplikace.

² T-Mobile Czech Republic a.s., Historie mobilních komunikací, 10. Výročí založení společnosti, Praha 2006, ZRDISC 4424

³ T-Mobile Czech Republic a.s., Historie mobilních komunikací, 10. Výročí založení společnosti, Praha 2006, ZRDISC 4424

I v dalších letech postupuje společnost Deutsche Telekom směrem na východ. Získává 22,5% akcií polského síťového operátora Polska Telefonia Cyfrowa (PTC).¹ Je spuštěn komerční provoz a společnost se tak postupně stává největším a nejrychleji se rozvíjejícím operátorem digitálních bezdrátových sítí GSM ve střední Evropě. Deutsche Bundespost Telekom se stává akciovou společností Deutsche Telekom AG.²

Nejdůležitějším rokem v Deutsche Telekom pro Českou republiku je rok 1996, kdy v březnu obdrželo konsorcium firem T-Mobile Deutschland a České radiokomunikace licenci pro vybudování a provoz digitální bezdrátové mobilní telekomunikační sítě v České republice.³

3.1.2 T-Mobile v České republice

Společnost T-Mobile Czech Republic a. s. působí na českém trhu od roku 1996. K 30. září 2013 společnost obsluhovala více než 5,7 milionu mobilních zákazníků a zastává tak prvenství na českém trhu. T-Mobile je integrovaným operátorem, který vedle mobilních a fixních telekomunikačních služeb nabízí ICT⁴ služby a satelitní T-Mobile Televizi. Mobilní operátor je mimo jiné držitelem ocenění Zaměstnavatel roku i desetiletí, Firma roku: Rovné příležitosti či ceny Via Bona, která je udělena za zapojování zaměstnanců do dárcovství a dobrovolnictví. V roce 2012 byl časopisem World Finance vyhlášen T-Mobile Czech Republic nejlepším mobilním operátorem ve východní Evropě. Dále je také organizátorem projektu Rozjezdy, což je celorepublikový program na podporu

¹ T-Mobile Czech Republic a.s., Historie mobilních komunikací, 10. Výročí založení společnosti, Praha 2006, ZRDISC 4424

² T-Mobile Czech Republic a.s., Historie mobilních komunikací, 10. Výročí založení společnosti, Praha 2006, ZRDISC 4424

³ T-Mobile Czech Republic a.s., Historie mobilních komunikací, 10. Výročí založení společnosti, Praha 2006, ZRDISC 4424

⁴ ICT je zkratka z anglického názvu Information and Communication Technologies pro obor informační a komunikační technologie

začínajících podnikatelů. Operátor zastřešuje aktivity primárně neziskových organizací Fond T-Mobile.¹

T-Mobile působící cca v dvanácti zemích jako je Německo, USA, Spojené království (GB), Česko, Nizozemsko, Rakousko, Slovensko, Chorvatsko, Polsko, Maďarsko, Makedonie, Černá hora.

3.1.3 T-Mobile prvních deset let na českém trhu

T-Mobile Czech Republic akciová společnost je členem mezinárodní telekomunikační skupiny Deutsche Telekom, vlastníci v České republice stejnojmennou sítí GSM, kterou začala provozovat v roce 1996 firma Radiomobil a.s. tehdy ještě pod značkou Paegas.² „T-Mobil převzal spolu s EuroTelem dne 25. března 1996 pověření k provozování sítě GSM a krátce nato vytvořil akciovou společnost RadioMobil a. s., jež se také stala provozovatelem sítě Paegas.“³

Základním posláním společnosti TMCZ bylo a je podle stanoveného rozsahu obchodních aktivit vytvářet a provozovat veřejnou mobilní telekomunikační síť ve standardu GSM 900 a 1800 MHz, v souladu s licencemi pro provoz veřejné mobilní telekomunikační sítě vydanými Ministerstvem průmyslu a obchodu a Českého telekomunikačního úřadu, a dále poskytovat mobilní telekomunikační služby k nim příslušející¹. Když Radiomobil a.s. vstoupil na český trh, působil zde pouze jediný operátor již od roku 1991 a to společnost Eurotel, jehož síť fungovala na starším

¹ T-Mobile Czech Republic a.s., Tiskové zprávy, O společnosti [online] [cit. 3.2.2013] Dostupné: http://t-press.cz/tiskove_zpravy/2013/

² T-Mobile Czech Republic a.s., Historie mobilních komunikací, 10. Výročí založení společnosti, Praha 2006, ZRDISC 4424

³ iDnes.cz: Mobilní komunikace v České republice zúčtování před ComNetem [online]. 8.6.1997, [cit.3.2.2014] Dostupné z: <http://mobil.idnes.cz/mobilni-komunikace-v-ceske-republice-zuctovani-pred-comnetem-pt8-/>

analogovém systému NMT. Do konce roku 1996 užívalo služby společnosti Radiomobil již 30 000 zákazníků.¹

Rok 1997 byl charakteristický především velmi dynamickým nárůstem zákazníků (těch přibýlo ke konci roku 143 000, celkově tedy měla 173 000), dále zavedením předplacených karet s názvem Paegas Twist či možností přístupu na internet pomocí mobilního telefonu. Společnost RadioMobil a.s. získala také první místo v soutěži o nejdynamičtěji se rozvíjející společnost na českém trhu v hodnocení ankety CZECH TOP 100.² Za tento rok splnil též jako první podmínky pověření. „Dne 20. února 1998 získal RadioMobil, provozující síť mobilních telefonů GSM Paegas, jako první odsouhlasené a potvrzené plnění licenčních podmínek, které vyplývají z "Pověření ke zřízení a provozování veřejné mobilní telekomunikační sítě GSM"³. „Získání tohoto pověření, které po provedení šetření a ověření všech údajů vypracoval Český telekomunikační úřad - Ministerstva dopravy a spojů, je hlavním objektivním ukazatelem kvality sítě GSM Paegas“⁴

V roce 1998 představil RadioMobil a.s. řadu nových služeb, které dále rozšířily. V roce 1998 základnu jeho zákazníků na 373 000 (tj. o 115% více než v roce předchozím), především nabídkou internetového volání do zahraničních destinací, Paegas Info nebo GSM Banking.⁵ „Nová služba Paegasu se nelíbí ani Telecomu⁶, ani Českému telekomunikačnímu úřadu. Český telekomunikační úřad se pustil do prošetřování

¹ T-Mobile Czech Republic a.s., Historie mobilních komunikací, 10. Výročí založení společnosti, Praha 2006, ZRDISC 4424

² T-Mobile Czech Republic a.s., Historie mobilních komunikací, 10. Výročí založení společnosti, Praha 2006, ZRDISC 4424

³ Podmínky pověření k 31. prosinci 1997 - pokryté procento populace: 85.6 %, pokrytí mezinárodních silničních tahů E50 + E55: 90.0 %, pokrytí všech důležitých vnitrostátních silničních spojů třídy E: 90.0 %, procento blokováných a neuskutečněných hovorů nesmělo překročit: 3.00 %

⁴ iDnes.cz: RadioMobil hlásí splnění licenčních podmínek [online]. 20.2.1998 [cit. 3.2.2014] Dostupné z: [http://mobil.idnes.cz/radiomobil-hlasi-splneni-licencnich-podminek-fap-/](http://mobil.idnes.cz/radiomobil-hlasi-splneni-licencnich-podminek-fap/)

⁵ T-Mobile Czech Republic a.s., Výroční zpráva Radiomobil a.s. 1998, dostupná: http://www.t-mobile.cz/dcpublish/Annual_report_1998_CZ.pdf

⁶ Dle zákona má monopol na mezinárodní hovory operátor SPT Telecom

zákonnosti a legality počínání společnosti RadioMobil, která v nedávné době nabídla podstatně lacinější mezinárodní hovory vedené přes internetové připojení - tedy službu Paegas Internet Call.¹ Rok 1999 umožnil uživatelům předplacených karet Paegas Twist přijímat a odesílat krátké textové zprávy a RadioMobil byl oceněn na kongresu operátorů GSM v Cannes jako nejlepší světový operátor GSM v oblasti technických inovací. Počet zákazníků stoupl již na 875 000 (opět více než 100% nárůst).²

V roce 2000 uvedl do provozu technologii 1800 MHz, která umožňovala výrazně vyšší propustnost sítě vzhledem k trvajícimu vysokému růstu počtu nových zákazníků. Byl zprovozněn také internetový portál Click, který umožnil spojit přednosti internetu a mobilního telefonu. Počet zákazníků se zvýšil na 1 865 000. „Celkem všichni operátoři obsluhovali více než 4,32 milionu aktivních zákazníků, což představuje meziroční nárůst o 122 procent. Na sto obyvatel dnes připadá 43 mobilních telefonů.“³

Rok 2001 s sebou přinesl zprovoznění vysokorychlostního mobilního přenosu dat – GPRS a nových služeb pro firemní klientelu. Právě na ně se RadioMobil zaměřil při získávání nových zákazníků. Ve stejném roce holding CMobil B.V. získal majoritní balík akcií RadioMobilu a dále RadioMobil získal v aukci licenci pro provoz UMTS. Ke konci roku 2001 využívalo služeb sítě Paegas 2,85 mil.⁴

T-Mobile se rozrůstá i zevnitř. „Tři regionální informační střediska už má společnost Radiomobil, provozovatel mobilní sítě T-Mobile. Po Praze a Lounech se zatím poslední otevřelo v Hradci Králové.“⁵ Rok 2002 byl významný hlavně z hlediska vstupu do mezinárodní skupiny T-Mobile, který s sebou přinesl i změnu názvu obchodní firmy na T-Mobile Czech Republic a.s. a proměnu názvu a značky sítě z Paegas na T-Mobile. „Mezi

¹ iDnes.cz: ČTÚ prošetřuje Paegas Internet Call [online] 23.7.1998 [cit. 3.2.2014] Dostupné z: <http://mobil.idnes.cz/>

² T-Mobile Czech Republic a.s., Výroční zpráva 1999, dostupná: www.t-mobile.cz/dcpublish/Annual_report_1999_CZ.pdf

³ iDnes.cz: Hon na uživatele mobilů vyhrál Eurotel [online] 8.1.2001 [cit. 3.2.2014] Dostupné z: <http://ekonomika.idnes.cz/>

⁴ T-Mobile Czech Republic a.s.: Výroční zpráva 2001, dostupná: http://www.t-mobile.cz/dcpublish/Annual_report_2000_CZ.pdf

⁵ iDnes.cz: Radiomobil má třetí informační centrum [online] iDnes.cz 13.6.2002 [cit. 3.2.2014] Dostupné z: <http://ekonomika.idnes.cz>

dalšími operátory patřícími do skupiny T-Mobile jsou polská Era, rakouský Max mobil, britský One 2 One, americký VoiceStream a několik dalších operátorů. Všichni tito operátoři budou postupně měnit názvy svých sítí.¹ Dále byl tento rok významný nárůstem počtu zákazníků o dalších 660 000 na 3,5 mil., zvýšením tržeb i ziskovosti a udržením svého podílu na telekomunikačním trhu. Nadále se zvyšoval zájem hlavně o nehlasové neboli datové služby.²

V roce 2003 přijala společnost T-Mobile i jako obchodní název a tím byl úspěšně dokončen proces rebrandingu. Nastoupil mobilní portál t-zones, multimediální zprávy MMS a přístroje určené exkluzivně pro zákazníky T-Mobile. „Meziroční nárůst průměrných tržeb z nehlasových služeb o 27 procent dosáhla v ČR za prvních devět měsíců společnost T-Mobile.“³ Druhý rok po sobě získal T-Mobile nejvíce nových klientů. K 31. prosinci překročil počet uživatelů jeho sítě hranici 3,9 milionu. T-Mobile měl vytyčen cíl stát se jedničkou na trhu.⁴

Rok 2004 začal pro T-Mobile v nové administrativní budově v Praze – Roztylech. Evropský šampionát ve fotbale proběhl pod záštitou společnosti T-Mobile. Nová technologie EDGE umožnila nejrychlejší internet v mobilu a byla spuštěna služba T-Mobile HotSpot. Tento rok v dubnu byla překonána magická hranice 4 miliónů zákazníků, přesto počet zákazníků dále rostl a na konci roku se vyšplhal na 4,36 miliónů. Již třetí rok po sobě získal T-Mobile nejvíce nových klientů.⁵ „Celkové tržby české pobočky mezinárodní telekomunikační společnosti se v roce 2004 vyšplhaly na 26 389 mil. Kč, což

¹ iDnes.cz: Zapomeňte na Paegas, je tu T-Mobile [online]. Kocman R. 3.4.2002 [cit.3.2.2014] Dostupné z: <http://mobil.idnes.cz/>

² T-Mobile Czech Republic a.s.: Výroční zpráva 2002, dostupná: http://www.t-mobile.cz/dcpublish/Annual_report_2002_CZ.pdf

³ iDnes.cz: T-Mobile vzrostly tržby z nehlasových služeb o 27 % [online] ČIA 8.12.2003 [cit. 3.2.2014] Dostupné z: : <http://mobil.idnes.cz/>

⁴ T-Mobile Czech Republic a.s.: Prezentace společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. a účetní závěrka za rok 2003 podle IFRS, dostupná: http://www.t-mobile.cz/dcpublish/IAS_CZ_2003.pdf

⁵ T-Mobile Czech Republic a.s.: Prezentace společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. a účetní závěrka za rok 2004 podle IFRS, dostupná: http://www.t-mobile.cz/dcpublish/CZ_IFSR_2004.pdf

je meziroční nárůst o 8 procent. V průměru tak vychází na každého ze 4,36 miliónů uživatelů měsíční útrata ve výši 504 Kč.“¹

K poslednímu dni v červnu 2005 evidovala společnost v porovnání s ostatními mobilními operátory nejvíce zákazníků. V říjnu byla spuštěna pod názvem Internet 4G první síť UMTS² v České republice a tak T-Mobile rozšířil portfolio datových služeb. Dále za zmínku stojí podíl T-Mobile v oblasti kultury a sportu. V mezinárodním měřítku to bylo výhradní partnerství s anglickým zpěvákem -skladatelem popové hudby, oceněným mnoha BRIT Awards Robbiem Williamsem. Počet zákazníků společnosti dosáhl na konci roku 4,63 milionu a potvrdila se i její vedoucí pozice v oblasti firemních klientů.³ „Celkový počet aktivních mobilních telefonů v ČR podle zveřejněných údajů v pololetí dosáhl téměř 11 milionů, tedy více než jeden telefon na každého občana včetně nemluvňat. Nejméně pětina populace ale dosud žádný telefon nevlastní, uvedla ČTK.“⁴

3.1.4 Pokračování T-Mobile na českém trhu

„T-Mobile je podle čtenářů magazínu Reader's Digest Výběr nejdůvěryhodnějším operátorem. Ti o tom rozhodli v průzkumu Dobrá značka 2006.“⁵ V roce 2006 představil T-Mobile svůj nový slogan „Prostě blíž“, vyjadřující snahu být blíž zákazníkům, přinášet jim to, co skutečně potřebují, a zároveň jim umožnit být spolu v kontaktu jak v osobním, tak i pracovním životě. Dále T-Mobile představil mobilní přístup k internetu pod názvem web'n'walk, pilotní projekt Televize v kapse a spoustu dalších novinek a výhod. I nadále sponzoruje fotbalové reprezentace. V charitativní oblasti si svojí

¹ iDnes.cz: T-Mobile hlásí čistý zisk přes 4 miliardy [online] Mašek Josef, 3.3.2005 [cit.3.2.2014] Dostupné z: : <http://mobil.idnes.cz/>

² Internet 4G představuje mobilní alternativu k ADSL – Asymmetric Digital Subscribe Line, které se vyznačuje asymetrickým připojením, kdy rychlost dat přenášená k uživateli je daleko vyšší než rychlost, jež odchází od uživatele směrem do Internetu.

³ T-Mobile Czech Republic a.s.: Výroční zpráva 2005, dostupná http://www.t-mobile.cz/dcpublish/Annual_report_2005_CZ.pdf

⁴ iDnes.cz: T-Mobile předstihl Eurotel, má víc zákazníků [online] iDNES.cz, Reuters 11.8.2005 [cit. 3.2.2014] Dostupné z: <http://ekonomika.idnes.cz/>

⁵ iDnes.cz: T-Mobile je nejdůvěryhodnější operátor, tvrdí průzkum [online] Beránek J. 14.3.2006 [cit. 3.2.2014] Dostupné z: <http://mobil.idnes.cz>

úspěšnou premiéru odbyl Fond T-Mobile pro zaměstnance. K 31. prosinci byla překročena hranice 5 miliónů zákazníků, kdy bylo napočítáno s ohledem na aktivní SIM karty sítě T-Mobile 5,05 miliónů zákazníků.¹

Další rok byl ve znamení ekologie se zaměřením na sběr a následnou recyklaci mobilních telefonů. Vedle tradičních grantových programů Fondu T-Mobile a podpory Centra Paraple byl připraven první Den mobilní etikety. „V rámci čtyřdenní akce, která probíhá již od 31. března na náměstí Republiky v Praze, se mohou zájemci seznámit s desaterem mobilní etikety, užít si doprovodný program.“² Opět počet zákazníků rostl, v prosinci 2007 dosáhl na 5,27 milionů zákazníků. Tím byla potvrzena první příčka do počtu zákazníků mezi mobilními operátory.³

Společnost T-Mobile se stala v roce 2008 zaměstnavatelem roku. „Společnost Fincentrum media vyhlásila 6. ročník ocenění jobpilot.cz Zaměstnavatel roku. V rámci slavnostního vyhlášení byly rozděleny ceny v celkem 7 kategoriích. Základními hodnotícími kritérii jsou následující oblasti: šířka a hloubka kariérních příležitostí, vzdělávání a rozvoj zaměstnanců, kvalita vedení, víra zaměstnanců ve firemní hodnoty a kulturu, systém odměňování a řízení výkonu, efektivnost HR nebo personální konkurenceschopnost.“⁴ Tento rok byl významný mimo jiné v oblasti ekologie, byla představena nová ekologická strategie, díky níž byla snížena velikost karbonové stopy o více než 264 tun CO₂. Též byla zahájena obměna základových a řídicích stanic sítě GSM, která přinese cca 30% úspory spotřeby elektrické energie. T-Mobile zahájil řadu přípravných prací na vybudování moderní sítě UMTS FDD. Příprava na příchod sítí 4. generace. Byla opět potvrzena první příčka v počtu zákazníků tj. 5,42 milionů zákazníků a také byl zaznamenán rekordní téměř

¹ T-Mobile Czech Republic a.s.: Výroční zpráva 2006, dostupná: http://www.t-mobile.cz/dcpublish/Annual_report_2006_CZ.pdf

² iDnes.cz: Již dnes odpoledne: oslavy Dne mobilní etikety s T-Mobile vrcholí [online] Hron, M. 3.4.2007 [cit. 3.2.2014] Dostupné z: <http://mobil.idnes.cz/>

³ T-Mobile Czech Republic a.s.: Výroční zpráva 2007, dostupná: http://www.t-mobile.cz/dcpublish/Annual_report_2007_CZ.pdf

⁴ iDnes.cz: Vítězem ocenění Zaměstnavatel roku 2008 je T-Mobile Czech Republic, a. s. [online] MF Dnes 6.6.2008 [cit. 3.2.2014] Dostupné z: <http://ekonomika.idnes.cz/>

12% nárůst uživatelů tarifních programů. Ke konci roku 2008 jich bylo přibližně 2,5 milionu.¹

V roce 2009 se společnost T-Mobile stala druhým největším poskytovatelem internetového připojení ADSL v ČR i poskytovatelem satelitního televizního vysílání. Tím byla završena cesta od mobilního operátora k plně integrovanému operátorovi, který nabízí hlasové i datové služby v celém spektru. „T-Mobile odkoupí část podniku Českých radiokomunikací, která poskytuje maloobchodní telekomunikační služby. Díky tomu se stane jedničkou mezi alternativními operátory nabízejícími ADSL připojení a nabídne i fixní telekomunikační služby.“² Na sklonku tohoto roku se k T-Mobile připojily části organizačních složek Českých radiokomunikací.³

I přes negativní trendy na trhu, jako jsou vysoká míra nasycení mobilního trhu, velmi silná konkurence a regulační opatření ze strany Evropské Unie, byl rok 2010 pro T-Mobile především ve znamení integrace, a to jak integrace nových služeb, tak organizačních složek. Znovu se podařilo operátorovi potvrdit svou pozici na trhu. Průměrná měsíční útrata za telekomunikační služby dosáhla 417 Kč. T-Mobile absolvoval externí prověrku, zaměřenou na opatření a procesy zamezující korupci. V meziročním srovnání k 31.12.2010 bylo zjištěno, že celkový počet zákazníků je 5,5 milionu, přičemž bezmála z toho 2,8 milionu bylo tarifních uživatelů.⁴ Tento rok se vyznačuje velmi intenzivním budováním sítě 3G⁵. „Po letech letargie se naši operátoři probrali a začali konečně rozumným tempem budovat 3G síť. T-Mobile ale šel ještě o krok dál a rovnou

¹ T-Mobile Czech Republic a.s.: Výroční zpráva 2008, dostupná: http://www.t-mobile.cz/dcpublish/Annual_report_2008_CZ.pdf

² iDnes.cz: T-Mobile odkoupí významnou část Radiokomunikací. Získá tak zákazníky [online] Hron, M. 16.9.2009 [cit. 3.2.2014] Dostupné z: <http://mobil.idnes.cz/>

³ T-Mobile Czech Republic a.s.: Výroční zpráva 2009, dostupná: http://www.t-mobile.cz/dcpublish/Annual_report_2009_CZ.pdf

⁴ T-Mobile Czech Republic a.s.: Výroční zpráva 2010, dostupná: http://www.t-mobile.cz/dcpublish/Annual_report_2010_CZ.pdf

⁵ Síť 3G neboli síť 3. Generace umožňuje vysokorychlostní komunikační služby a asymetrické datové přenosy, podporuje internet a IP přenosy, videokonference, dále umožňuje vyšší kapacitu sítě, podporuje simultánní datové a hlasové přenosy.

začal aplikovat tu nejmodernější technologii na daném poli. A to jako jeden z prvních mobilních operátorů na světě.“¹

2011 je rok, kdy T-Mobile oslavil své patnáctileté výročí působení na českém trhu. V tomto roce uzavřel T-Mobile smlouvu o sdílení 3G sítě se společností Telefónica. Dohoda se týkala nepokrytých oblastí. Rok 2011 byl ve znamení rychlého rozvoje datových služeb. Operátor investoval do vysokorychlostní sítě. I díky tomu objem přenesených mobilních dat uživateli vzrostl téměř o 34%. Přesto průměrná útrata na zákazníka výrazně klesla, zatímco spotřeba telekomunikačních služeb se poměrně obecně zvýšila. T-Mobile registroval ke konci roku 2011 necelých 5,4 milionu zákazníků. Stále více zákazníků využívá některý z paušálních tarifních programů. Jejich počet dosáhl 2,9 milionu, což je 53% ze zákaznické základny.²

Rok 2012 lze u T-Mobile bez nadsázky nazvat rokem „rychlých dat“. Operátor i nadále rozšiřoval a zrychloval svou 3G síť, která z nezávislých hodnocení dlouhodobě vychází jako nejrychlejší. T-Mobile dále otestoval a pilotně nasadil LTE technologii a zrychlil i pevné připojení. (LTE technologie jehož zkratka pochází z anglické názvu 3GPP Long Term Evolution, což je technologie určená pro vysokorychlostní internet v mobilních sítích, která formálně spadá do standardu 3G, přičemž její následovník LTE Advanced bude již plnohodnotné 4G řešení.) V rozvoji pokračovala i oblast ICT služeb. Počet zákazníků se meziročně zvýšil o 117 tisíc tj. 2,2 % na téměř 5,5 milionu uživatelů, z nichž 56% tvoří zákazníci tarifní. Přestože spotřeba telekomunikačních služeb i nadále rostla, došlo k výraznému poklesu průměrné útraty za zákazníka na 362 Kč.³

¹ iDnes.cz: Ceny redakce Mobil.cz aneb to nejlepší z mobilního roku 2010 [online] Vokáč, Luděk 7.2.2011 [cit. 3.2.2014] Dostupné z: <http://mobil.idnes.cz/>

² T-Mobile Czech Republic a.s.: Výroční zpráva 2011, dostupná: http://www.t-mobile.cz/dcpublish/Annual_report_2011_CZ.pdf

³ T-Mobile Czech Republic a.s.: Výroční zpráva 2012, http://www.t-mobile.cz/dcpublish/Annual_report_2012_CZ.pdf

3.2 Podíl mobilních operátorů na trhu v ČR

Tabulka č. 1: Porovnání a vývoj počtu zákazníků mobilních operátorů

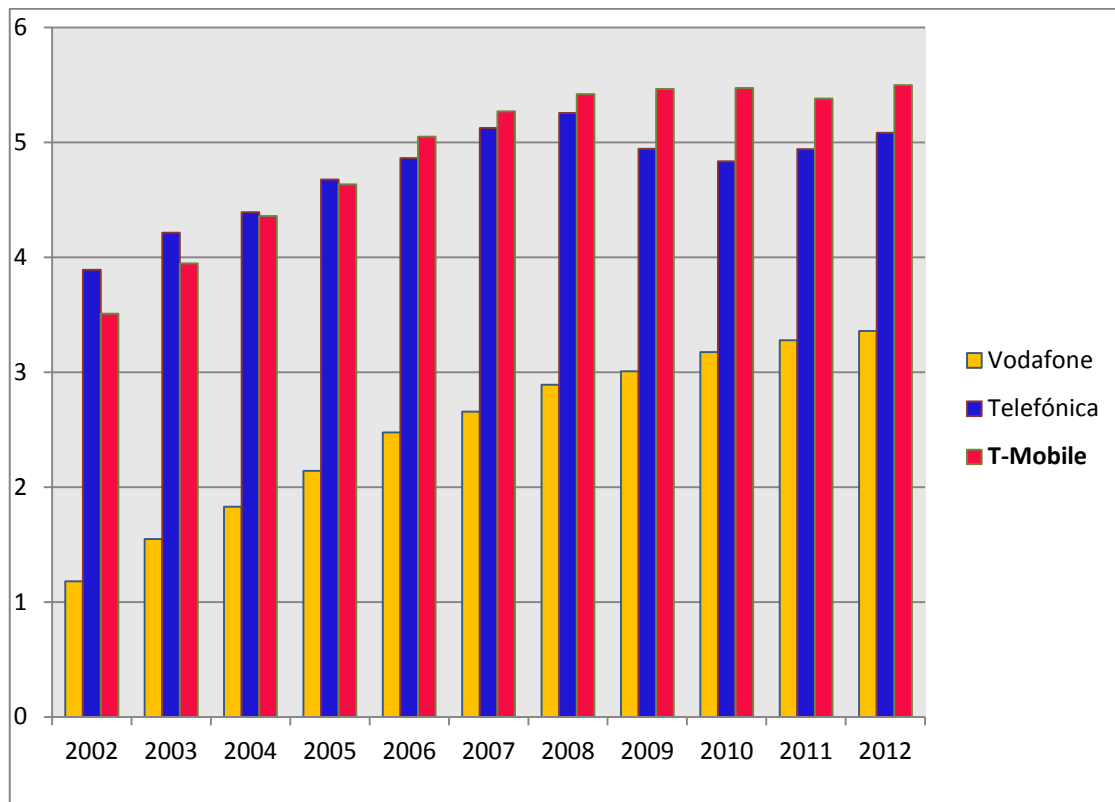
Rok	Vodafone zákazníci v mil.	Telefónica zákazníci v mil.	T-Mobile zákazníci v mil.
2002	1,179	3,891	3,51
2003	1,547	4,215	3,947
2004	1,83	4,394	4,36
2005	2,142	4,676	4,634
2006	2,475	4,864	5,049
2007	2,658	5,126	5,271
2008	2,892	5,257	5,422
2009	3,007	4,945	5,464
2010	3,174	4,835	5,475
2011	3,279	4,942	5,381
2012	3,358	5,083	5,498

Uvedená data jsou čerpána z Výročních zpráv mobilních operátorů, zpracování je vlastní

Jedná se o porovnání počtu zákazníků tří mobilních operátorů za období deseti let a to od roku 2002 až do roku 2012. Nejmladší na trhu společnost Vodafone se nikdy nedostala se svým počtem zákazníků na přední pozici. Společnost Telefónica zaznamenala dominantní postavení na českém trhu po čtyři roky od roku 2002 až do roku 2005. Od následujícího roku 2006 se drží na přední příčce společnost T-Mobile a zůstává v popředí následujících sedm let. Data z výše uvedené tabulky jsou znázorněna v následujícím sloupcovém grafu.

Z dat v uvedených v tabulce, která jsou následně znázorněna v grafu, vyplývá i při velmi opatrné prognóze, že co do počtu zákazníků by se i nadále společnost T-Mobile měla držet na přední pozici. V roce 2013 a 2014 předpokládáme další pozvolný nárůst zákazníků.

Graf č. 1: Porovnání a vývoj počtu zákazníků mobilních operátorů



Vlastní zpracování

Porovnání jednotlivců v ČR 16 let a starších používající mobilní telefon/smartphone (2011-2013)

Na základě průzkumu v roce 2013 využívalo mobilní telefon v České republice ve věku 16 let a více 96% jednotlivců. V tomto směru nedošlo oproti roku 2012 k žádné změně. Znatelné snížení nastalo ve věkové skupině 65+, téměř o 0,5% což znamená, že přesto mobilní telefon užívá cca 7 z 10 z nich. Pokud se zaměříme na skupiny dle ekonomických aktivit, uvidíme, že zásadní nárůst uživatelů mobilních telefonů je ve skupině označené jako „nezaměstnaní“, zde je nárůst o 3,3% oproti roku 2012.

Tabulka č. 2: Jednotlivci v ČR 16 let a starší používající mobilní telefon/smartphone (2011-2013) - Vypracování tabulky je v tisících jednotlivců a % z celkového počtu jednotlivců v dané socio-demografické skupině

	2011		2012		2013	
	v tis.	%	v tis.	%	v tis.	%
Celkem 16+	8 295	93,9	8 252	96,0	8 246	96,0
Pohlaví:						
muži	4 104	95,7	4 021	96,8	4 012	96,7
ženy	4 191	92,3	4 231	95,2	4 234	95,4
Věková skupina:						
16–24 let	1 140	98,7	1 051	99,9	1 028	99,8
25–34 let	1 600	99,2	1 490	99,5	1 443	99,7
35–44 let	1 591	99,4	1 597	99,6	1 644	99,8
45–54 let	1 343	99,1	1 297	98,1	1 297	99,0
55–64 let	1 410	94,9	1 420	97,4	1 384	97,6
65+	1 211	74,8	928	93,1	* 975	* 92,6
Vzdělání (25+)						
základní	668	77,2	791	83,1	672	84,0
střední bez maturit.	2 850	93,7	2 895	96,1	2 832	95,4
střední s maturitou	2 499	96,1	2 320	97,7	2 489	97,9
vysokoškolské	1 138	97,5	1 195	98,8	1 110	98,3
Ekonomická aktivita:						
zaměstnaní	4 819	99,2	4 701	99,5	4 750	99,5
nezaměstnaní	343	97,8	315	96,0	329	99,3
studenti	822	98,7	740	99,9	728	99,7
důchodci	1 703	79,6	1 814	86,6	1 906	86,7

Zdroj: Šetření o využívání ICT v českých domácnostech a mezi jednotlivci (VŠIT), ČSÚ

* 2013 - údaj odpovídá věkové skupině 65-74 let.

Aktualizováno: 17.2.2014

3.3 Ekonomická část

3.3.1 Mobilní operátor oligopol

„Často se na trhu nachází velký počet konkurentů, avšak zároveň jich není tolik, abychom mohli uvažovat, že mají zanedbatelný vliv na utváření ceny. Tato situace na trhu je známá jako oligopol.“¹ Typická odvětví oligopolu jsou automobilový průmysl, elektrochemický průmysl, bankovníctví a telekomunikace. „Oligopol je tržní struktura, která se od jiných struktur liší zejména malým počtem firem a poměrně vysokým stupněm vzájemné závislosti jejich rozhodování.“² V tomto případě se jedná o dominantní postavení tří společností T-Mobile, Telefónica a Vodafone. Všichni tři mají značnou ekonomickou sílu, takže jsou schopni bránit dalším zájemcům, aby na tento trh vstupovali, přístup do tohoto odvětví telekomunikací je omezen. V tomto případě se jedná spíše o necenovou konkurenci. Každá společnost je natolik silná, že může stanovit cenu vyšší, než jsou její mezní náklady ($P > MC$).

Oligopolní struktura je na dnešním trhu běžnější než monopolní struktura. „Protože však oligopolní tržní struktura předpokládá činnost pouze několika firem v odvětví, představuje produkce každé z nich pravděpodobně značný tržní podíl a rozhodování firem je závislé: každá z nich musí zvažovat vliv svých rozhodnutí na chování ostatních firem v odvětví, resp. předvídat jejich reakci na svá vlastní rozhodnutí. Právě tato vzájemná závislost komplikuje analýzu oligopolu: firmy navzájem reagují nejen na změnu ceny, ale i na změnu výstupu, kvality produktu, reklamy apod. každé z nich.“³

V souvislosti s oligopolem můžeme též hovořit o kartelu. „Kartel představuje tzv. koluzivní nebo-li smluvní oligopol, kdy je odvětví reprezentováno skupinou několika firem chovající se jako monopol s mnoha závody.“⁴ Kartelové dohody jsou nezákonné, přesto

¹ Varian, H. R.: Mikroekonomie: Moderní přístup, USA 1993, Victoria Publishing, a.s. 1995, str. 457,

² Hořejší, Bronislava – Soukupová, Jana a kol.: Mikroekonomie, 3.vydání, Praha 2005, Management Press, str. 306,

³ Hořejší, Bronislava – Soukupová, Jana a kol.: Mikroekonomie, 3.vydání, Praha 2005, Management Press, str. 306,

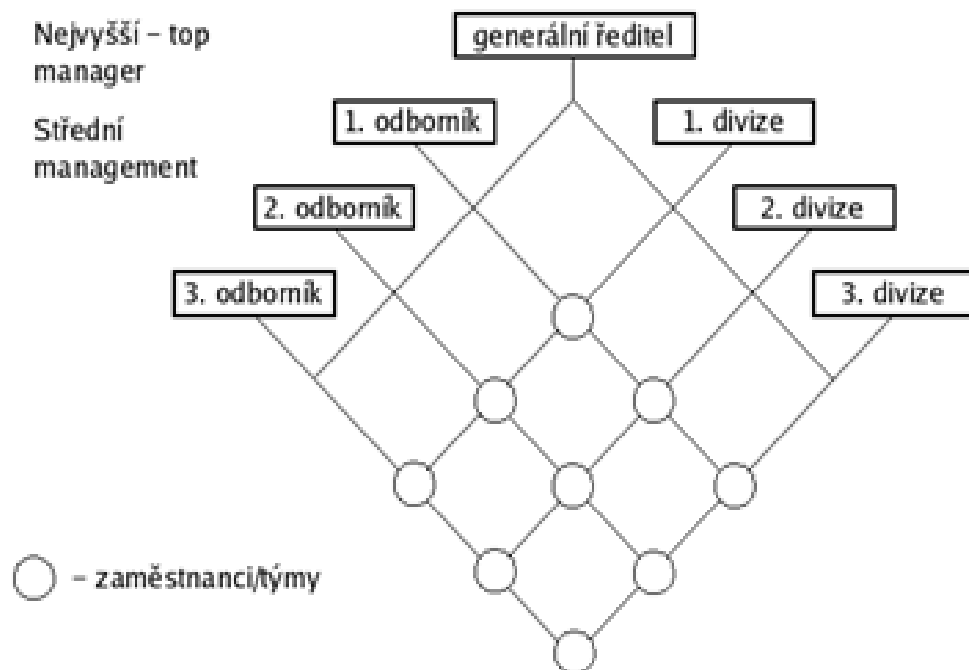
⁴ Hořejší, Bronislava – Soukupová, Jana a kol.: Mikroekonomie, 3.vydání, Praha 2005, Management Press, str. 311,

k nim často tajně dochází. Nejvíce se tyto dohody řeší v České republice ve spojení s čerpacími stanicemi a řetězci, kteří se domlouvají na stejném postupu vůči dodavatelům. Mobilní operátoři nejsou s tímto způsobem dohod spojováni. Výhodou nelegálního kartelu je samozřejmě jejich vnitřní nestabilita, kdy jednotliví účastníci těchto dohod mohou kdykoliv dohodu porušit a získat, tak pro sebe daleko víc výhod.

3.3.2 Všeobecné informace o společnosti T-Mobile Czech Republic a.s.

T-Mobile Czech Republic a.s. má maticovou organizační strukturu s částečným zaměřením na projektové řízení, což je jedna ze základních organizačních forem organizace. „Maticová struktura vzniká tehdy, jestliže je štábní kultura rozšířena o další, doplňkovou strukturu, kterou představuje tým. Tento tým je tvořen vedoucím a dalšími členy štábních útvarů organizace, kteří se společně podílí na řešení úkolu komplexního charakteru (projektu nebo programu).“¹ Doba existence maticové struktury vždy závisí na době řešení daného projektu. Vždy po ukončení daného projektu se pracovníci vracejí pod plnou podřízenost útvaru, pod který před projektem patřili.

¹ MBA slovník pojmů: Maticová struktura [online] 2010 [cit. 15.3.2014] Dostupné z: <http://www.studiummba.cz/slovník-pojmu/maticova-struktura/>



Zdroj: Wikipedie.org, dostupné:

http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Maticov%C3%A1_struktura.png

Tato struktura umožňuje koordinaci potřebnou pro plnění duálních požadavků, pro pružné využití lidských zdrojů. Maticová struktura je dále vhodná pro složité a proměnlivé prostředí, pro rozvoj funkčních a integračních dovedností.

Na druhou stranu tato struktura má ale i své nevýhody, jako duální autorita, nutnost značných interpersonálních dovedností manažerů. Je zde nutná kooperace pro fungování organizace.

Organizační struktura T-Mobile Czech Republic a.s. je tvořena šesti úseky – úsek generálního ředitele, úsek marketingu, finanční úsek, úsek prodeje a služeb zákazníkům, technologický a úsek lidských zdrojů.



Foto: zdroj T-Mobile

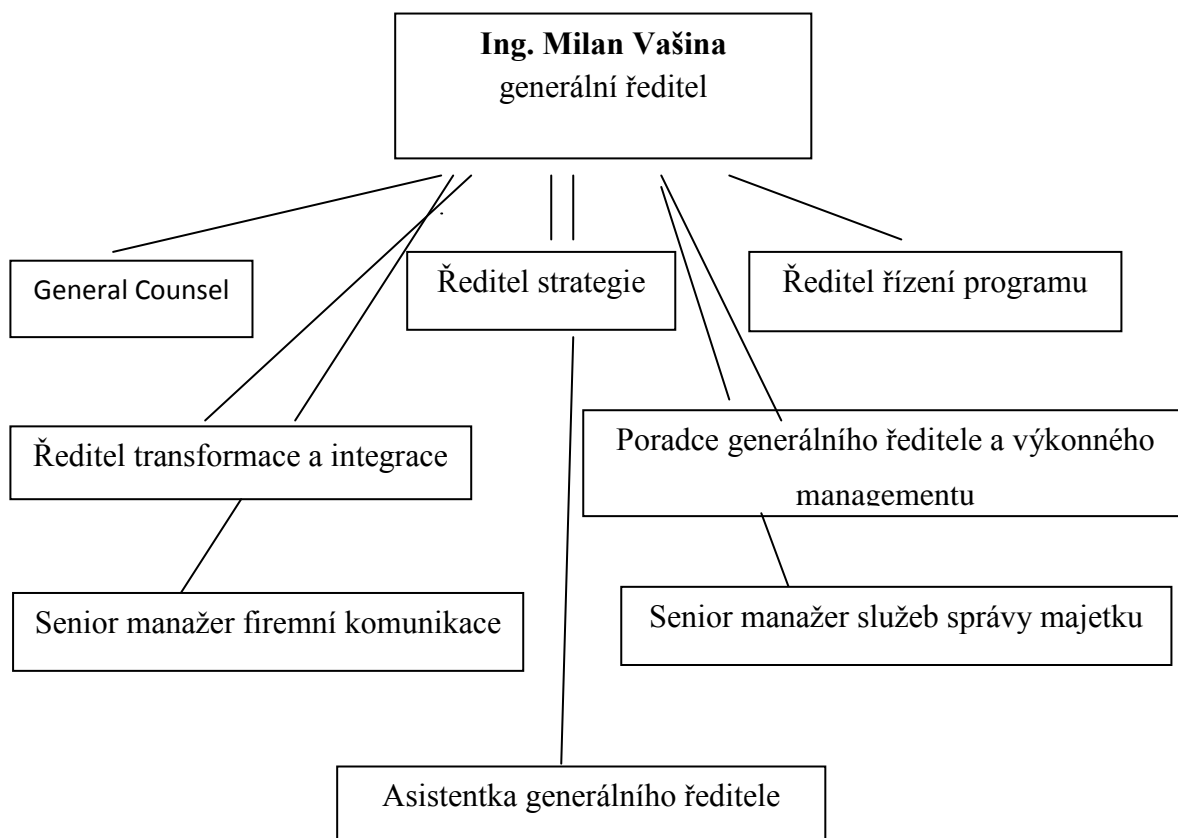




Foto: zdroj T-Mobile

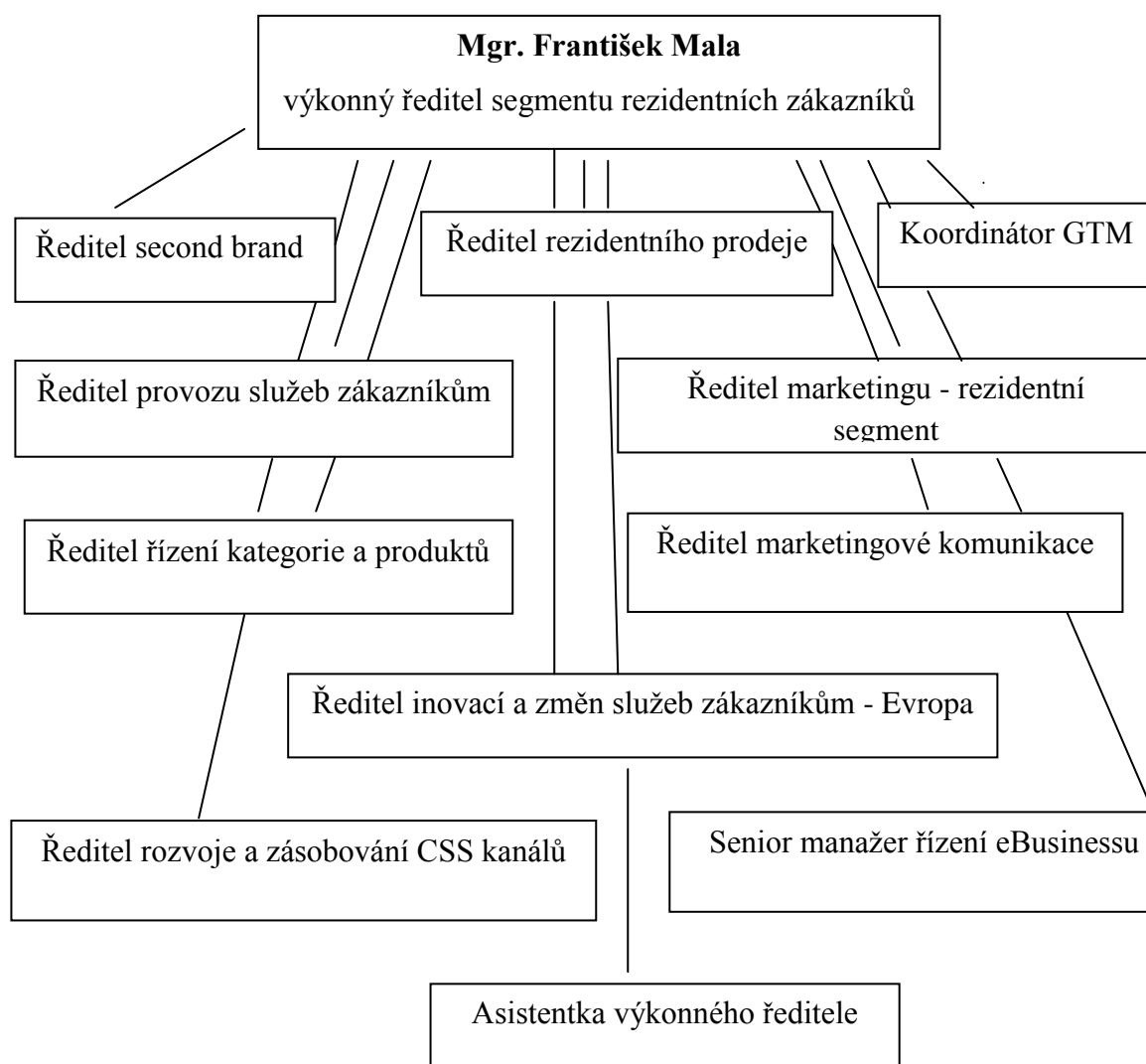




Foto: zdroj T-Mobile

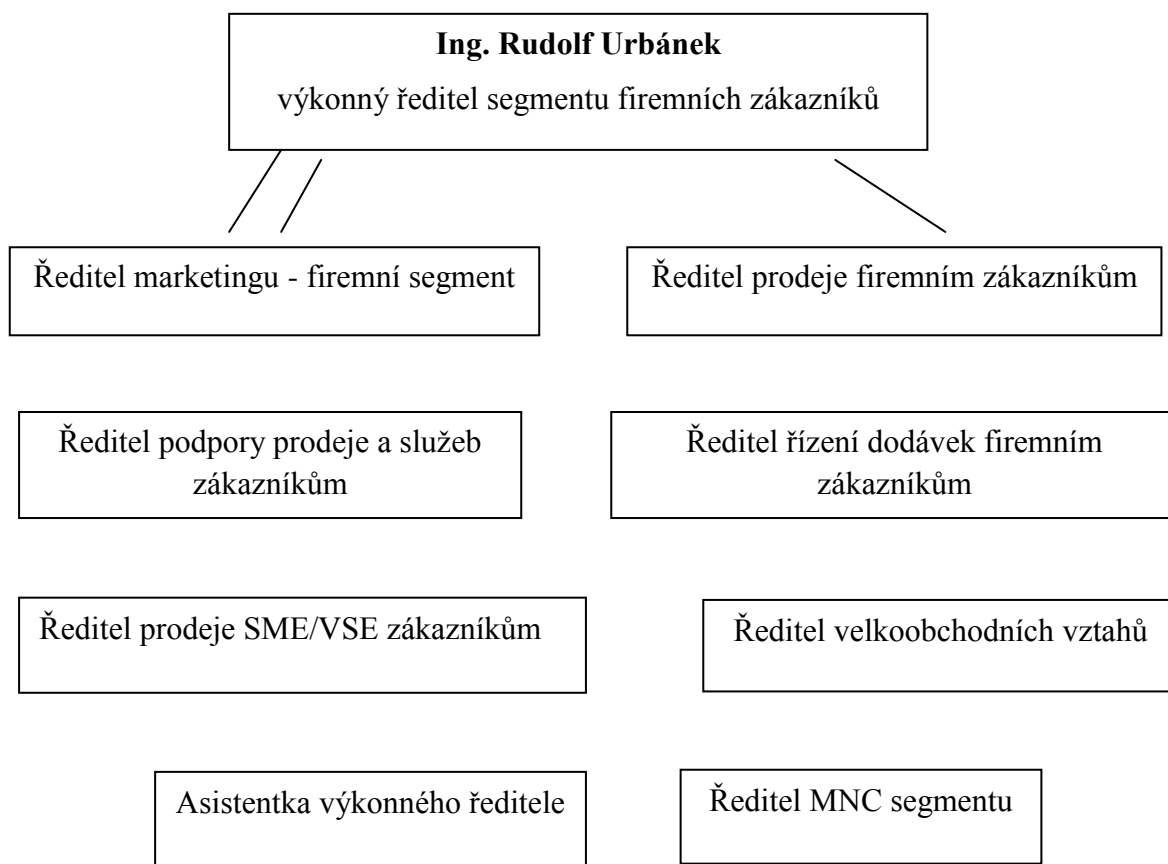




Foto: zdroj T-Mobile

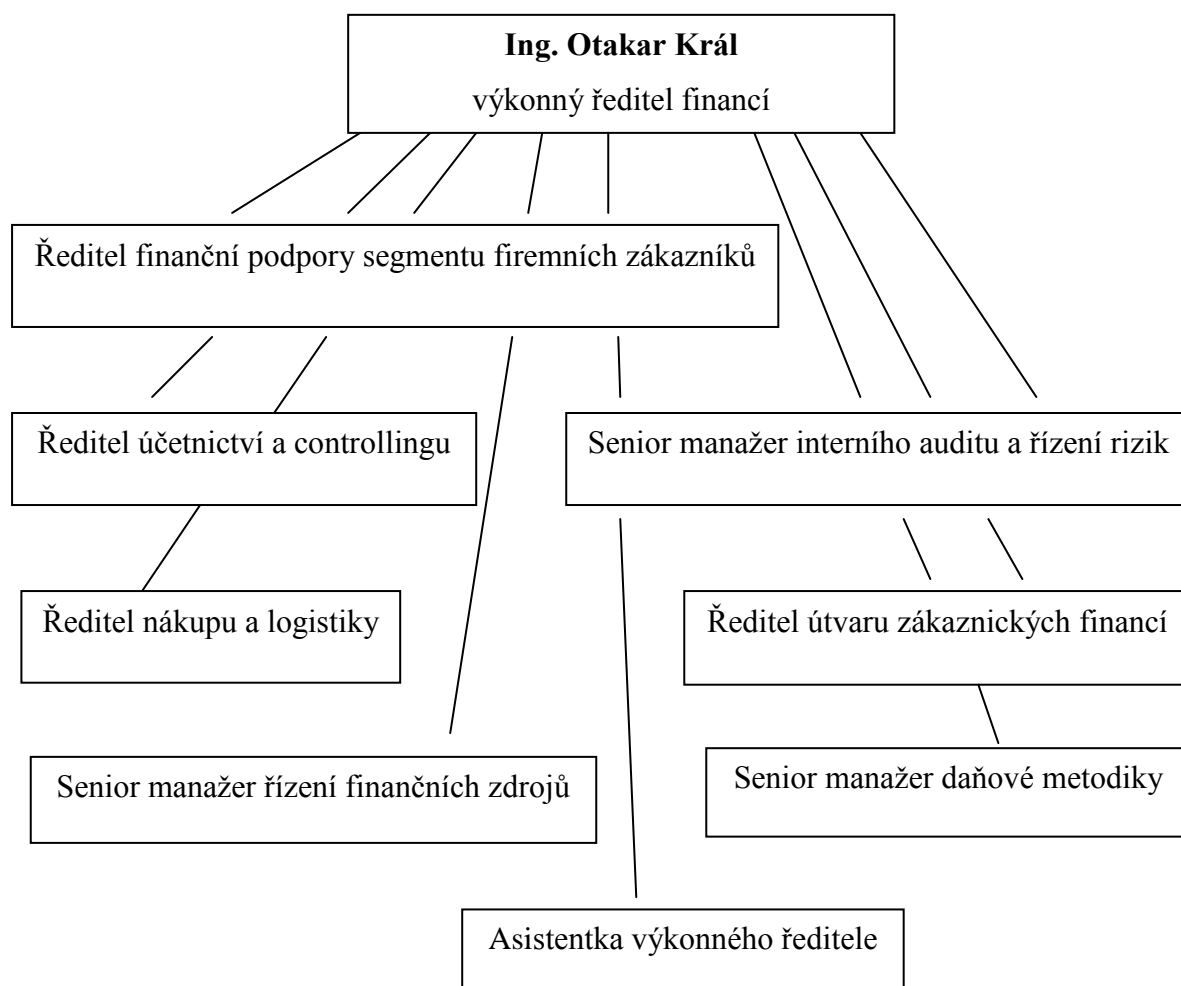




Foto: zdroj T-Mobile

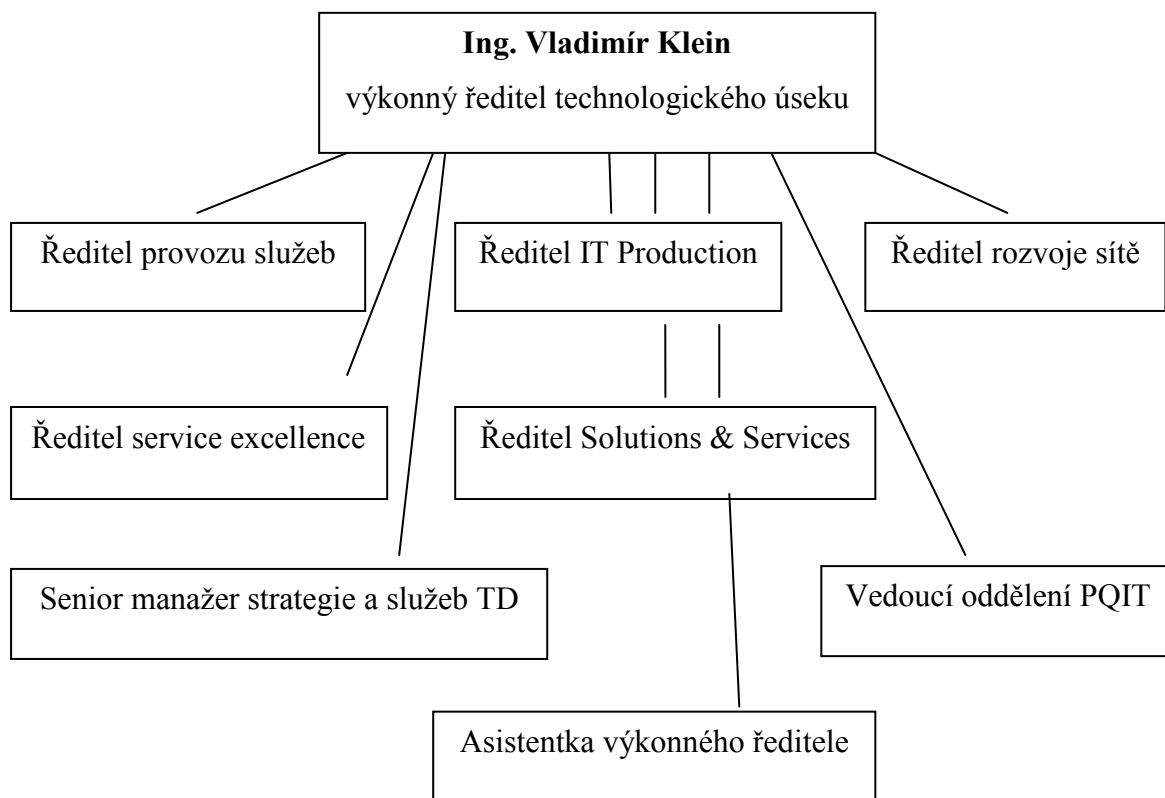
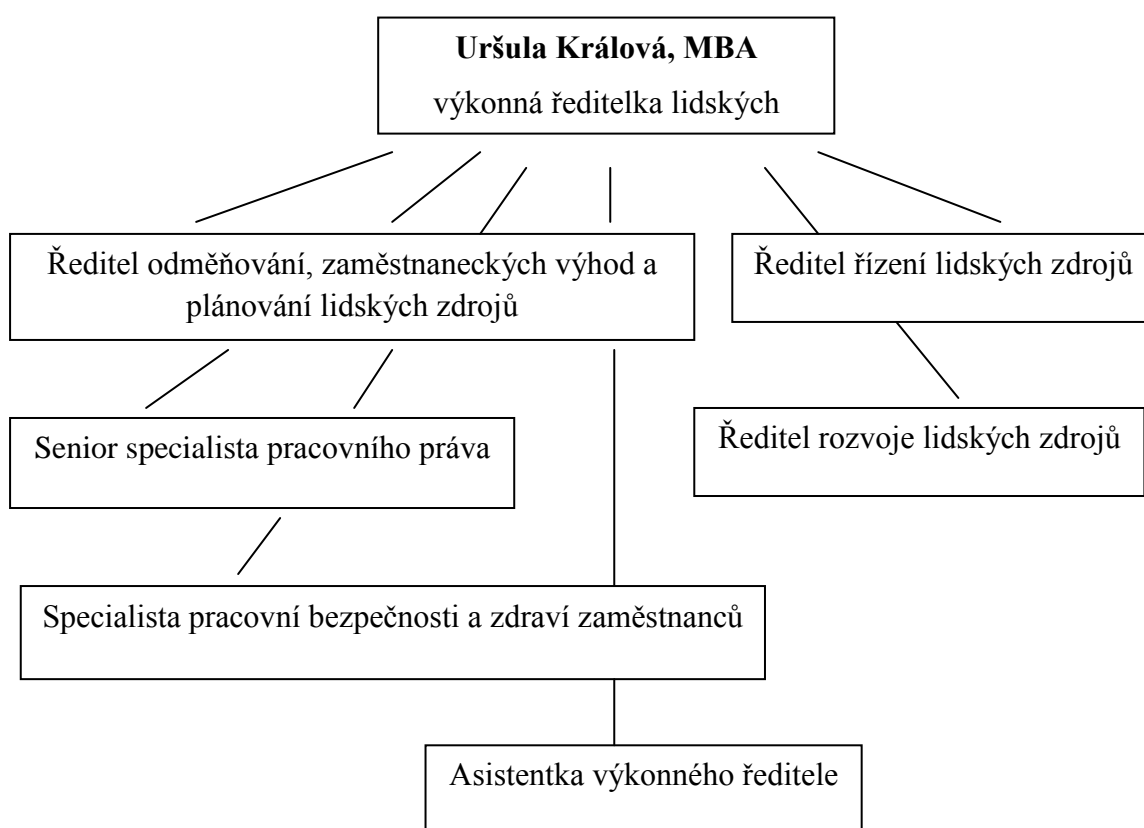




Foto: zdroj T-Mobile



K 10.únoru 2014 Deutsche Telekom oznámil odkoupení zbývajících 39,23 % akcií T-Mobile Czech Republic a.s, za cenu 0,8 miliardy EUR.¹

¹ T-Mobile Tiskové centrum: Deutsche Telekom kupuje zbývajících akcie T-Mobile Czech Republic [online] 6.2.2014 [cit. 16.2.2014] Dostupné z: http://t.press.cz/tiskove_zpravy/

Do tohoto data byla vlastnická struktura společnosti následující:

Akcionář	Počet akcií tis. ks	Splacený základní kapitál	
		mil. Kč	%
CMobil B.V.	316	316	60,77
TMCZ Holdco II(Lux)S.a.r.l	204	204	39,23
Celkem	520	520	100

Tento krok je považován za zcela přirozený krok k 100 % vlastnictví plně konsolidované a kontrolované společnosti, kdy akvizice zbývajících akcií umožní zjednodušení kapitálové struktury a správní struktury T-Mobile Czech Republic. Z toho plynou i finanční výhody, mimo jiné je nutné zmínit úspory na ročních výplatách dividend minoritním akcionářům a zvýšení čistého zisku.¹

3.4 Právní úprava ochrany spotřebitele

3.4.1 Vývoj právní úpravy ochrany spotřebitele v EU

Ve vývoji ochrany spotřebitele je několik důležitých etap. První etapa nastala v roce 1975, kdy Rada Evropského hospodářského společenství (EHS) přijala program, který byl přímo zaměřený na rozvoj politiky ochrany spotřebitele.²

Dne 14. dubna 1975 byl Radou EHS sepsán a schválen Předběžný program cílené politiky jasné formulace pěti základních spotřebitelských práv:

- Právo na ochranu zdraví a bezpečnosti
- Právo na ochranu hospodářských zájmů
- Právo na úhradu utrpěné škody

¹ T-Mobile Tiskové centrum: Deutsche Telekom kupuje zbývající akcie T-Mobile Czech Republic [online] 6.2.2014 [cit. 16.2.2014] Dostupné z: http://t-press.cz/tiskove_zpravy/

² Dvořák, Jan – Švestka Jiří a kol.: Občanské právo hmotné 1, díl první: Obecná část, Wolters Kluwer a. s. ČR, 2013, str. 285

- Právé na informace a vzdělání
- Právo sdružovat se k ochraně svých zájmů

Tento program byl následně převzat v různých podobách do jednotlivých směrnic a posléze i do právních řádů členských států. Jednotný evropský akt z roku 1986 již obsahoval několik ustanovení o ochraně spotřebitele se zřetelem na ochranu zdraví a bezpečnosti.¹

Nicméně v Maastrichtské smlouvě z roku 1992, což můžeme brát jako druhou etapu vývoje právní ochrany spotřebitele, lze nalézt samostatnou kapitolu nazvanou Ochrana spotřebitelů tvořenou jediným článkem 153 smlouvy o Evropském společenství (ES). Dnes ji tvoří článek 169 Smlouvy o fungování Evropské Unie, prohlašujícím, že Společenství přispívá k naplnění vysoké úrovně ochrany spotřebitelů.²

Po Maastrichtské smlouvě následovala Amsterodamská smlouva v roce 1997, která připojila některá další ustanovení, jimiž však věcně neobměnila znění primárního práva. „Poslední ze smluv, tj. Lisabonská smlouva (z roku 2009), jako východisko politiky Evropské Unie stanoví, že hospodářská soutěž není cíl per se, nýbrž má být používána jako nástroj ve službách spotřebitelů a k podpoře jejich zájmů.“³ Cílem mezinárodní Lisabonské smlouvy je především reformovat instituce Evropské unie a její fungování. „Standard zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitele se stal součástí i Listiny základních práv Evropské Unie (čl. 38) mající tutéž právní sílu jako smlouvy samotné. Smlouvy samotné neobsahují žádnou definici spotřebitele ani upřesňující vymezení osob zasluhující zmíněnou ochranu.“⁴

Právní ochrana spotřebitele byla ještě do nedávné doby velmi rozdílná v přístupech jednotlivých národních úprav. To se ale mění přijetím směrnice 2011/83/EU ze dne 25.10.2011, která je důkazem, že příslušné unijní orgány se uchylují k maximální

¹ Dvořák, Jan – Švestka Jiří a kol.: Občanské právo hmotné 1, díl první: Obecná část, Wolters Kluwer a. s. ČR, 2013, str. 285

² Dvořák, Jan – Švestka Jiří a kol.: Občanské právo hmotné 1, díl první: Obecná část, Wolters Kluwer a. s. ČR, 2013, , str. 285

³ Dvořák, Jan – Švestka Jiří a kol.: Občanské právo hmotné 1, díl první: Obecná část, Wolters Kluwer a. s. ČR, 2013, str. 285

⁴ Dvořák, Jan – Švestka Jiří a kol.: Občanské právo hmotné 1, díl první: Obecná část, Wolters Kluwer a. s. ČR, 2013, , str. 285

harmonizaci. „Podle čl. 169 odst. 1 a čl. 169 odst. 2 písm. a) Smlouvy o fungování EU má Unie přispívat k dosažení vysoké úrovně ochrany spotřebitele prostřednictvím opatření přijatých podle článku 114 Smlouvy o fungování EU.“¹ Tato horizontální směrnice sestavena z podnětu EU komise jako ochrana spotřebitelů se zřetelem na nepoctivé obchodní praktiky tím mění směrnici 93/13/EHS a směrnici Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES.² Směrnice poskytuje členským státům přijmout v souvislosti s určitými aspekty prodeje odchylku dle jejich vnitrostátních pravidel, což znamená, že stále mohou vzít v úvahu specifika daného trhu. I přes tuto přiměřenou volnost stále sílí hlasy pro Evropský spotřebitelský kodex, který by sjednotil ochranu spotřebitelů na unijní úrovni.³

3.4.2 Spotřebitel a jeho pojetí

K 1. lednu 2014 nastala pro Českou republiku obrovská změna v podobě účinnosti nového občanského zákoníku, kterým se po padesáti letech mění řada zákonů a též zákon o ochraně spotřebitele. Koncept spotřebitele není jednoznačně definován a ani unijní spotřebitelské právo nemá jednomyslné pojetí spotřebitele. „Chápe spotřebitele jako fyzickou osobu, popřípadě osobu jednající pro svou potřebu, tj. potřebu nikoliv spjatou s její profesionální (výdělečnou) aktivitou.“⁴ Přes odlišné pojetí spotřebitele existuje pevný základ ochrany spotřebitele.

Občanský zákoník § 419 zákon č. 89/2012 Sb. se přiklonil k vymezení spotřebitele v užším slova smyslu jako fyzické osoby. Dále chápe spotřebitele jako slabší stranu

¹ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU: o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS, odst. 3

² Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU: o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS, odst. 3

³ Dvořák, Jan – Švestka Jiří a kol.: Občanské právo hmotné 1, díl první: Obecná část, Wolters Kluwer a. s. ČR, 2013, str. 286

⁴ Dvořák, Jan – Švestka Jiří a kol.: Občanské právo hmotné 1, díl první: Obecná část, Wolters Kluwer a. s. ČR, 2013, str. 290

právního poměru.¹ Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.² Spotřebitel je především osoba, která si opatřuje statky nebo služby pro účely osobní či rodinné a uzavírá smlouvy s podnikateli (profesionály). Občanský zákoník § 420 odst. 1 zákon 89/2012 Sb. se vrátil k původnímu pojetí obchodníka a tím zachovává pojem podnikatel. „Za podnikatele považujeme každého, kdo podnikatelskou činnost provozuje, bez ohledu na to, zda k takové činnosti oprávnění má či nikoliv (§420 odst. 1).“³ Doplněk dle § 421 odst. 1 občanského zákoníku zákona 89/2012 Sb., kdy se za podnikatele považuje osoba, jež je zapsána v obchodním rejstříku, kdy podmínky zapsání do obchodního rejstříku stanovuje jiný zákon. A dále doplněk § 420 odst. 2 zákona 89/2012 Sb. jež se používá na ochranu spotřebitele a účely § 1963, rozšiřuje pojem podnikatel o osoby, které uzavírají smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní a jinak podobnou činností, či při samotném výkonu svého povolání a též pokud jednají jménem nebo na účet podnikatele. Podnikatelem může být fyzická i právnická osoba.⁴ Často dochází k ekonomické převaze profesionálů a tak je třeba nastolit smluvní rovnováhu mezi spotřebitelem a podnikatelem.⁵ „Děje se tak prostřednictvím donucujících (kogentních) ustanovení zákona, od nichž není připuštěno smluvní odchýlení.“⁶ To znamená, že kromě přehledných a srozumitelných pravidel postupu uzavírání smluv mezi podnikatelem a spotřebitelem, též ukládají mimo jiné podnikateli široké informační povinnosti, na které musí pamatovat ve značném předstihu před

¹ Dvořák, Jan – Švestka Jiří a kol.: Občanské právo hmotné 1, díl první: Obecná část, Wolters Kluwer a. s. ČR, 2013, str. 291 a další autoři: Ondřej, J. a kol.: Spotřebitelské smlouvy a ochrana spotřebitele, Ekonomické, právní a sociální aspekty. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2013, str. 3 Kdy zákon o ochraně potřebitele ukládá dodavateli ve smyslu občanského zákoníku § 52 zákona č. 40/1964 Sb. respektive podnikateli ve smyslu § 420 zákona 89/2012 Sb. občanského zákoníku, povinnost poctivého prodeje výrobků či služeb ve správné kvalitě popřípadě jakosti.

² Viz § 419 zákon č. 89/2012 Sb.

³ Dvořák, Jan – Švestka Jiří a kol.: Občanské právo hmotné 1, díl první: Obecná část, Wolters Kluwer a. s. ČR, 2013, str. 298-299

⁴ Viz § 420 a § 421 zákon č. 89/2012 Sb.

⁵ Dvořák, Jan – Švestka Jiří a kol.: Občanské právo hmotné 1, díl první: Obecná část, Wolters Kluwer a. s. ČR, 2013, str. 289

⁶ Dvořák, Jan – Švestka Jiří a kol.: Občanské právo hmotné 1, díl první: Obecná část, Wolters Kluwer a. s. ČR, 2013, str. 289

uzavřením či v případě služeb změnou popřípadě prodloužením smlouvy. Tím neberme, že smyslem a účelem ochrany spotřebitele by mělo být neuspořádané a nepřehledné množství zákonů, které by mělo omezit volný trh nebo autonomní vůli subjektů autonomního práva, nikoliv cílem je pouze zajištění účinné právní ochrany a to spotřebitele.¹

Stále častěji pracujeme s pojmem aktivní spotřebitel, tím rozumíme svědomitého neboli pečlivého spotřebitele. Je to osoba, u které předpokládáme, že je kritická, aktivně chápající, pozorná a informovaná. Tento model spotřebitele, je stále častěji východiskem pro unijní úpravu neboť při tvorbě ochranných spotřebitelských norem, zvláště při jejich aplikaci a interpretaci, je třeba brát v potaz nejen ochranný smysl těchto norem, ale současně i racionální, vyvážené a hlavně přiměřené uspořádání práv a povinností. „Nebylo by žádoucí bezvýjimečně a za všech okolností favorizovat spotřebitele tam, kde rozdíly jsou zanedbatelné.“²

3.4.3 Nekalé obchodní praktiky vůči spotřebitelům

O nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu pojednává Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004.³ Tento předpis se zaměřuje na ochranu spotřebitelů proti nekalým obchodním praktikám ze strany obchodních profesionálů. Bylo ustanoveno, že český právní řád bude sledovat ustanovení

¹ Ondřej, J. a kol.: Spotřebitelské smlouvy a ochrana spotřebitele, Ekonomické, právní a sociální aspekty. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2013, str. 3

² Dvořák, Jan – Švestka Jiří a kol.: Občanské právo hmotné 1, díl první: Obecná část, Wolters Kluwer a. s. ČR, 2013, str. 294

³ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES: o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS,

Směrnice 2005/29/ES a zapracuje ho hlavně do zákona 634/1992 Sb.¹ Jedná se o novelizaci zákona o ochraně spotřebitele zákonem č. 634/1992 Sb.²

Vymezení pojmu spotřebitele bylo již uvedené, jedná se o fyzickou osobu, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání. V tomto vztahu oproti spotřebiteli stojí podnikatel, který prodává výrobky nebo poskytuje služby.³ Podnikatel má podle § 3 odst. 1 písmeno c zákona 634/1992 Sb. povinnost při prodeji výrobků a poskytování služeb dodržovat ceny sjednané v souladu s cenovými předpisy. Vždy musí dané ceny správně účtovat a při placení v hotovosti i řádně zaokrouhlit na nejbližší platnou nominální hodnotu zákonných peněz v oběhu. Zároveň nesmí spotřebiteli ve spojení s užitým druhem placení účtovat poplatek převyšující náklady, jež prodávajícímu ve spojení s druhem platby vznikají.⁴ „Prodávající, který v souvislosti s uzavřenou smlouvou používá pro komunikaci se spotřebitelem veřejnou komunikační síť, nesmí pro tuto komunikaci využívat telefonní číslo pro přístup ke službám s vyjádřenou cenou.“⁵ To znamená, že nesmí použít telefonní číslo s vyšší než běžnou cenou.

O nekalé obchodní praktiky vůči spotřebiteli se jedná, pokud podle § 4 zákona č. 634/1992 Sb. je jednání podnikatele v rozporu s požadavky náležité profesionální péče nebo pokud podstatně ovlivní rozhodování spotřebitele a to tak, že učiní rozhodnutí, které by jinak neučinil. Jako nekalá obchodní praktika je bráno zaměření na spotřebitele, jež jsou z důvodu fyzické nebo duševní slabosti nebo věku nebo důvěřivosti zvláště zranitelní.⁶ Nekalost se hodnotí z hlediska průměrné spotřebitele, u něhož se předpokládá, že má

¹ Hajn, Petr: Směrnice o nekalých obchodních praktikách a české právo, Právní rozhledy, 2007 str. 11

² Viz § 2 odst. 1 zákon č. 634/1992 Sb.: o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů 9.2.2014 do částky 9/2014 Sb. a 4/2014 Sb.m.s.

³ Viz § 2 odst. 1 zákon č. 634/1992 Sb.: o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů 9.2.2014 do částky 9/2014 Sb. a 4/2014 Sb.m.s.

⁴ Viz § 3 odst. 2 zákon č. 634/1992 Sb.: o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů 9.2.2014 do částky 9/2014 Sb. a 4/2014 Sb.m.s.

⁵ Viz § 3a zákon č. 634/1992 Sb.: o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů 9.2.2014 do částky 9/2014 Sb. a 4/2014 Sb.m.s.

⁶ Viz § 4 odst. 2 zákon č. 634/1992 Sb.: o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů 9.2.2014 do částky 9/2014 Sb. a 4/2014 Sb.m.s.

dostatek informací, jež je v rozumné míře pozorný, opatrný s ohledem na sociální, kulturní a jazykové faktory.¹ Mezi nekalé obchodní praktiky patří samozřejmě klamavé a agresivní praktiky. „Nekalé obchodní praktiky jsou zakázány.“²

Klamavou obchodní praktikou myslíme, jsou-li porušena určitá pravidla chování tzv. kodex chování včetně uvedení schválení určitým subjektem a to se nestalo. Velmi důležitou součástí jsou tzv. agresivní obchodní praktiky. „Opakovaně činí spotřebiteli nevyžádané nabídky prostřednictvím telefonu, faxu, elektronické pošty, nebo jiných prostředků přenosu na dálku, s výjimkou vymáhání splatných smluvních závazků způsobem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy; tím nejsou dotčena ustanovení § 2 odst. 1 písm. e) zákona č. 40/1995 Sb., v platném znění a příslušná ustanovení zákona č. 480/2004 Sb. a zákona č. 101/2000 Sb.“³

Nedílnou součástí směrnice 2005/29/ES je Příloha č. I Obchodní praktiky, jež jsou za všech okolností považovány za nekalé.⁴ „Výčet 23 klamavých a 8 agresivních praktik z tohoto dokumentu (označovaného za „černou listinu“) musí být jednotně uplatňován ve všech státech Společenství (u nás bude přílohou novelizovaného zákona o ochraně spotřebitele) a může být měněn jenom změnou směrnice.“⁵

3.4.4 Právní úprava činnosti mobilních operátorů v ČR a EU

Český telekomunikační úřad jako příslušný správní orgán podle § 108 odst. 1 písm. b) zákona č. 127/2005 Sb. upravuje v souladu s novelizací zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, zákonem č. 214/2013 Sb. a zákonem č. 303/2013 Sb.

¹ Dvořák, Jan – Švestka Jiří a kol.: Občanské právo hmotné 1, díl první: Obecná část, Wolters Kluwer a. s. ČR, 2013, str. 290

² Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES: o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, str. 4

³ Příloha 2 zákon č. 634/1992 Sb.: o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů 9.2.2014 do částky 9/2014 Sb. a 4/2014 Sb.m.s

⁴ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES: o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, str. 9

⁵ Hajn, Petr: Směrnice o nekalých obchodních praktikách a české právo, Právní rozhledy, 2007, str. 11

činnosti mobilních operátorů v České republice a vydal v opatření obecné povahy č. OOP/1/04.2012-4, kterým se mění opatření obecné povahy č. OOP/1/02.2008-2, kterým se stanoví relevantní trhy v oboru elektronických komunikací, včetně kritérií pro hodnocení významné tržní síly.¹

Podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací je povinen poskytovat tuto službu nepřetržitě po všechny dny v roce, nestanoví-li zákon jinak, a v kvalitě stanovené podle § 71 odst. 4 zákona č. 127/2005 Sb.² Dle § 61 odst. 1, odst. 2 a odst. 6 je nutné, aby byla veřejně dostupná služba mobilního operátora poskytována nepřetržitě obousměrně nejen pro vnitrostátní hovory, tak i pro mezinárodní volání, zvláštní povinností je zajištění nepřetržitého přístupu k číslům tísňového volání. Pokud je nějakým způsobem ohroženo soustavné poskytování této veřejně dostupné služby, má Český telekomunikační úřad dle § 61 odst. 2 zákona č. 127/2005 Sb. oprávnění této skutečnosti zabránit či vydat opatření nezbytná k udržení veřejně dostupné služby. Mimo jiné je povinností podnikatele vést aktuální a úplnou databázi spotřebitelů, jež tuto veřejně dostupnou službu využívají. Podnikatel poskytující veřejně dostupnou telefonní službu prostřednictvím mobilní sítě elektronických komunikací v této databázi vede rovněž jemu dostupné údaje o aktivovaných předplacených kartách v jeho mobilní síti. Podnikatel poskytující veřejně dostupnou telefonní službu je oprávněn dle § 61 odst. 4 zákona č. 127/2005 Sb. pro účely databáze účastníků získávat a používat jejich rodná čísla.³ Podnikatel v žádném případě neodpovídá, za obsah přenášených zpráv prostřednictvím elektronických komunikací. Též má podle § 61 odst. 6 zákona č. 127/2005 Sb. podnikatel právo na úhradu za poskytování služeb a jeho nákladů, vyjma tísňového volání, které je poskytováno zdarma.⁴

Dále §63 zákona č. 127/2005 Sb. upravuje náležitosti smluv mezi v tomto případě mobilním operátorem a spotřebitelem při poskytování veřejně dostupných ať už elektronických komunikací nebo připojením k veřejné komunikační síti. Ukládá § 63

¹ Zákon č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích: Opatření obecné povahy č. OOP/1/04.2012-4. Česká republika 4.4.2012, str. 1

² Viz § 71 odst. 4 zákon číslo 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích

³ Viz § 61 odst. 4 zákon číslo 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích

⁴ Viz § 61 odst. 6 zákon číslo 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích

odst. 1 zákonem č. 127/2005 Sb., že musí být vždy srozumitelně a úplně uveden podnikatel poskytující služby včetně všech náležitostí. U podnikatele poskytujícího služby nebo zajišťujícího přístup k síti jméno, popřípadě jména, příjmení, bydliště a identifikační číslo nebo obchodní firma, jde-li o fyzickou podnikající osobu, nebo obchodní firma nebo název, sídlo (místo podnikání) a identifikační číslo, popřípadě sídlo organizační složky na území České republiky, a identifikační číslo, bylo-li přiděleno, jméno, popřípadě jména, a příjmení osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby, jde-li o právnickou osobu.¹ Dále specifikuje náležitosti, jež se týkají podnikajících právnických a fyzických osob. V případě nepodnikající osoby neboli spotřebitele, jež je specifikován v § 419 zákon č. 89/2012 Sb., je nutné, aby bylo ve smlouvě uvedeno jméno, příjmení, bydliště spotřebitele a jeho rodné číslo. Pokud spotřebiteli nebylo přiděleno uvádí číslo svého pasu. Rozhodnutí účastníka o uvedení jeho osobních, nebo identifikačních údajů v účastnickém seznamu v souladu s § 63 odst. 6 písm. q) a § 41 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb.² Důležitou součástí smlouvy je popis poskytované služby. Další informace a podmínky jako třeba omezení užívání koncových zařízení, informace o právech účastníka a další vymezení dle § 95 zákona č. 127/2005 Sb. zákaznická podpora nebo údaje o cenách a mnoho dalších nezbytných informací jsou též součástí Všeobecných podmínek u mobilních operátorů, jak jim to ukládá zákon o elektronických komunikacích.³

Relevantní trhy v oboru elektronických komunikací včetně kritérií pro hodnocení významné tržní síly Český telekomunikační úřad vydává opatření obecné povahy č. OOP/1/04.2012-4, kterým se mění opatření obecné povahy č. OOP/1/02.2008-2. Kdy relevantním trhem je myšlena dostupnost služeb elektronických komunikací na maloobchodní úrovni to znamená pro koncové uživatele. „I přesto, že Český telekomunikační úřad své regulační zásahy za účelem podpory rozvoje efektivně konkurenčního prostředí a ve prospěch koncových uživatelů uplatňuje primárně na velkoobchodní úrovni, vychází při vymezování velkoobchodních trhů ze situace na

¹ Viz § 63 odst. 1 písm. a) zákon číslo 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích

² Viz § 63 odst. 6 písm. q) a § 41 odst. 3 zákon číslo 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích

³ Viz § 63 a 95 zákon číslo 127/2005 Sb.

navazujícím maloobchodním trhu.“¹ Úřad se na základě šetření trhu domnívá, že pro zlepšení současného maloobchodního trhu by mohlo přispět větší konkurenční prostředí a to prostřednictvím tzv. virtuálních mobilních operátorů, jež by donutili současné tři operátory k cenově diferencovaným nabídkám služeb.²

3.5 Shrnutí

Nový občanský zákoník zákon č. 89/2012 Sb. a novelizace zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, zákonem č. 214/2013 Sb. a zákonem 303/2013 Sb. přinesly pro spotřebitele mnoho pozitivních změn, jež by mu měli pomoci v právní ochraně. Spotřebitel (3.4.2.) je stále brán jako slabší článek ve vztahu podnikatel (3.4.2.) spotřebitel. Nová právní úprava občanského zákoníku zákona č. 89/2012 Sb. a výše uvedená novelizace zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, ukládá podnikateli v souladu se zákonem 634/1992 Sb. ve znění pozdějších změn a doplňků (3.4.3.) více povinností vůči spotřebiteli a zároveň chrání spotřebitele před nekalými obchodními praktikami (3.4.3.).

Již teď je možné zhodnotit, že nové povinnosti podnikatele patří mezi nesporné výhody spotřebitele. Mezi tyto nové výhody patří informační povinnost podnikatele (3.4.4.), jež částečně přispěje k možnému vyrovnání dlouhodobě nevyrovnaných sil postavení ve smluvním vztahu mezi slabým spotřebitelem a silným podnikatelem. V případě nedodržení této informační povinnosti má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy. Další pozitivní změna je uvedena v novém občanském zákoníku § 1829 zákon č. 89/2012 Sb., jež uvádí, že spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů ode dne jejího uzavření, což dříve ve spojení se službou v podstatě nebylo možné. Pokud dříve spotřebitel smlouvu na službu podepsal, již nemohl od této smlouvy odstoupit. V tomto případě to znamená, že jedná-li se o poskytování služby mobilním operátorem, tato zákonná lhůta běží ode dne uzavření smlouvy. Je patrné, že nový občanský zákoník zákon

¹ Viz § 108 zákon č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích: čl. 2 odst. 1 patření opatření obecné povahy č. OOP/1/04.2012-4. Český telekomunikační úřad 4.4.2012, str. 2

² Viz § 108 zákon č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích: opatření obecné povahy č. OOP/1/04.2012-4. Český telekomunikační úřad 4.4.2012, str. 19

č. 89/2012 Sb. se v rámci změn na ochranu spotřebitele a jeho práv zaměřil hlavně na silnější článek tohoto smluvního vztahu a tím je podnikatel, jemuž těmito změnami udělil nové povinnosti, které by jednoznačně měly zamezit zneužívání práva ve svůj prospěch na úkor spotřebitele.

Kroky Českého telekomunikačního úřadu (3.4.4.) v souladu s opatřením obecné povahy č. OOP/1/04.2012-4 o rozvoji konkurence na maloobchodním trhu, jež předpokládá, že se vpuštěním virtuálních operátorů na český trh současná situacelepší a přispěje k vyšší ochraně spotřebitele, se může časem ukázat jako relevantní. Do této chvíle, zatím toto opatření k žádné znatelné změně nevedlo. Stále hlavní konkurenční boj o spotřebitele probíhá mezi hlavními třemi operátory.

4 Vlastní práce

4.1 Analýza postupů mobilního operátora T-Mobile se zaměřením na nekalé obchodní praktiky operátorů

4.1.1 Obchodní podmínky

Obchodní podmínky dnes tvoří standardní součást smluvní agendy obecně a na tuto již běžnou potřebu reagoval i nový občanský zákoník, který řeší nejen jednostranné změny, ale i další aspekty jako řádné včlenění obchodních podmínek do smlouvy. Ty směřují k hospodárnosti a usnadnění procesu smluvního styku. Z tohoto důvodu zcela logicky vyplývá, že se tato oblast uplatnění podmínek neustále rozšiřuje.

4.1.2 Analýza postupů mobilních operátorů

U mobilních operátorů jsou tyto obchodní podmínky dostupné pod názvem Všeobecné podmínky. Upravují práva a povinnosti spotřebitelů a operátorů, čerpají i se řídí zákonem. Dle šetření bývají tyto všeobecné podmínky volně dostupné a dobře viditelné pro spotřebitele na prodejnách operátorů, pouze na prodejně operátora Vodafone si je musíte vyžádat. Tyto všeobecné podmínky se dají brát ze dvou pohledů. První pohled by mohl být ze strany spotřebitele, že operátor chce být z obliga a tak využívá tuto cestu. A následně nad každou nesrovnalostí ze strany spotřebitele si tzv. „myje ruce“. Další úhel pohledu by mohl být ze strany operátora vůči spotřebiteli, kdy vypsáním všech všeobecných podmínek usnadňuje spotřebiteli cestu k důležitým informacím právní úpravy.

Na otázku, zda je možnost si vytištěnou smlouvu před podpisem odnést domů, aby měl spotřebitel dostatek času si smlouvu přečíst a jistotu, že tuto smlouvu chce podepsat, odpověděli na všech prodejnách shodně ano. Společnost T-Mobile a Telefónica trvají na podpisu smlouvy na prodejně před pracovníkem operátora, což je z hlediska ochrany spotřebitele velmi dobrý přístup. U společnosti Vodafone není nutné podepsat smlouvu před pracovníkem operátory, můžete podepsat smlouvu doma či kdekoliv jinde mimo prostor prodejny a následně jí operátorovi odeslat poštou.

Pokud shrneme poznatky, na těchto obchodních praktikách operátorů není nic nekalého. Vzhledem k provedenému šetření vychází najevo, že operátoři se řídí pouze tím, co jim umožňuje a přikazuje právní úprava v souvislosti s novým občanským zákoníkem, tedy zákonem č. 89/2012 Sb. a novelizací zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, v platném znění a zákonem č. 634/1992 Sb.: o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů včetně Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES: o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS. Dále vychází, že benevolence v podpisu smlouvy u operátora Vodafone bez asistence oprávněného pracovníka a popřípadě následné zaslání poštou nemusí být úplně bezpečné z hlediska ochrany spotřebitele. Stále zde vyvstává možnost zneužití osobních údajů. Ačkoliv má mobilní operátor Vodafone tento způsob uzavírání smluv uveden ve svých všeobecných podmínkách a i přesto, že šetření neprokázalo žádné zaznamenané zneužití tohoto způsobu podpisu smlouvy, je jen otázkou času, kdy k tomuto způsobu zneužití dojde, a tímto způsobem budou využívány služby operátora. Čímž budou samozřejmě způsobeny nemalé potíže včetně finančních potíží osobě, jejíž osobní data budou uvedena ve smlouvě. Už z tohoto důvodu by měl i mobilní operátor Vodafone trvat na uzavírání smluv před oprávněným pracovníkem na své prodejně. Šetření též ukázalo, že je již zcela běžným standardem prodejny školený pracovník s profesionálním přístupem k zákazníkovi včetně ochoty cokoliv vysvětlit.

4.2 Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. pro spotřebitele 2014

V souvislosti s novým občanským zákoníkem, tedy zákonem č. 89/2012 Sb. a s novelizací zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, v platném znění přistoupila společnost T-Mobile k plošné úpravě svých Všeobecných smluvních podmínek a podmínek služeb.¹

¹ T-Mobile Tiskové centrum: T-Mobile mění na základě změny zákona smluvní podmínky [online] 26.11.2013 [cit.3.2.2014] dostupné: http://t-press.cz/tiskove_zpravy/2013/1445

4.2.1 Úvodní ustanovení

Tyto všeobecné podmínky jsou součástí smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a jsou uzavírány mezi spotřebitelem (zákazníkem) a společností T-Mobile (operátorem), usnadňují spotřebiteli orientaci v jeho právech a povinnostech.

„Všeobecné podmínky upravují spotřebiteli práva i povinnosti a zároveň i práva a povinnosti operátora při užívání a poskytování služeb elektronických komunikací a souvisejících služeb (dále vše jen „služby“) prostřednictvím mobilní sítě (dále jen „mobilní služby“) či pevné sítě (dále jen „pevné služby“), které jsou poskytovány pod obchodní značkou T-Mobile“.¹

V jednání o smlouvě se může spotřebitel i operátor nechat zastoupit zástupcem. Zástupci spotřebitele musí být udělena plná moc s úředně ověřeným podpisem.

4.2.2 Účastnická smlouva

V případě zájmu o uzavření smlouvy je nezbytné řádně vyplnit a podepsat formulář označený „Účastnická smlouva“, který je nutné předložit T-Mobile společně s dokumenty potřebnými k ověření totožnosti.

U operátora T-Mobile je postup založení smlouvy na prodejně následující. V případě, že má spotřebitel zájem o uzavření smlouvy na veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, předloží pracovníkovi společnosti T-Mobile popřípadě obchodnímu zástupci k ověření svůj občanský průkaz v případě cizího státního příslušníka svůj cestovní pas. Oprávněný pracovník zanesse data z dokladů do databáze. Jedná se o informace o spotřebiteli, jež jsou stanoveny § 63 zákona č. 127/2005 Sb. a též občanským zákoníkem zákonem č. 89/2012 Sb. Spotřebitel udává své jméno, příjmení, titul včetně adresy. Následující údaj se týká požadované služby, kvůli které je tato smlouva uzavírána včetně všech náležitostí s tím spojených. Je dojednána cena respektive výběr tarifu zákazníkem a doba úvazku včetně vysvětlení obchodních podmínek. Po zanesení těchto dat

se databáze operátora automaticky spojí se systémem SOLUS¹ a ověří, zda zákazník není uveden na listině dlužníků. Pokud je zákazník schválen systémem má možnost smlouvu podepsat elektronickou tužkou přímo do databáze, kdy si nechá zaslat smlouvu v elektronické podobě. V takovém případě si data kontroluje přímo v databázi operátora T-Mobile. V případě, že mu více vyhovuje tištěná podoba smlouvy, je mu smlouva vytištěna a po zkontrolování správnosti údajů tuto smlouvu podepíše, kdy v tomto případě si rovnou jeden tiskopis odnáší. Mezi náležitosti této účastnické smlouvy u operátora T-Mobile patří k jaké službě včetně krátké specifikace je tato smlouva uzavírána, na jaké telefonní číslo, kým je uzavírána, údaje o operátorovi dle § 63 odst. 1 písm. a) zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a zájemci o službu též dle § 63 odst. 1 písm. b) zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, smluvní ujednání. Součástí účastnické smlouvy je formulář nastavení služeb.²

„Jsou-li splněny podmínky nutné pro uzavření Smlouvy (např. souhlasí-li totožnost spotřebitele s údaji na formuláři či složil-li spotřebitel zálohu, je-li požadována), operátor předložený návrh přijme a smlouvu se spotřebitelem uzavře“.³ Smlouva je uzavřena připojením podpisu operátora na smlouvu nebo jiným úkonem T-Mobile, ze kterého jednoznačně vyplývá přijetí Vámi předloženého návrhu (například aktivací SIM karty či Služby).⁴ Operátor upozorňuje, že jakékoliv změny provedené spotřebitelem ve smlouvě byť jakkoliv nepodstatné automaticky odmítá s ohledem na počet zákazníků. O uzavření popřípadě změny smlouvy bude operátor informovat spotřebitele prostřednictvím schránky T-Box. Tato elektronická schránka je součástí zákaznického účtu na portálu Můj T-Mobile a byla zřízena v důsledku povinnosti informovat zákazníky o uzavření smlouvy či o všech jejích změnách.⁵ Tato potvrzení nemají charakter potvrzujícího obchodního dopisu.

¹ Solus je online registr dlužníků, jež funguje zdarma.

² T-Mobile Czech Republic a.s., T-Mobile zákaznické centrum Účastnická smlouva, Praha 26.1.2014

³ T-Mobile Czech Republic a.s., Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile Czech Republic, a.s., Praha 26.1.2014

⁴ T-Mobile Czech Republic a.s., Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile Czech Republic, a.s., Praha 26.1.2014

⁵ T-Mobile Tiskové centrum: T-Mobile mění na základě změny zákona smluvní podmínky [online] 26.11.2013 [cit.3.2.2014] dostupné: http://t-press.cz/tiskove_zpravy/2013/1445/

Pro pozdější prokázání identifikace spotřebitele při uzavření smlouvy je nutné udělit T-Mobile souhlas pro kopírování či opsání údajů nutných pro identifikaci spotřebitele, jež je důležitý pro T-Mobile z důvodu archivace údajů. To stejné platí i v případě doložení jakékoliv změny v těchto údajích.

4.2.3 Obsah smlouvy

Obsah smlouvy tvoří ustanovení uvedená v: (i) formuláři „Účastnická smlouva“ nebo obsah hovoru při telefonickém uzavření smlouvy, (ii) podmínkách zvláštních nabídek, (iii) podmínkách spotřebitelem zvolených konkrétních služeb, (iv) platném ceníku služeb (dále jen „ceník“), (v) podmínkách zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů Účastníků, (vi) platných Všeobecných podmínkách a (vii) dalších dokumentech, na které bude spotřebitel upozorněn.¹ Dojde-li k rozporu mezi jednotlivými dokumenty, bude upřednostněn dokument, který byl uveden v předchozím odstavci dříve před dokumentem rozporovaným.

4.2.4 Aktivace služby

Povinnost operátora je aktivovat službu v co nejkratší lhůtě s přihlédnutím k obchodním, technickým a procesním podmínkám. Pokud se operátor nedohodne jinak, aktivuje požadovanou mobilní službu maximálně do 7 dnů v případě pevné služby je tato doba maximálně 30 dnů.

4.2.5 Doba trvání smlouvy

Smlouva bývá uzavírána na dobu, kterou si spotřebitel s operátorem sjedná a to buď na dobu určitou v délce měsíců na kterých se účastníci dohodnou nebo na dobu neurčitou. V případě sjednání Účastnické smlouvy na dobu určitou může zájemce souhlasit po

² T-Mobile Czech Republic a.s., Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile Czech Republic, a.s., Praha 26.1.2014

uplynutí sjednané lhůty s automatickým prodloužením smlouvy opět na dobu určitou za stejných podmínek. Pokud ovšem spotřebitel nesouhlasí s automatickým prodloužením smlouvy na dobu určitou je Účastnická smlouva prodloužena na dobu neurčitou.¹ Aktivací služby začíná běžet doba trvání smlouvy.

Chce-li spotřebitel ukončit smlouvu na dobu určitou k datu, kdy uplyne doba sjednaná doba jejího trvání, je nutné tuto skutečnost oznámit operátorovi písemně alespoň 20 dnů předem. Doba určitá Účastnické smlouvy se automaticky prodlužuje o dobu, po kterou bylo spotřebiteli přerušeno poskytování služeb či omezeno poskytování služeb s převodem na předplacené služby (dále též jen „suspendace²“) s výjimkou suspendace, v souvislosti s kterou operátor spotřebiteli vyúčtoval smluvní pokutu dle článku 8.2. níže.³ Suspendaci u pevných služeb nelze provést formou omezení s převodem na předplacenou službu.

4.2.6 Změna smlouvy

Návrh na změnu smlouvy je spotřebitel oprávněn předložit prostřednictvím jakéhokoliv kontaktního místa operátora. Pokud budou dodrženy všechny podmínky pro provedení změny, T-Mobile změnu provede, v případě kdy to bude procesně a technicky možné a to nejpozději od počátku zúčtovacího období nejbližší od obdržení požadovaného návrhu. Pokud by nebyly splněny všechny podmínky potřebné k provedení změny, T-Mobile bude informovat spotřebitele o podmínkách, při kterých by bylo možné návrh na změnu akceptovat. Operátor též spotřebitele informuje, pokud jeho návrh změny zamítne.

¹ T-Mobile Czech Republic a.s., T-Mobile zákaznické centrum Účastnická smlouva, Praha 26.1.2014

² Suspendace slouží uživatelům, kteří plánují na delší dobu nepoužívat svůj telefonní účet. Po tuto dobu není účtován měsíční paušál, nelze ani využívat služeb jako je telefonování, zaslání sms zpráv, stahovat data či využívat jiných služeb. Maximální doba suspendace je 84 dní v kalendářním roce (může být i kratší). Po uplynutí této doby popřípadě dosažení předem stanoveného termínu se stává SIM karta automaticky aktivní. O dobu suspendace se prodlužuje smluvní závazek u operátora.

³ T-Mobile Czech Republic a.s., Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile Czech Republic, a.s., Praha 26.1.2014, odst. 2.4.

Stává se tak převážně z důvodu nesplaceného dluhu vůči operátorovi, při suspendaci nebo v průběhu výpovědní lhůty.

Dojde-li ke změně údajů spotřebitele, je spotřebitel povinen operátor informovat do 7 dnů ode dne, kdy ke změně došlo. Dále je nutné tuto změnu doložit dokladem, jenž změnu potvrzuje (dosvědčuje).

4.2.7 Ukončení smlouvy

Obecně ukončit smlouvu mezi spotřebitelem a operátorem je možné dohodou, výpovědí, odstoupením, smrtí spotřebitele nebo zánikem některé ze zúčastněných stran, které jsou ve smlouvě uvedeny bez právního zástupce.

4.2.8 Ukončení smlouvy ze strany operátora

Pokud T-Mobile shledá důvod ukončit spotřebiteli smlouvu, musí tak učinit písemně na adresu spotřebitele nebo doručením do schránky T-Box a to s výpovědní lhůtou 30 dnů ode dne jejího doručení. Důvodem, který vede k ukončení smlouvy ze strany operátora je nezaplacení tří po sobě jdoucích vyúčtování ve lhůtě splatnosti a to ani v náhradní stanovené lhůtě, dále prodlení v úhradě jakéhokoliv peněžitého závazku po dobu delší než 90 dnů. Pokud dojde k podezření, že byla smlouva spotřebitelem uzavřena z důvodu zneužívání služby nebo na základě nepravdivých údajů. Pádným důvodem k rozvázání smlouvy je i podstatné porušení podmínek smlouvy, ať už užíváním neschválených zařízení, jiným ohrožením provozu sítě nebo uskutečňováním zlomyslných či obtěžujícím voláním popřípadě rozesíláním nevyžádaných nebo reklamních zpráv spotřebitelem. Nejsou-li splněny podmínky nezbytné pro to, aby mohl operátor poskytovat služby. Dále pokud je proti spotřebiteli vedeno insolvenční řízení nebo je-li vůči spotřebiteli nařízena exekuce. V případě pravomocného prohlášení konkursu na majetek

spotřebitele může operátor odstoupit od smlouvy či je-li smlouva podstatným způsobem porušena.¹

4.2.9 Výpověď ze strany spotřebitele

Spotřebitel může vypovědět smlouvu písemnou formou s 30 denní výpovědní lhůtou, ať už se jedná o smlouvu na dobu určitou či neurčitou. Pokud se jedná o smlouvu na dobu určitou je spotřebitel povinen zaplatit úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo spotřebiteli poskytnuto za zvýhodněných podmínek a zároveň úhradu ve výši 20% součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby jejího trvání nebo 20% součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, přičemž je toto bráno jako paušální odškodné za předčasné vypovězení smlouvy, která byla původně spotřebitelem i operátorem sjednána na dobu určitou.² Spotřebitel je rovněž oprávněn vypovědět smlouvu písemně bez sankce v případě, kdy toto právo vyplývá ze zákona, v takovém případě je nutné doručit operátorovi výpověď nejpozději 10 dnů před dnem účinnosti změny, která zakládá spotřebiteli zákonné právo vypovědět smlouvu.³

4.2.10 Společná ustanovení

I po ukončení smlouvy mezi spotřebitelem a operátorem přetrvávají práva a povinnosti, které ani ukončením smlouvy nezanikají. Mezi tyto povinnosti patří, aby spotřebitel neprodleně vrátil operátorovi, vše co je vlastnictvím operátora. Dále musí spotřebitel v co nejkratší době uhradit veškeré dlužné částky včetně smluvních pokut, které ukončením smlouvy nezanikají.

¹ T-Mobile Czech Republic a.s., Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile Czech Republic, a.s., Praha 26.1.2014, odst. 2.6.1. a odst. 3.4.

² T-Mobile Czech Republic a.s., Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile Czech Republic, a.s., Praha 26.1.2014, odst. 2.6.2. a odst. 8.3.

³ T-Mobile Czech Republic a.s., Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile Czech Republic, a.s., Praha 26.1.2014, odst. 2.6.2.

4.2.11 Reklamace

U vystaveného vyúčtování může spotřebitel uplatnit reklamaci do 2 měsíců od doručení vyúčtování. V případě reklamace poskytnuté služby je nutné reklamovat písemně do 2 měsíců od poskytnutí služby. Operátor podanou reklamaci vyřídí bez zbytečného odkladu, vždy nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Pouze v případě, že je nutné projednat danou reklamaci se zahraničním provozovatelem, obdrží spotřebitel vyřízení reklamace do 2 měsíců ode dne jejího doručení. V případě, kdy spotřebitel nesouhlasí s řešením reklamace, může do 1 měsíce od jejího vyřízení uplatnit námitky proti vyřízení dané deklamace u Českého telekomunikačního úřadu.¹

4.2.12 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“.²

O sporech mezi spotřebitelem a operátorem rozhoduje soud, s ohledem na to že některá pravomoc je dána i Českému telekomunikačnímu úřadu, kdy spory týkající se smlouvy nelze řešit mimo správní nebo soudní řízení. Všeobecné podmínky, které jsou nyní pro zjednodušení jednotné pro spotřebitele i podnikatele, nabývají platnosti a účinnosti dne 26. ledna 2014 a v plném rozsahu nahrazují předchozí všeobecné podmínky.³

¹ T-Mobile Czech Republic a.s., Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile Czech Republic, a.s., Praha 26.1.2014, odst. 7.

² T-Mobile Czech Republic a.s., Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile Czech Republic, a.s., Praha 26.1.2014, odst. 10.

³ T-Mobile Czech Republic a.s., Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile Czech Republic, a.s., Praha 26.1.2014, odst. 10.

4.2.13 Shrnutí změn

V případě předčasného ukončení smlouvy (4.2.9) u smlouvy na dobu určitou zaplatí spotřebitel úhradu ve výši 20 % součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce smlouvy a současně úhradu za zařízení, jež mu bylo poskytnuto za zvýhodněných podmínek.¹

Vzhledem k nové povinnosti operátora informovat spotřebitele o uzavření smlouvy a všech jejích změnách jako je třeba změna tarifu spotřebitelem, zřídil operátor elektronickou schránku T-Box v samoobsluze Můj T-Mobile, kam bude operátor zasílat veškeré informace a následně je zde bude uchovávat po dobu 6 měsíců.²

Operátor dále musí v souladu se zákonem o elektronických komunikacích informovat spotřebitele o plánovaném automatickém prodloužení smlouvy vždy maximálně 3 měsíce a minimálně 1 měsíc před prodloužením smlouvy nebo jakoukoliv změnou související se smlouvou spotřebitel.³

„T-Mobile podmínky v souladu se zadáním zkrátil a přizpůsobil terminologii novému občanskému zákoníku.“⁴

¹ T-Mobile Tiskové centrum: T-Mobile mění na základě změny zákona smluvní podmínky [online] 26.11.2013 [cit.3.2.2014] dostupné: http://t-press.cz/tiskove_zpravy/2013/1445/

² T-Mobile Tiskové centrum: T-Mobile mění na základě změny zákona smluvní podmínky [online] 26.11.2013 [cit.3.2.2014] dostupné: http://t-press.cz/tiskove_zpravy/2013/1445/

³ T-Mobile Tiskové centrum: T-Mobile mění na základě změny zákona smluvní podmínky [online] 26.11.2013 [cit.3.2.2014] dostupné: http://t-press.cz/tiskove_zpravy/2013/1445/

⁴ T-Mobile Tiskové centrum: T-Mobile mění na základě změny zákona smluvní podmínky [online] 26.11.2013 [cit.3.2.2014] dostupné: http://t-press.cz/tiskove_zpravy/2013/1445/

4.3 Dotazníkové šetření mobilní operátoři na českém trhu

Statistika respondentů v souvislosti s kvalitativním dotazníkem je následující:

Dotazník v elektronické podobě v období od 1.3.2014 do 3.3.2014 navštívilo 145 osob, z toho dotazník ukončilo 101 osob, kdy požadovaný počet respondentů byl 100, ze zbylých 44 se 28 osob pouze na dotazník podívalo a 16 respondentů jej nedokončilo. Celková úspěšnost tohoto dotazníku tudíž činí 69,66%.

Výsledky dotazníku

1. Využíváte služeb mobilního operátora?

Ze stanovených možností Ano – Ne odpovědělo 99 respondentů, že využívá služeb mobilního operátor.

Výběr	odpovědi	podíl v %
Ano	99	99
Ne	1	1

Výběr z možností, zodpovězeno 100x, nezodpovězeno 0x

2. Vaše pohlaví?

Ze stanovených odpovědí Muž – Žena vyplývá, že na dotazník odpovídalo 2/3 žen.

Výběr	odpovědi	podíl v%
Muž	25	25
Žena	75	75

Výběr z možností, zodpovězeno 100x, nezodpovězeno 0x

3. Kolik je Vám let?

U této otázky respondent vypisoval svůj věk, který byl následně rozdělen do skupin.

Skupiny rozděleno dle věku					
Věk respondentů	15 - 25	26 - 35	36 - 45	46 - 55	56 - více
Počet respondentů	43	22	16	8	11

Textová odpověď, zodpovězeno 100x, nezodpovězeno 0x

4. Vzdělání, do jaké skupiny patříte?

Respondenti měli na výběr z níže uvedených možností. Nejvyšší podíl respondentů v tomto dotazníku byl se středoškolským vzděláním s maturitou.

Výběr	odpovědi	podíl v %
základní vzdělání	3	3
vyučen	13	13
středoškolské bez maturity	7	7
středoškolské s maturitou	53	53
vyšší odborné	2	2
vysokoškolské	22	22

Výběr z možností, zodpovězeno 100x, nezodpovězeno 0x

5. Jak dlouho jste u Vašeho mobilního operátora?

U této otázky měli respondenti možnost výběru doby, na jehož základě se ukázalo, že zákazníci bývají věrni svému mobilnímu operátorovi.

Výběr	Odpovědi	Podíl v %
do 1 roku	6	6
1 - 5 let	24	24
6 - 10 let	43	43
11 - více let	27	27

Výběr z možností, zodpovězeno 100x, nezodpovězeno 0x

6. Vyberte Vašeho operátora.

Respondenti měli na výběr z mobilních operátorů, tři hlavní operátoři mají poměrně vyrovnané zastoupení, jiný operátor, což je v tomto případě jakýkoliv z virtuálních operátorů má v tomto případě zanedbatelné zastoupení.

Mobilní operátor	Odpovědi	Podíl v %
O2 - Telefónica	36	36
T-Mobile	32	32
Vodafone	30	30
Jiný operátor	2	2

Výběr z možností, zodpovězeno 100x, nezodpovězeno 0x

7. Jaké využíváte nabídky u Vašeho mobilního operátora.

Respondenti vybírali ze dvou hlavních nabídek služeb, kdy jednoznačně vede služba paušální.

Služba mobilního operátora	Odpovědi	Podíl v %
paušálních služeb	84	84
předplacené SIM karty - dobíjení kreditů	16.00%	16

Výběr z možností, zodpovězeno 100x, nezodpovězeno 0x

8. Jste spokojeni se službami Vašeho operátora?

Ze stanovených možností Ano – Ne odpovědělo 87 respondentů, že je se svým mobilním operátorem spokojena.

Výběr	odpovědi	podíl v %
Ano	87	87
Ne	13	13

Výběr z možností, zodpovězeno 100x, nezodpovězeno 0x

9. Jak by jste ohodnotil(a) přístup Vašeho mobilního operátora? (čím větší počet hvězdiček, tím větší spokojenost s přístupem operátora)

Respondenti hodnotili přístup mobilního operátora vyznačením hvězdiček, průměrná spokojenost respondentů s přístupem mobilního operátora je 3,66 z 5 hvězdiček.

Hodnocení dle hvězdiček	Odpovědi	Podíl v %
5/5	16	16
4/5	45	45
3/5	32	32
2/5	3	3
1/5	4	4

Hvězdičkové hodnocení, zodpovězeno 100x, nezodpovězeno 0x

10. Působí na Vás Váš operátor čestným a reprezentativním dojmem?

U této otázky měli respondenti možnost výběru Ano – Ne. Téměř 2/3 respondentů odpovědělo, že na ně jejich operátor působí čestně a reprezentativně.

Výběr	Odpovědi	Podíl v %
Ano	74	74
Ne	26	26

Výběr z možností, zodpovězeno 100x, nezodpovězeno 0x

11. Je z Vašeho pohledu jednání Vašeho mobilního operátora čestnější než jednání konkurenčních operátorů?

Respondenti měli na výběr Ano – Ne. U této otázky je výsledek téměř vyrovnaný 59 respondentů si o svém operátorovi myslí, že je jeho jednání čestnější než jiných operátorů.

Výběr	Odpovědi	Podíl v %
Ano	59	59
Ne	41	41

Výběr z možností, zodpovězeno 100x, nezodpovězeno 0x

12. Musel(a) jste někdy řešit nějaký problém či nesrovnalost se svým mobilním operátorem?

Respondenti vybírali z připravených odpovědí Ano – Ne, kdy více jak polovina respondentů odpovědělo Ano.

Výběr	Odpovědi	Podíl v %
Ano	63	63
Ne	37	37

Výběr z možností, zodpovězeno 100x, nezodpovězeno 0x

13. Pokud ANO (otz. 12), byl Váš operátor ochoten s Vámi tento problém řešit a snažil se Vám vyjít vstříc?

Na tuto otázku odpovídali pouze respondenti, kteří v předchozí otázce potvrdili, že někdy se svým mobilním operátorem řešili nějaký problém či nesrovnalost. Z této skupiny respondentů potvrdilo 90,63%, že byl jejich operátor ochoten a snažil se jim vyjít vstříc.

Výběr	Odpovědi	Podíl v %
Ano	58	90,63
Ne	5	9,37

Výběr z možností, zodpovězeno 63x, nezodpovězeno 37x

14. Znal(a) jste před využíváním služeb mobilního operátora jeho všeobecné podmínky?

Respondenti měli u této otázky na výběr Ano – Ne, kdy 54 respondentů potvrdilo, že znalo všeobecné podmínky svého operátora před využíváním služeb mobilního operátora, což je v tomto případě poměrně nízké číslo.

Výběr	Odpovědi	Podíl v %
Ano	54	54
Ne	46	46

Výběr z možností, zodpovězeno 100x, nezodpovězeno 0x

15. Pokud ANO (otz. 14), byly pro Vás jeho všeobecné podmínky srozumitelné a přehledné?

Na tuto otázku odpovídali pouze respondenti, jež u předchozí otázky potvrdili, že znali všeobecné podmínky operátora před užitím jeho služeb. Srozumitelné a přehledné všeobecné podmínky byli pouze 64,36% z 54 respondentů.

Výběr	Odpovědi	Podíl v %
Ano	34	64,36
Ne	20	35,64

Výběr z možností, zodpovězeno 54x, nezodpovězeno 46x

16. Setkal(a) jste se někdy u Vašeho mobilního operátora s nevyžádanou nabídkou (tj. telefonický kontakt operátorem s nabídkou aniž by jste někdy o tento způsob kontaktu projevil(a) zájem)?

Respondenti měli u této otázky na výběr Ano – Ne. Poměrně vysoký počet respondentů tj. 80 potvrdil, že se s tímto druhem kontaktu od mobilního operátora setkal.

Výběr	Odpovědi	Podíl v %
Ano	80	80
Ne	20	20

Výběr z možností, zodpovězeno 100x, nezodpovězeno 0x

17. Pokud ANO (otz. 16), obtěžují Vás tyto hovory?

Na tuto otázku odpovídali pouze respondenti, jež u předchozí otázky potvrdili nevyžádanou telefonickou nabídku operátorem. Tyto hovory obtěžuje 96% respondentů z 80.

Výběr	Odpovědi	Podíl v %
Ano	75	96
Ne	5	4

Výběr z možností, zodpovězeno 80x, nezodpovězeno 20x

18. Pokud ANO (otz. 17), řešil(a) jste nějak se svým operátorem tento způsob obtěžování?

Respondenti odpovídali pouze v případě, že odpověď na předchozí otázku, zdali je obtěžují telefonické nabídky od operátorů, byla kladná. Ze 75 respondentů, které tyto hovory obtěžují, je pouze 39,25% z nich tj. 19 respondentů, jež tuto skutečnost řešili s příslušným operátorem.

Výběr	Odpovědi	Podíl v %
Ano	19	39,25
Ne	56	60,75

Výběr z možností, zodpovězeno 75x, nezodpovězeno 5x

19. Setkal(a) jste se nebo nabyl jste dojmu, že se Váš mobilní operátor uchyluje k nekalým obchodním praktikám?

Respondenti měli na výběr z odpovědí Ano – Ne, kdy 72 respondentů se setkala nebo nabilo dojmu, že se jedná o nekalé obchodní praktiky operátora.

Výběr	Odpovědi	Podíl v %
Ano	72	72
Ne	28	28

Výběr z možností, zodpovězeno 100x, nezodpovězeno 0x

20. Případně víte, jak se proti tomuto jednání bránit?

Na tuto otázku odpovídali všichni respondenti. Více jak polovina to je 55 respondentů ze 100 by vědělo, jak se proti nekalým obchodním praktikám bránit.

Výběr	Odpovědi	Podíl v %
Ano	55	55
Ne	45	45

Výběr z možností, zodpovězeno 100x, nezodpovězeno 0x

21. Doporučil(a) by jste Vašeho mobilního operátora své rodině a přátelům?

U této otázky měli respondenti na výběr z odpovědí Ano – Ne. Odpovědi ukázaly, že 83 respondentů ze 100 by svého operátora doporučili své rodině a přátelům.

Výběr	Odpovědi	Podíl v %
Ano	83	83
Ne	17	17

Výběr z možností, zodpovězeno 100x, nezodpovězeno 0x

Když shrneme dotazníkového šetření jež proběhlo od 1.3.2014 až 3.3.2014 v elektronické podobě na téma mobilní operátoři na českém trhu, jehož se zúčastnilo 100 náhodných respondentů vychází nám, že mezi spotřebiteli vedou tři skalní operátoři, kteří jsou již víc jak desítku let na trhu a někteří z nich téměř dvě desítky. Kdy 84% respondentů uvádí, že užívá paušální služby. Při tomto množství je poměrně překvapující, že pouze 54% z nich znalo všeobecné podmínky operátora před tím, než u operátora podepsali smlouvu. Pouze 34 respondentů z 54 což je 64,36% uvádí, že podmínky mobilních operátorů jsou pro srozumitelné přehledné.

Poměrně vysoký počet respondentů 80% se setkal s nevyžádanou telefonickou nabídkou od operátora, kdy 96% respondentů z oslovených tento kontakt obtěžuje, ale pouze 39,25% z 96% což odpovídá 19 respondentů, z nich tento druh obtěžování se svým operátorem řešilo. Na otázku, zdali se respondenti setkali nebo nabyli dojmu, že se jejich mobilní operátor uchyluje k nekalým obchodním praktikám, odpovědělo pouze 28 respondentů ano tj. 28% z dotazovaných. Na následující otázku pro všechny respondenty, jestli znají způsob, jak se proti tomuto jednání bránit, odpovědělo pouze 45 což je 45% respondentů, že ano.

V případě zaměření pouze na mobilního operátora T-Mobile v tomto dotazníku, vychází následující výsledky. Z celkového počtu 100 respondentů odpovědělo 32 respondentů, že užívají služeb mobilního operátora T-Mobile, kdy z těchto 32 má paušální službu 21 respondentů. Celkové hodnocení respondentů vychází na 3,6 hvězdiček. Z odpovídajících 32 respondentů se 29 respondentů setkalo s nevyžádanou telefonickou nabídkou operátora. Stejný počet respondentů tento způsob nabídky obtěžoval, ale pouze 6 respondentů tento způsob obtěžování s operátorem řešilo. Dále respondenti odpověděli, že 7 z 32 respondentů se setkalo nebo nabyli dojmu, že by mohlo jít ze strany operátora o nekalé obchodní praktiky. V tomto případě všech 7 respondentů by vědělo, jak proti těmto praktikám bránit. Na poslední otázku ohledně doporučení operátora své rodině a přátelům odpovědělo 28 respondentů, že by svého operátora doporučili. Dle tohoto dotazníku vyplývá, že operátor T-Mobile má poměrně vysoké množství spokojených zákazníků.

V závěru k tomuto dotazníkové šetření ohledně mobilních operátorů na českém trhu je nutné se zamyslet nad situací operátor versus spotřebitel. Byli by vhodné ze stran operátorů ještě zapracovat na zjednodušení všeobecných podmínek? V případě ještě většího zjednodušení všeobecných podmínek operátorů bez užití odborného a právního

jazyka by tyto všeobecné podmínky ztrácely smysl. Již dlouhodobě se nám dokazuje právní negramotnost národa a nezájem, vzhledem k otázce 14. připravenosti před podpisem smlouvy, tuto situaci nějakým způsobem zlepšit.

5 Poznatky a zhodnocení

Nový občanský zákoník a výše uvedená novelizace zákona o elektronických komunikacích přinesly pro spotřebitele mnoho pozitivních změn, jež by mu měli pomoci v právní ochraně. Spotřebitel (3.4.2.) i nadále zůstává jako nejslabší článek ve vztahu mezi jím a podnikatelem (3.4.2.), což je v tomto případě operátor. Nová právní úprava občanského zákoníku a předmětné novelizace zákona o elektronických komunikacích, v platném znění ukládá podnikateli v souladu se zákonem 634/1992 Sb. ve znění pozdějších změn a doplňků (3.4.3.) více povinností vůči spotřebiteli, čímž vytváří pro spotřebitele daleko lepší podmínky na jeho ochranu a zároveň chrání spotřebitele před nekalými obchodními praktikami (3.4.3.) ze stran podnikatele.

Mezi nové povinnosti podnikatele vůči spotřebiteli patří informační povinnost (3.4.4.). Tato povinnost spočívá v povinnosti informovat spotřebitele před jakoukoliv změnou, jež zasahuje nebo jakkoliv mění smlouvu mezi jím a podnikatelem, minimálně 30 dní před provedením této změny. S touto povinností souvisí i dříve automatické prodlužování doby smlouvy, jež mohlo být bráno spotřebitelem jako nekalá obchodní praktika ze strany podnikatele. Což v případě nedodržení informační povinnosti ze strany podnikatele znamená, že spotřebitel může odstoupit od smlouvy. Stejně tak zákon pamatuje na možnost, že spotřebitel nebude podnikatelem informován vůbec anebo dodatečně. V případě, že podnikatel svou informační povinnost vůči spotřebiteli nesplnil vůbec, má spotřebitel možnost odstoupit od smlouvy, kdy lhůta trvání k odstoupení je 1 rok a 14 dní ode dne, kdy lhůta počala běžet. Pokud ale podnikatel splnil svou informační povinnost vůči spotřebiteli se zpožděním, to znamená dodatečně, má spotřebitel možnost též odstoupit od smlouvy a to ve 14 denní lhůtě, jež mu počíná běžet od okamžiku, kdy podnikatel své opomenutí vůči spotřebiteli napravil. S touto změnou úzce souvisí právo spotřebitele na odstoupení od smlouvy do 14 dnů od dne jejího uzavření. Což v tomto případě, kdy se jedná o službu poskytovanou operátorem, tato zákonná lhůta běží od dne uzavření smlouvy mezi spotřebitelem a operátorem. Tyto povinnosti podnikatele by též měly zabránit neoprávněným změnám ve smlouvách spotřebitelů na základě telefonické nabídky, u které nebylo často ani zřejmé, že se jedná o změnu smlouvy včetně nové smluvní doby. Nyní, pokud k takovéto telefonické nabídce dojde, musí podnikatel informovat spotřebitele, že mu bude smlouva změněna výše uvedených 30 dnů předem a

spotřebitel má právo s touto změnou včas nesouhlasit. Předpokládá se, že tyto nové povinnosti podnikatele vůči spotřebiteli dostatečně přispějí k možnému vyrovnání dlouhodobě nevyrovnaných sil v postavení smluvních vztahu mezi dlouhodobě slabým spotřebitelem a silným podnikatelem. Je proto správné, že se nový občanský zákoník a předmětná novelizace zákona o elektronických komunikacích se v rámci změn na ochranu spotřebitele a jeho práv zaměřila na silnější článek v tomto smluvním vztahu a tím je podnikatel. Těmito změnami jsou podnikateli stanoveny povinnosti, které by jednoznačně měli zamezit zneužívání práva ve svůj prospěch na úkor spotřebitele.

Velmi zásadní změny (4.2.9.) pro spotřebitele nastaly v případě předčasného ukončení smlouvy, kdy u smlouvy na dobu určitou zaplatí spotřebitel úhradu ve výši 20 % součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce smlouvy a současně zaplatí úhradu za zařízení, jež mu bylo poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Pokud je tato změna uvedena na příkladu, tak při měsíčním paušálním plnění ve výši 350 korun při vypovězení smlouvy k 10. měsíci užívání služby, kdy smlouva byla uzavřena, na dobu určitou 24 měsíců vychází, že za zbývajících 14 měsíců by spotřebitel zaplatil podnikateli úhradu 980 korun. Tato částka je oproti předchozím podmínkám opravdu nízká neboť před touto změnou by spotřebitel za stejné situace uhradil podnikateli minimálně 2.450 korun, což bylo zhruba 50% s výše paušálního plnění uvedeného ve smlouvě. Tato změna napomáhá podnikateli, tak aby se spotřebitel podílel na nákladech jež mu s touto smlouvou vznikají, ale zároveň je uvedená úhrada ve výši 20% součtu měsíčních paušálů, jež zbývají do konce smlouvy nastavena tak, aby nedržela smluvně spotřebitele za každou cenu uvázaného touto smlouvou.

Všechny tyto uvedené změny jsou nesporným přínosem na ochranu spotřebitele, ale je nutné, aby i spotřebitel na své ochraně aktivně podílel. Každý spotřebitel by se měl před uzavřením smlouvy mezi ním a podnikatelem v tomto případě operátorem, seznámit s všeobecnými podmínkami, jež by mu měly pomoci zorientovat se v jeho právech a povinnostech a stejně tak v právech a povinnostech podnikatele vůči němu jako spotřebiteli. Tyto všeobecné podmínky mu usnadňují orientaci v tom, co vlastně podepíše, popřípadě podepsal.

Součástí ochrany spotřebitele by měly být brány i kroky, jež podniká Český telekomunikační úřad v souladu s opatřením obecné povahy o rozvoji konkurence mezi

operátory na maloobchodním trhu (3.4.2.), který předpokládá, že se v puštění virtuálních operátorů na český trh současná situace zlepšší díky zdravé konkurenci a tím přispěje k vyšší ochraně spotřebitele. Dnes je již ve světě zcela běžné, že operátoři, jež vybudovali síť, nabízejí i konkurenčním operátorům přístup ke svým sítím. To je již zcela běžný velkoobchodní princip, díky kterému dochází k větší konkurenci mezi operátory, což přináší výhodnější služby pro koncového spotřebitele. Stejně tak zde mohou kupovat služby virtuální mobilní operátoři, jež nikdy neinvestovali do vlastních sítí. Tento způsob velkoobchodních trhů a tím docílení konkurence mezi operátory a hlavně výhod pro spotřebitele dle opatření Českého telekomunikačního úřadu je v České republice ještě v začátcích a jeho přínos pro spotřebitele ukáže až čas.

Pokud se zaměříme na dotazníkové šetření (4.3.), které proběhlo v elektronické podobě na téma mobilní operátoři na českém trhu, na který odpovídalo 100 respondentů, je zřejmé, že na českém trhu vedou stále tři hlavní mobilní operátoři, což je T-Mobile, O2 – Telefónica a Vodafone. Všichni tři působí na českém trhu již řadu let. Více jak dvě třetiny respondentů uvedlo, že užívá paušálních služeb operátora. Dle výročních zpráv operátorů se počet spotřebitelů, jež užívá paušálních služeb operátora, každým rokem zvyšuje. Přesto je zarážející, že pouze 54 respondentů ze 100 potvrdilo, že znalo všeobecné podmínky operátora před využitím jeho služeb. Následně potvrdilo, že pouze pro 34 respondentů z uvedených 54 byly tyto podmínky srozumitelné a přehledné. Tyto výše uvedené počty respondentů ukazují opravdu malý zájem spotřebitelů sami sebe včas informovat a tím sebe i chránit. Vzhledem k počtu respondentů, kteří se seznámili s všeobecnými podmínkami předem a zdáli se jim srozumitelné, je nutné konstatovat, že právní gramotnost spotřebitelů je poměrně nízká. Vzhledem k věku respondentů, kteří na tuto otázku kladně odpověděli a potvrdili, že pro ně byly všeobecné podmínky operátora srozumitelné, rozmezí bylo od 21 let až 62 let, nelze přesně stanovit, který věk je, co se týče první gramotnosti nejslabší. V tomto případě by jistě bylo velkým přínosem zaměřit se na pozvednutí právní gramotnosti všech spotřebitelů českého trhu.

Pro získání dalších informací a možnosti porovnání proběhlo šetření na prodejnách operátorů (4.1.2.). Mimo jiné ohledně dostupnosti všeobecných podmínek operátorů, u nichž bylo zjištěno, že jsou v letákové podobě na prodejnách volně k dispozici na viditelném místě, pouze na prodejně Vodafone byly na vyžádání. Bylo shledáno, že všichni

oprávnění pracovníci značkových prodejen byli ochotni vše vysvětlit od všeobecných podmínek až nalezení nejvhodnějšího tarifu.

Vzhledem ke stanovenému cíli této práce, čímž bylo zaměření na nekalé obchodní praktiky (3.4.3.) mobilního operátora T-Mobile, je nutné uvést kompletní zhodnocení z šetření. To znamená, že v návaznosti na výše uvedené dotazníkové a osobní šetření včetně analýzy právní úpravy nového občanského zákoníku a předmětné novelizace zákona o elektronických komunikacích, v platném znění a Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 včetně zákona č. 634/1992 Sb. ve znění pozdějších změn a předpisů nebylo prokázáno, že operátor T-Mobile užívá nekalých obchodních praktik vůči spotřebitelům.

6 Závěr

Společnost T-Mobile patří do skupiny Deutsche Telekom, která na českém trhu obsadila dlouhodobě prvenství v počtu zákazníků. Tuto skutečnost nám dokazuje tabulka (3.2.), ve které je znázorněn poměr počtu zákazníků rozdělený mezi hlavní tři operátory na českém trhu od roku 2002 do roku 2012. Původně nejvyšší počet zákazníků a to zřejmě díky nejdelšímu působení na českém trhu měla společnost O2 – Telefónica a to až do roku 2005, v tomto roce už byl počet zákazníků téměř vyrovnaný se společností T-Mobile, kdy O2 dosáhlo počtu 4,676 milionu zákazníků a T-Mobile 4,634 miliony zákazníků. Tento rok byl pro T-Mobile zlomový a od té doby si drží prvenství v počtu zákazníků na českém trhu až po současnost. Rok 2012 končil T-Mobile s úctyhodným počtem téměř 5,5 milionů zákazníků.

Vzhledem k dlouhodobému zacílení na zákazníka a jeho potřeby je toto prvenství jasnou reakcí na politiku společnosti. Součástí této politiky je též péče o své zaměstnance a jejich zdraví v podobě různých benefitů a vzdělávacích programů. Je nutné poznamenat, že eviduje kolem 3 tisíc pracovních pozic. Potvrzením zmiňované péče je několikrát zvolení T-Mobile zaměstnavatelem roku a v neposlední řadě i 2. místo za zaměstnavatele desetiletí v soutěži Zaměstnavatel roku.

Vztah mezi spotřebitelem a mobilním operátorem upravuje nový občanský zákoník a předmětná novelizace zákona o elektronických komunikacích, v platném znění, což přineslo mnoho pozitivních změn, které upravují vztah mezi spotřebitelem a podnikatelem a zároveň pomáhají v právní ochraně spotřebitele. Vzhledem k vymezení obou článků tohoto vztahu je spotřebitel (3.4.2.) stále brán jako slabší článek tohoto vztahu mezi podnikatelem (3.4.2.) a spotřebitelem. Nová právní úprava občanského zákoníku a novelizace zákona o elektronických komunikacích, v platném znění ukládá podnikateli v souladu se zákonem o ochraně spotřebitele (3.4.3.) nové rozšířené povinnosti vůči spotřebiteli a zároveň chrání spotřebitele před nekalými obchodními praktikami (3.4.3.).

Tato nová právní úprava odpovídá potřebám dnešní doby. Vzhledem k zatím velmi krátkému působení z hlediska času, kdy se tato právní úprava stala účinnou, není možné jednoznačně určit, zda povede ke zlepšení celé této problematiky a dlouhodobě řešené

situace. Na druhou stranu již teď můžeme zhodnotit některé konkrétní změny zvláště nové povinnosti podnikatele jako velmi přínosné pro právní ochranu spotřebitele.

Mezi tyto nové výhody patří informační povinnost podnikatele (3.4.4.), jež částečně přispěje k možnému vyrovnání dlouhodobě nevyrovnaných sil v tomto smluvním postavení. Informační povinnost ze strany podnikatele je zákonem stanovena na minimálně 30 dní před plánovanou změnou včetně dříve automatického prodloužení smlouvy. To patřilo dříve mezi jeden z největších problémů mezi spotřebitelem a operátorem. Mnohdy byl tento krok operátora spotřebitelem brán jako nekalá obchodní praktika. Tato změna by ale měla i zásadně zamezit zmatečným telefonickým nabídkám operátora, kdy spotřebitel ani netušil, že pokud tuto telefonickou nabídku potvrdí v průběhu hovoru, je mu automaticky změněna smlouva včetně nových podmínek smlouvy včetně doby, na kterou je smlouva uzavírána a v podstatě byla tato změna pro spotřebitele nevratná. V případě nedodržení má nyní spotřebitel právo odstoupit od smlouvy. Další pozitivní změna je uvedena v novém občanském zákoníku § 1829 zákona č. 89/2012 Sb., jež uvádí, že spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů ode dne jejího uzavření. To znamená, že v tomto případě, jedná-li se o poskytování služby mobilním operátorem, tato zákonná lhůta běží ode dne uzavření smlouvy. V podstatě do této doby nebyl tento krok ze strany spotřebitele možný. Nepochybně pozitivní změny (4.2.9.) pro spotřebitele nastaly v případě předčasného ukončení smlouvy, kdy u smlouvy na dobu určitou zaplatí spotřebitel úhradu ve výši 20 % součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce smlouvy a současně zaplatí úhradu za zařízení, jež mu bylo poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Dříve se tato výše úhrady pohybovala zhruba kolem 50%. Je patrné, že nový občanský zákoník se zaměřil na ochranu spotřebitele, kdy v rámci jeho ochrany a práv více povinností naložil na podnikatele, čímž by jednoznačně mělo být zamezeno zneužívání práva pouze ve prospěch podnikatele.

Jako další krok na ochranu spotřebitele by mělo být bráno opatření Českého telekomunikačního úřadu v souladu s opatřením obecné povahy o rozvoji konkurence na maloobchodním trhu (3.4.2.), jež předpokládá, že se vpuštěním virtuálních operátorů na český trh současná situace zlepší a přispěje k vyšší ochraně spotřebitele, se může časem ukázat jako relevantní. Do této chvíle, zatím toto opatření k žádné znatelné změně nevedlo, neboť spotřebitelé jsou svým operátorům poměrně věrni, což vyplývá i z dotazníkového

šetření. Zjištěné údaje ukazují, že spotřebitelé na českém trhu zůstávají u svých operátorů, ačkoliv mnohdy plně nesouhlasí s jeho jednáním.

Když shrneme dotazníkového šetření jež proběhlo od 1.3.2014 až 3.3.2014 v elektronické podobě na téma mobilní operátoři na českém trhu, jehož se zúčastnilo 100 náhodných respondentů vychází, že mezi spotřebiteli vedou tři skalní operátoři, kteří jsou již víc jak desítku let na trhu a někteří z nich téměř dvě desítky. Kdy 84% respondentů uvádí, že užívá paušální služby. Při tomto množství je poměrně překvapující, že pouze 54% z nich znalo všeobecné podmínky operátora před tím, než u operátora podepsali smlouvu. Pouze 34 respondentů z 54 což je 64,36% uvádí, že podmínky mobilních operátorů jsou pro srozumitelné přehledné.

Poměrně vysoký počet respondentů 80% se setkal s nevyžádanou telefonickou nabídkou od operátora, kdy 96% respondentů z oslovených tento kontakt obtěžuje, ale pouze 39,25% z 96% což odpovídá 19 respondentů, z nich tento druh obtěžování se svým operátorem řešilo. Na otázku, zdali se respondenti setkali nebo nabyli dojmu, že se jejich mobilní operátor uchyluje k nekalým obchodním praktikám, odpovědělo pouze 28 respondentů ano tj. 28% z dotazovaných. Na následující otázku pro všechny respondenty, jestli znají způsob, jak se proti tomuto jednání bránit, odpovědělo pouze 45 což je 45% respondentů, že ano.

V případě zaměření se pouze na mobilního operátora T-Mobile v tomto dotazníku, vychází následující výsledky. Z celkového počtu 100 respondentů odpovědělo 32 respondentů, že užívají služeb mobilního operátora T-Mobile, kdy z těchto 32 respondentů má paušální službu 21 respondentů. Celkové hodnocení respondentů vychází na 3,6 hvězdiček, což téměř odpovídá spokojenosti všech 100 respondentů. Z odpovídajících 32 respondentů se 29 respondentů setkala s nevyžádanou telefonickou nabídkou operátora. Stejný počet respondentů tento způsob nabídky obtěžoval, ale pouze 6 respondentů tento způsob obtěžování s operátorem řešilo. Dále respondenti odpověděli, že 7 z 32 respondentů se setkalo nebo nabyli dojmu, že by mohlo jít ze strany operátora o nekalé obchodní praktiky. V tomto případě všech 7 respondentů by vědělo, jak proti těmto praktikám bránit. Na poslední otázku ohledně doporučení operátora své rodině a přátelům odpovědělo 28 respondentů, že by svého operátora doporučili. Z výsledků tohoto dotazníku vyplývá, že

operátor T-Mobile má poměrně vysoké množství spokojených zákazníků a předpokládá se, že by tomuto operátorovi měli zůstat věni.

V závěru u tohoto dotazníkové šetření na mobilní operátory na českém trhu je nutné se zamyslet nad situací operátor versus spotřebitel. Byli by vhodné ze stran operátorů ještě zapracovat na zjednodušení všeobecných podmínek? V případě, ještě většího zjednodušení všeobecných podmínek operátorů bez užití odborného a právního jazyka by, ale tyto všeobecné podmínky zřejmě ztrácely smysl. Již dlouhodobě se nám dokazuje právní negramotnost národa a nezájem, i vzhledem k dotazníkové otázce 14. ohledně připravenosti respondentů před podpisem smlouvy či užití služeb, tuto situaci by bylo vhodné nějakým způsobem zlepšit. Je proto nutné se zamyslet, kdy a kde se začít seznamovat alespoň se zjednodušeným základem právní úpravy. Nebylo by přínosné seznámit alespoň se základy právní úpravy již žáky základních škol? Vždyť přeci z důvodu jejich bezpečnosti není nic jednoduššího než vštípit jim tyto základy již v raném dětství a naučit je chovat se právně správně neboť přeci neznalost zákona neomlouvá.

7 Seznam použitých zdrojů

7.1 Seznam odborné literatury:

Boguszak, Jiří a kol.: Teorie práva, 2. vydání. Praha: Aspi a. s., 2004, 348 s. ISBN 80-7357-030-0

Dupal, Libor a kol.: Rádce spotřebitele: uzavíráme spotřebitelské smlouvy 2, Brno CP Books a. s. 2005, s. 90 ISBN 80-251-0497-4

Dvořák, Jan – Švestka Jiří a kol.: Občanské právo hmotné 1, díl první: Obecná část, Wolters Kluwer a. s. ČR, 2013, s 430 ISBN 978-80-7478-326-5

Dvořák, Jan – Švestka Jiří a kol.: Občanské právo hmotné 2, díl třetí: Závazkové právo, ISBN 978-80-7357-466-6 (soubor), ISBN 978-80-7357-473-4

Horová, Olga: Ochrana spotřebitele po vstupu do Evropské Unie, nakladatelství VŠE Praha 2006, ISBN 80-245-1106-1

Hořejší, Bronislava – Soukupová, Jana a kol.: Mikroekonomie, 3.vydání, Praha 2005, Management Press, ISBN 80-7261-061-9

Hulva, Tomáš: Právo ochrany spotřebitele pro neprávnický, Praha: ASPI a. s., 2006, s. 360 ISBN 80-7357-172-2

Kotoučová, Jiřina – Švarc, Zbyněk: Ochrana spotřebitelů (vybrané otázky právní úpravy), Praha: VŠE v Praze - nakladatelství Oeconomica, 2007, 100 s. ISBN 978-80-245-1262-4

Ondřej, J. a kol.: Spotřebitelské smlouvy a ochrana spotřebitele, Ekonomické, právní a sociální aspekty. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2013, 381 s. ISBN 978-80-7400-446-9

Svejkovský, Jaroslav a kol.: Nový občanský zákoník: srovnání nové a současné úpravy občanského práva 1. vydání Praha C. H. Beck, 2012 – xiv, 792s. ISBN 978-80-7400-423-0

Štenglová, Ivana a kol.: Obchodní zákoník. Komentář. 13. vydání. Praha: C. H. Beck, 2010, 1469 s. ISBN 978-80-7400-354-7

Švestka, Jiří – Spáčil, Jiří a kol.: Občanský zákoník 1. § 1 až 459. Komentář. 2. vydání. Praha: C. H. Beck, 2009, 1394 s. ISBN 978-80-7400-108-6

Švestka, Jiří – Spáčil, Jiří a kol.: Občanský zákoník 2. § 460 až 880. Komentář. 2. vydání. Praha: C. H. Beck, 2009, 1114 s. ISBN 978-80-7400-108-6

Tomančáková, Blanka: Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady, 2. vydání. Praha: Linde a. s., 2011 ISBN 978-80-7201-864-2

Varian, H. R.: Mikroekonomie: Moderní přístup, USA 1993, Victoria Publishing, a.s. 1995, ISBN 80-85865-25-4

Vítová, B.: Nepřiměřená ujednání ve spotřebitelských smlouvách, Olomouc: Iuridicum Olomoucense o. o. s., 2011, 204 s. ISBN 978-80-87382-24-0

Hajn, Petr: Oslabená ochrana spotřebitelů? K aktuálnímu výkladu směrnice o nekalých obchodních praktikách, Obchodněprávní revue, 2009 č. 2.

Hajn, Petr: Směrnice o nekalých obchodních praktikách a české právo, Právní rozhledy, 2007

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES: o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, 2

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU: o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS,

Zákon 634/1992 Sb.: o ochraně spotřebitele ze dne 16.prosince 1992, Systém ASPI 9.2.2014 do částky 9/2014 Sb. a 4/2014 Sb.m.s.

Zákon č. 127/2005 sb.: Opatření obecné povahy č. OOP/1/04.2012-4. Česká republika
4.4.2012

7.2 Seznam internetových zdrojů

iDnes.cz: Ceny redakce Mobil.cz aneb to nejlepší z mobilního roku 2010 [online] Vokáč, Luděk 7.2.2011 [cit. 3.2.2014] Dostupné z: <http://mobil.idnes.cz/>

iDnes.cz: ČTÚ prošetřuje Paegas Internet Call [online]. 23.7.1998 [cit. 3.2.2014] Dostupné z: <http://mobil.idnes.cz/>

iDnes.cz: Hon na uživatele mobilů vyhrál Eurotel [online]. 8. 1.2001 [cit. 3.2.2014] Dostupné z: <http://ekonomika.idnes.cz/>

iDnes.cz: Již dnes odpoledne: oslavy Dne mobilní etikety s T-Mobile vrcholí [online] Hron, M. 3.4.2007 [cit. 3.2.2014] Dostupné z: <http://mobil.idnes.cz/>

iDnes.cz: Mobilní komunikace v České republice zúčtování před ComNetem [online]. 8.6.1997, [cit.3.2.2014] Dostupné z: [http://mobil.idnes.cz/mobilni-komunikace-v-ceske-republice-zuctovani-pred-comnetem-pt8-/](http://mobil.idnes.cz/mobilni-komunikace-v-ceske-republice-zuctovani-pred-comnetem-pt8/)

iDnes.cz: RadioMobil hlásí splnění licenčních podmínek [online]. 20.2.1998 [cit. 3.2.2014] Dostupné z: <http://mobil.idnes.cz/radiomobil-hlasi-splneni-licencnich-podminek-fap-/>

iDnes.cz: Radiomobil má třetí informační centrum [online] iDnes.cz 13.6.2002 [cit. 3.2.2014] Dostupné z: <http://ekonomika.idnes.cz>

iDnes.cz: T-Mobile je nejdůvěryhodnější operátor, tvrdí průzkum [online] Beránek J. 14.3.2006 [cit. 3.2.2014] Dostupné z: <http://mobil.idnes.cz>

iDnes.cz: T-Mobile hlásí čistý zisk přes 4 miliardy [online] Mašek Josef, 3.3. 2005 [cit. 3.2.2014] Dostupné z: : <http://mobil.idnes.cz/>

iDnes.cz: T-Mobile odkoupí významnou část Radiokomunikací. Získá tak zákazníky [online] Hron, M. 16.9.2009 [cit. 3.2.2014] Dostupné z: <http://mobil.idnes.cz/>

iDnes.cz: T-Mobile předstihl Eurotel, má víc zákazníků [online] iDNES.cz, Reuters 11.8.2005 [cit. 3.2.2014] Dostupné z: <http://ekonomika.idnes.cz/>

iDnes.cz: T-Mobile vzrostly tržby z nehlasových služeb o 27 % [online] ČIA 8.12.2003 [cit. 3.2.2014] Dostupné z: <http://mobil.idnes.cz/>

iDnes.cz: Vítězem ocenění Zaměstnavatel roku 2008 je T-Mobile Czech Republic, a. s. [online] MF Dnes 6.6.2008 [cit. 3.2.2014] Dostupné z: <http://ekonomika.idnes.cz/>

iDnes.cz: Zapomeňte na Paegas, je tu T-Mobile [online]. Kocman R. 3.4.2002 [cit.3.2.2014] Dostupné z: <http://mobil.idnes.cz/>

MBA slovník pojmů: Maticová struktura [online] 2010 [cit. 15.3.2014] Dostupné z: <http://www.studiummba.cz/slovník-pojmu/maticova-struktura/>

T-Mobile Tiskové centrum: Deutsche Telekom kupuje zbývající akcie T-Mobile Czech Republic [online] 6.2.2014 [cit. 16.2.2014] Dostupné z: http://t-press.cz/tiskove_zpravy/

T-Mobile Czech Republic a.s., Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile Czech Republic, a.s., Praha 26.1.2014,

T-Mobile Tiskové centrum: Deutsche Telekom kupuje zbývající akcie T-Mobile Czech Republic [online] 6.2.2014 [cit. 16.2.2014] Dostupné z: http://t-press.cz/tiskove_zpravy/

T-Mobile Tiskové centrum: T-Mobile mění na základě změny zákona smluvní podmínky [online] 26.11.2013 [cit.3.2.2014] dostupné: http://t-press.cz/tiskove_zpravy/2013/1445

T-Mobile Tiskové centrum: Tiskové zprávy, O společnosti [online] [cit. 3.2.2013] Dostupné: http://t-press.cz/tiskove_zpravy/2013/

T-Mobile Czech Republic a.s., Výroční zpráva Radiomobil a.s. 1998, dostupná: http://www.t-mobile.cz/dcpublic/Annual_report_1998_CZ.pdf

T-Mobile Czech Republic a.s., Výroční zpráva 1999, dostupná: http://www.t-mobile.cz/dcpublic/Annual_report_1999_CZ.pdf

T-Mobile Czech Republic a.s.: Výroční zpráva 2001, dostupná: http://www.t-mobile.cz/dcpublic/Annual_report_2000_CZ.pdf

T-Mobile Czech Republic a.s.: Výroční zpráva 2002, dostupná: http://www.t-mobile.cz/dcpublic/Annual_report_2002_CZ.pdf

T-Mobile Czech Republic a.s.: Prezentace společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. a účetní závěrka za rok 2003 podle IFRS, dostupná: http://www.t-mobile.cz/dcpublic/IAS_CZ_2003.pdf

T-Mobile Czech Republic a.s.: Prezentace společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. a účetní závěrka za rok 2004 podle IFRS, dostupná: http://www.t-mobile.cz/dcpublic/CZ_IFSR_2004.pdf

T-Mobile Czech Republic a.s.: Výroční zpráva 2005, dostupná http://www.t-mobile.cz/dcpublic/Annual_report_2005_CZ.pdf

T-Mobile Czech Republic a.s.: Výroční zpráva 2006, dostupná: http://www.t-mobile.cz/dcpublic/Annual_report_2006_CZ.pdf

T-Mobile Czech Republic a.s.: Výroční zpráva 2007, dostupná: http://www.t-mobile.cz/dcpublic/Annual_report_2007_CZ.pdf

T-Mobile Czech Republic a.s.: Výroční zpráva 2008, dostupná: http://www.t-mobile.cz/dcpublic/Annual_report_2008_CZ.pdf

T-Mobile Czech Republic a.s.: Výroční zpráva 2009, dostupná: http://www.t-mobile.cz/dcpublic/Annual_report_2009_CZ.pdf

T-Mobile Czech Republic a.s.: Výroční zpráva 2010, dostupná: http://www.t-mobile.cz/dcpublic/Annual_report_2010_CZ.pdf

T-Mobile Czech Republic a.s.: Výroční zpráva 2011, dostupná: http://www.t-mobile.cz/dcpublic/Annual_report_2011_CZ.pdf

T-Mobile Czech Republic a.s.: Výroční zpráva 2012, dostupná: http://www.t-mobile.cz/dcpublic/Annual_report_2012_CZ.pdf

7.3 CD nosič

T-Mobile Czech Republic a.s., Historie mobilních komunikací, 10. Výročí založení společnosti, Praha 2006, ZRDISC 4424

8 Seznam tabulek a grafů

8.1 Tabulky

Tabulka č. 1: Porovnání a vývoj počtu zákazníků mobilních operátorů

Tabulka č. 2: Jednotlivci v ČR 16 let a starší používající mobilní telefon/smartphone 2011-2013)

8.2 Graf

Graf č. 1: Porovnání a vývoj počtu zákazníků mobilních operátorů

9 Přílohy

Příloha č. 1: Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile Czech Republic a.s.

Příloha č. 2: T-Mobile účastnická smlouva

Příloha č. 3: Mobilní operátoři na českém trhu

Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile Czech Republic a.s.

1. Úvodní ustanovení

Tyto všeobecné podmínky tvoří součást smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“), kterou jste Vy (dále též jen „Účastník“) uzavřel(a) se společností T-Mobile Czech Republic a.s., Tomičkova 2144/1, 149 00 Praha 4, IČ 64949681 (dále jen „Operátor“).

Všeobecné podmínky upravují Vaše práva a povinnosti i práva a povinnosti Operátora při užívání a poskytování služeb elektronických komunikací a souvisejících služeb (dále vše jen „Služby“) prostřednictvím mobilní sítě (dále jen „mobilní Služby“) či pevné sítě (dále jen „pevné Služby“), které jsou poskytovány pod obchodní značkou T-Mobile.

Při jednání o Smlouvě se můžete Vy i Operátor nechat zastoupit zástupcem. Vámi udělená plná moc musí být vždy opatřena Vaším úředně ověřeným podpisem.

2. Účastnická Smlouva

2.1. Uzavření Smlouvy

Máte-li zájem o uzavření Smlouvy, řádně vyplíte a podepíšete formulář Operátora označený „Účastnická smlouva“ a předložíte jej Operátorovi společně s dokumenty potřebnými k ověření Vaší totožnosti. Jsou-li splněny podmínky nutné pro uzavření Smlouvy (např. souhlasí Vaše totožnost s údaji na formuláři či složil(a) jste zálohu, je-li požadována), Operátor Vámi předložený návrh přijme a Smlouvu s Vámi uzavře. S ohledem na počet zákazníků Vás Operátor výslovně upozorňuje, že jakékoliv Vámi provedené (být nepodstatné) změny ve Smlouvě (s výjimkou údajů, jejichž vyplnění z Vaší strany se předpokládá) tímto prohlášením Operátor automaticky odmítá.

Smlouva je uzavřena připojením podpisu Operátora na Smlouvu nebo jiným právním jednáním Operátora, ze kterého jednoznačně vyplývá přijetí Vámi předloženého návrhu (například aktivací SIM karty či služby).

O uzavření či změně Smlouvy Vás bude Operátor informovat rovněž prostřednictvím schránky T-Box, kterou naleznete na Vašem zákaznickém účtu na portálu Můj T-Mobile (dále jen „schránka T-Box“). Toto potvrzení nemá charakter potvrzujícího obchodního dopisu a stejně tak Vás Operátor upozorňuje, že nebude přihlížet k žádnému Vašemu potvrzení, které byste mu zaslal(-a) o uzavření Smlouvy, tj. takové potvrzení nemá vliv na obsah Smlouvy. Kvůli případnému pozdějšímu prokázání Vaší identifikace při uzavření Smlouvy udělujete Operátorovi souhlas s tím, aby si z Vašich předložených dokumentů kopíroval nebo opisoval údaje nutné k Vaší identifikaci a tyto údaje archivoval. Obdobně platí v případě, že dokládáte změnu těchto údajů.

2.2. Obsah Smlouvy

Obsah Smlouvy tvoří ustanovení uvedená v: (i) formuláři „Účastnická smlouva“ nebo obsah hovoru při telefonickém uzavření Smlouvy, (ii) podmínkách zvláštních nabídek, (iii) podmínkách Vámi zvolených konkrétních Služeb, (iv) platném ceníku služeb (dále jen „Ceník“), (v) Podmínkách zpracovávání osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů Účastníků, (vi) platných Všeobecných podmínkách a (vii) dalších dokumentech, na které budete upozorněn(a).

V případě rozporu mezi jednotlivými dokumenty má přednost ten dokument, který je uveden v předchozím odstavci dříve v pořadí než ten, se kterým je dokument v rozporu.

2.3. Aktivace Služby

Operátor Vám aktivuje Službu v co nejkratší lhůtě, ve které je to s přihlédnutím k technickým, obchodním a procesním podmínkám možné, a to, pokud se s Vámi nedohodne Operátor jinak, v případě mobilní Služby maximálně do 7 dnů a v případě pevné Služby maximálně do 30 dnů.

2.4. Doba trvání Smlouvy

Smlouva se uzavírá na dobu, kterou si s Operátorem sjednáte. Tato doba je zpravidla uvedena ve formuláři „Účastnická smlouva“ ve znění uzavřených dodatků. Chcete-li, aby byla Vaše smlouva na dobu určitou ukončena k datu, kdy uplyne sjednaná doba jejího trvání, oznamte nám to písemně alespoň 20 dnů předem. Doba určitá Vaší Smlouvy se automaticky prodlužuje o dobu, po kterou vám bylo přerušeno poskytování Služeb či omezeno poskytování Služeb s převodem na předplacené Služby (dále též jen „suspendace“) s výjimkou období suspendace, v souvislosti s kterou Vám Operátor vyúčtoval smluvní pokutu dle čl. 8.2 níže. Suspendaci u pevných Služeb nelze provést formou omezení s převodem na předplacenou Službu.

2.5. Změna Smlouvy

Návrh na změnu Smlouvy jste oprávněn(a) předložit prostřednictvím kteréhokoliv kontaktního místa Operátora.

Budou-li splněny všechny podmínky pro provedení změny, Operátor změnu provede, bude-li to technicky a procesně možné, nejpozději od počátku zúčtovacího období nejbližšího následujícího po okamžiku, kdy obdržel Váš návrh na změnu. Nebudou-li splněny všechny podmínky pro provedení změny, informuje Vás Operátor o podmínkách, za kterých návrh na změnu může přijmout, nebo Váš návrh na provedení změny odmítne (například z důvodu Vašeho dluhu vůči Operátorovi, při suspendaci, v průběhu výpovědní doby apod.).

O změně svých údajů uvedených ve Smlouvě musíte informovat Operátora vždy do 7 dnů ode dne, kdy taková změna nastala, a současně ji doložit dokladem, který změnu osvědčuje.

V případě, že o změnu požádáte prostředky komunikace na dálku či mimo prostory obvyklé k podnikání, bude Vás Operátor informovat o této změně do schránky T-Box.

2.6. Ukončení Smlouvy

Smlouva zaniká dohodou a na základě výpovědi, odstoupení, smrti nebo zániku některé ze stran Smlouvy bez právního nástupce.

2.6.1. Ukončení ze strany Operátora

Operátor může ukončit kteroukoliv Vaší Smlouvu písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů ode dne jejího doručení na vaši adresu nebo doručení do schránky T-Box (podle toho co nastane později) v následujících případech: (i) pokud jste ve lhůtě splatnosti nezapltil(a) tři po sobě jdoucí Vyúčtování, (ii) pokud jste v prodlení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého dluhu vůči Operátorovi po dobu delší než 90 dnů,

(iii) nastane-li některá skutečnost uvedená v čl. 3.4. bod (i) až (iv) níže, (iv) pokud vůči Vám je vedeno insolvenční řízení nebo (v) je-li vůči Vaší osobě nařízena exekuce. Operátor může od Smlouvy odstoupit v případě, že dojde k pravomocnému prohlášení konkursu na Váš majetek, či porušíte-li podstatným způsobem Smlouvu.

2.6.2. Výpověď z Vaší strany

Smlouvu uzavřenou na dobu určitou i neurčitou můžete ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů ode dne doručení výpovědi Operátorovi. V případě výpovědi Smlouvy na dobu určitou jste povinen(na) zaplatit úhradu dle čl. 8.3 níže. Bez ohledu na výše uvedené jste rovněž oprávněn(a) písemně vypovědět Smlouvu bez sankce, vyplývá-li takové právo ze zákona, v takovém případě musíte doručit výpověď Operátorovi nejpozději 10 dnů přede dnem účinnosti změny, která zakládá Vaše zákonné právo vypovědět Smlouvu.

Výpovědi adresujte v listinné podobě zákaznickému centru Operátora na adresu T-Mobile Czech Republic a.s., Tomičkova 2144/1, 149 00 Praha 4, v elektronické podobě na adresu info@t-mobile.cz či se dostavte do jakékoliv značkové prodejny T-Mobile.

2.6.3. Přenesení čísla

Smlouva končí přenesením telefonního čísla v případě, že v souladu s Obchodními podmínkami Přenesení čísla požádáte Operátora o přenesení svého čísla do jiné odpovídající sítě. V případě ukončení Smlouvy na dobu určitou z důvodu přenesení čísla jste povinen(na) zaplatit úhradu dle čl. 8.3 níže.

2.6.4. Společná ustanovení

I po ukončení Smlouvy nadále přetrvávají práva a povinnosti, u nichž je zřejmé, že nemají ukončením Smlouvy zaniknout, například povinnost zaplatit dlužné částky, smluvní pokuty a úhrady či ujednání o volbě práva a rozhodování sporů.

Ukončením Smlouvy zaniká i smlouva o poskytování platebních služeb.

V případě ukončení Smlouvy o poskytování mobilních Služeb převede Operátor SIM kartu do režimu předplacených Služeb, pokud se s Operátorem nedohodnete při ukončení Smlouvy jinak.

Při ukončení Smlouvy jste povinen(-na) vrátit bez zbytečného prodlení Operátorovi vše, co je jeho vlastnictvím.

3. Služby

3.1. Úvodní ustanovení

Operátor se zavazuje poskytovat Vám Služby v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou a Vy se je takto (v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou) zavazujete užívat. Jste povinen(-na) se vždy seznámit s aktuálními podmínkami Služeb, Ceníkem, Všeobecnými podmínkami, Podmínkami zpracovávání osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů Účastníků, která Vám v souvislosti s nimi Operátor doručuje.

Operátor Služby poskytuje zejména ve formě tarifů s měsíčním Vyúčtováním nebo v režimu předplacených Služeb.

Služby jste oprávněn(a) užívat pouze prostřednictvím zařízení, která jsou schválena pro užití v České republice, a k účelu, který je v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou (bližší informace viz

např. <http://www.ctu.cz/ctu-informuje/posuzovani-shody/informace-pro-uzivatele-zarizeni.html>). Vlastníkem práv k software na SIM kartě je Operátor. Bez předchozího souhlasu Operátora nijak nezasahujte do softwaru SIM karty či jiných zařízení Operátora. Bez speciální

písemné dohody uzavřené s Operátorem nejste oprávněn(a) umožnit užívání jakékoliv Služby za úplaty třetím osobám ani poskytovat své služby třetím osobám s využitím sítě či Služeb Operátora.

3.2. Některé typy Služeb

3.2.1. Základní Služby

Operátor poskytuje na území České republiky následující základní Služby: (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 (též jen „SMS“), (v) služba multimediálních zpráv.

3.2.2. Další Služby a doplňkové Služby

Doplňkovými Službami se rozumí další Služby dle aktuální nabídky Operátora, které jsou uvedeny v Ceníku.

3.2.3. Služby třetích stran a Platební služby

Některé služby, které lze užívat prostřednictvím sítě Operátora, Vám neposkytuje Operátor, ale jiné subjekty, a to za podmínek, které s těmito subjekty sjednáte. O tom, že jde o službu třetí strany, vás má třetí strana povinnost informovat nejpozději v okamžiku užití služby. Seznam poskytovatelů Služeb třetích stran je uveden na <http://www.platmobilem.cz/pro-verejnost/seznam-obchodnich-partneru>.

Operátor Vás tímto společně s poskytovateli služeb třetích stran informuje, že veškeré pohledávky, které vzniknou třetí straně za Vámi v případě, že využijete Službu třetí strany, přísluší třetí strana postupuje vždy Operátorovi, který Vám je může vyúčtovat a v případě, že je neuhradíte, může je po Vás vlastním jménem a na vlastní účet vymáhat.

Sjednáte-li si s Operátorem poskytování platebních služeb, uzavíráte okamžikem prvního využití platebních Služeb s Operátorem smlouvu o platebních Službách. Vedle Smlouvy se platební služby řídí zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku, v platném znění, a Obchodními podmínkami Platebních služeb T-Mobile.

Platební službou je rovněž Služba DMS, prostřednictvím které můžete poskytnout peněžité dar odesláním příslušné SMS na stanovené přístupové číslo (dále jen „darovací SMS“). Odesláním darovací SMS je mezi Vámi a subjektem identifikovaným přístupovým číslem a kódem dané Služby uzavřena darovací smlouva a Vám vzniká povinnost uhradit částku rovnající se ceně příslušné odeslané SMS, resp. stanovené měsíční částky podpory.

3.3. Předplacená Služba

Smlouvu na předplacenou Službu uzavřete okamžikem prvního úspěšně uskutečněného hovoru, a to na dobu neurčitou.

Pro předplacenou Službu se neuplatní ustanovení Všeobecných podmínek, která nelze s ohledem na povahu předplacených Služeb použít, a ustanovení, která jsou v rozporu s podmínkami uvedenými v tomto článku.

Anonymní předplacenou Službu můžete převést na jinou osobu. Tuto osobu musíte seznámit se Smlouvou a předat jí SIM kartu s bezpečnostními kódy nebo SIM kartu a originál dopisu obsahujícího bezpečnostní kódy, příp. nosič obsahující bezpečnostní kódy (dále jen „průvodní dopis, příp. nosič“). Třetí osoba se stane Účastníkem okamžikem převzetí předplacené SIM karty. Operátor je oprávněn považovat za Účastníka osobu, která se prokáže průvodním dopisem, příp. nosičem či obalem SIM karty s bezpečnostními kódy.

Chcete-li využít předplacené Služby, musíte nejprve složit finanční částku určenou k čerpání Služeb (dále jen „Dobití SIM karty“). Základní způsoby Dobití SIM karty jsou uvedeny na www.t-mobile.cz (navigace v menu: volání – předplacené služby - dobijte si kredit). Operátor následně provede navýšení kreditu vaší předplacené Služby o vámi složenou finanční částku. Kredit musíte využít ve lhůtě 12 měsíců od posledního Dobití. Vykáže-li vámi užívaná předplacená Služba záporný kredit, jste povinen(-na) bezodkladně provést Dobití SIM karty a dluh vyrovnat.

O proplacení nevyčerpaného kreditu můžete požádat do 1 měsíce ode dne ukončení Smlouvy, jinak toto právo zaniká. Proplacení je zpoplatněno dle Ceníku. Operátor může odmítnout kredit proplatit v případě podezření na zneužití tohoto procesu.

Poskytne-li Vám Operátor kredit převyšující vámi uhrazenou finanční částku (bonusový kredit), můžete jej využít pouze k běžnému čerpání základních Služeb a nemáte nárok na jeho proplacení. Stejně se postupuje, pokud Vám Operátor umožnil převedení nevyčerpaného tarifního kreditu z tarifu s Vyúčtováním na předplacenou Službu. Smlouva na předplacenou Službu zaniká vedle důvodů uvedených v čl. 2.6 rovněž (i) nevyužitím žádné Služby do data expirace SIM karty, která je uvedena na obalu SIM karty, a (ii) neprovedete-li Dobití SIM karty ve lhůtě 12 měsíců ode dne posledního Dobití SIM karty.

3.4. Omezení a přerušování poskytování Služeb

Operátor je Vám oprávněn okamžitě omezit (a v případě mobilní Služby současně převést na předplacenou Službu) či přerušit poskytování Služeb v následujících případech:

- (i) neuhradíte-li řádně a včas Vyúčtování, a to ani v náhradní lhůtě, kterou Operátor stanoví;
- (ii) vznikne-li podezření, že jste uzavřel(a) Smlouvu na základě nepravdivých údajů nebo že zneužíváte Služby;
- (iii) porušujete-li podstatné podmínky Smlouvy (zejména užíváte-li neschválená zařízení či jinak ohrožujete provoz sítě, uskutečňujete-li zlomyslná či obtěžující volání, rozesíláte-li nevyžádané či reklamní zprávy atp.);
- (iv) nejsou-li splněny podmínky nezbytné pro to, aby Vám mohl Operátor poskytovat Služby;
- (v) dojde-li k neobvykle vysokému provozu, který přesáhne v průběhu zúčtovacího období dvojnásobek průměrné výše Vyúčtování, nebo k neobvyklému typu provozu (např. hovory do exotických destinací nebo na audiotextová čísla, ačkoliv k takovým hovorům v minulosti v takovém objemu nedocházelo); o této skutečnosti Vás Operátor informuje SMS zprávou či jiným vhodným způsobem; tímto způsobem se vás Operátor snaží chránit před možným zneužitím Služby, a proto je oprávněn zvolené opatření aplikovat i na jiné Služby a SIM karty než ty, u nichž se problém objevil;
- (vi) nastanou-li závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li nebo dojde-li k narušení bezpečnosti a integrity sítě nebo dojde-li k narušení bezpečnosti Služeb;
- (vii) nastane-li krizový stav, zejména branná pohotovost státu, živelní pohroma nebo ohrožení bezpečnosti státu;
- (viii) na základě zákona nebo rozhodnutí soudního či správního orgánu.

Pokud složíte mimořádnou zálohu (viz důvody dle čl. 4.4 (iv)), bude vám poskytování přerušeno či omezeno Služeb bez zbytečného odkladu obnoveno.

4. Cena, zálohy a platební podmínky

4.1. Ceny, účtování Služeb

Ceny za poskytnuté Služby Vám Operátor účtuje dle platného Ceníku a Vy jste je povinen(-na) řádně a včas hradit.

Ceny za Služby Vám Operátor začne účtovat dnem aktivace zvolené Služby. Ceny za Služby třetích stran Vám Operátor účtuje dle

podmínek stanovených pro příslušnou Službu třetí strany.

4.2. Vyúčtování Služeb a jeho úhrada

Vždy po skončení zúčtovacího období Vám Operátor vystaví Vyúčtování s náležitostmi daňového dokladu (v textu také jen „Vyúčtování“ či „Faktura“), které obsahuje cenu poskytnutých Služeb a jiné částky, na které má Operátor nárok (např. zálohy či smluvní pokuty).

Pokud se s Operátorem nedohodnete jinak, vystaví Vám Vyúčtování v elektronické podobě. Vystavení tištěného Vyúčtování může být zpoplatněno dle Ceníku.

Vyúčtování Vám Operátor doručí do 15 dnů ode dne ukončení předmětného zúčtovacího období. V případě, že bude z data odeslání Vyúčtování zřejmé, že Vám bude Vyúčtování doručeno během posledních 3 dnů uvedené lhůty, prodlouží Vám Operátor přiměřeně lhůtu splatnosti Vyúčtování.

Vyúčtované částky musíte uhradit na bankovní účet Operátora uvedený na Vyúčtování, a to (není-li na Vyúčtování jiná lhůta) do 18 dnů od vystavení Vyúčtování. Vyúčtovaná částka je uhrazena okamžikem připsání platby označené variabilním symbolem uvedeným ve Vyúčtování na bankovní účet Operátora. Neoznačíte-li platbu řádně variabilním symbolem uvedeným ve Vyúčtování, pak může-li Operátor platbu identifikovat jiným způsobem, použijí se pravidla pro pořadí úhrady pohledávek dle čl. 4.3 níže. Operátor Vás upozorní v případě, že neuhradíte Vyúčtování řádně a včas, a stanoví Vám náhradní lhůtu k úhradě Vyúčtování, přičemž za prokazatelné upozornění o nezaplacení ceny je považována také SMS nebo e-mail.

Za dobu přerušování poskytování Služeb a omezení poskytování Služeb s převedením na předplacené Služby Vám nebudou Vyúčtovány za služby elektronických komunikací vystavována. Pokud některou z poskytnutých Služeb není možno vyúčtovat ve Vyúčtování za zúčtovací období, v němž byla Služba poskytnuta, vyúčtujete Vám ji Operátor v nejbližším možném následujícím Vyúčtování.

Pokud jste nedostal(a) Vyúčtování ani více než po 40 dnech od dodání posledního Vyúčtování nebo ode dne aktivace SIM karty či Služby, musíte tuto skutečnost neprodleně ohlásit kontaktnímu místu Operátora. Nedoručení Vyúčtování nemá vliv na Vaši povinnost řádně a včas uhradit ceny za poskytnuté Služby.

Podrobný výpis skutečně vyčerpaných Služeb Vám na základě Vaší žádosti vyhotoví Operátor za úplatu, pokud jej má mít dle zákona k dispozici.

4.3. Započtení a pořadí úhrady pohledávek

Operátor použije uhrazenou částku nejprve na úhradu nejstaršího splatného dluhu, a to nejprve na úhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávky, poté na úhradu Služeb třetích stran, dále na úhradu sjednaných splátek za zařízení, následně smluvních pokut a poté na úhradu zbytku Vašeho nejstaršího splatného dluhu vůči Operátorovi, a to vždy nejprve na úhradu jistiny, pokud neurčíte jinak. Stejným způsobem je Operátor oprávněn použít Vámi složenou zálohu, Vaš přeplatek nebo jakoukoliv jinou finanční částku. Není-li třeba tuto částku takto použít, vrátí Vám Operátor takovou finanční částku snížením částky k úhradě v následujícím Vyúčtování.

Operátor je oprávněn požadovat po Vás náhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávky a zmocnit třetí osoby k vymáhání pohledávek po splatnosti.

4.4. Zálohy

Operátor je oprávněn žádat složení zálohy pouze v případech hrozícího finančního rizika nebo z jiného vážného důvodu. V případě neuhrazení požadované zálohy je Operátor oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy, odstoupit od Smlouvy, neprovést navrženou změnu Smlouvy či Vám omezit nebo přerušit poskytování Služeb. Operátor může vybírat následující zálohy: (i) na Služby; (ii) při

splátkovém prodeji; (iii) na roaming, (iv) mimořádnou zálohu, nastane-li některá ze skutečností uvedených v čl. 3.4. bodech (i) až (v), přičemž maximální výše mimořádné zálohy činí zpravidla čtyřnásobek výše Vašeho obvyklého Vyúčtování a (v) zálohu na minimální měsíční plnění/částku (MMP).

Pokud řádně a včas platíte Vyúčtování a nehrozí žádné finanční riziko, Operátor Vám zálohy vrátí snížením částky k úhradě:

- do v pořadí čtvrtého Vyúčtování od data vybrání zálohy v případě zálohy ad (i) nebo (iii)
- do sedmého vystaveného Vyúčtování od data vybrání zálohy v případě zálohy ad (ii) nebo (v),
- do bezprostředně následujícího Vyúčtování Služeb bez zbytečného odkladu po zaplacení všech Vyúčtování, ve kterých se projevily události, jež byly důvodem mimořádné zálohy v případě zálohy ad (iv).

5. Síť a pokrytí

Operátor se zavazuje provádět opravy a úpravy sítě a její údržbu tak, aby byly provedeny 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 bude Operátor přiměřeným způsobem a bez zbytečného odkladu informovat své zákazníky.

Oblasti pokryté signálem pro poskytování mobilních Služeb jsou graficky znázorněny v orientační aktualizované mapě na www.t-mobile.cz. Vzhledem k charakteru šíření rádiových vln a k omezeným možnostem grafického zobrazení mapy Operátor nezaručuje, že v oblastech dle mapy pokrytých signálem budete mít vždy připojení k síti. Nepokrytí některých částí území České republiky signálem není vadou plnění na straně Operátora a nezakládá vaše právo na odstoupení od Smlouvy.

6. Odpovědnost a opatření proti zneužití Služeb

6.1. Opatření proti zneužití Služeb

Operátor je oprávněn provést změnu Vašeho nastavení SIM karty, bezpečnostních prvků (zejména hesel či bezpečnostních kódů), e-mailové adresy či jiných nastavení Služeb i bez Vašeho souhlasu v případě, že je toto opatření ve Váš prospěch nebo je nutné k řádnému poskytování Služeb (např. je-li to nutné k zajištění funkčnosti Služeb či v případě důvodného podezření na zneužití Služby).

Přijměte prosím veškerá potřebná opatření k ochraně svých bezpečnostních prvků (zejména hesla či bezpečnostní kódy). V případě důvodného podezření na jejich prozrazení je neprodleně změňte.

V případě, že zjistíte ztrátu, odcizení či zneužití své SIM karty nebo kterékoliv své Služby nebo svých bezpečnostních prvků, neprodleně o této skutečnosti informujte Operátora prostřednictvím zákaznického centra, které nejpozději do dvou hodin po přijetí Vašeho oznámení učiní opatření k zamezení oznámeného zneužití SIM karty, bezpečnostních prvků nebo Služby.

Pokud Operátor neučiní v dvouhodinové lhůtě opatření dle předchozí věty, odpovídá za újmu, která Vám v důsledku nesplnění této povinnosti vznikla. Za ostatní újmy vzniklé v důsledku ztráty, odcizení či zneužití Vaší SIM karty nebo kterékoliv Vaší Služby nebo Vašich bezpečnostních prvků však odpovídáte Vy. Bez smlouvy o propojení nesmíte směřovat provoz do sítě Operátora (např. směřování hovorů přes GSM brány).

6.2. Odpovědnost za újmu

Mějte prosím na paměti, že odpovídáte za jednání jakýchkoliv třetích osob, kterým jste umožnil(a) užívat Služby. Odpovídáte rovněž za nedostatečnou ochranu svých bezpečnostních prvků či zneužití Služeb v případě, že jste nevyužil(a) možnosti jejich zabezpečení.

Operátor neodpovídá za kvalitu hovorů uskutečněných prostřednictvím počítačové sítě Internet, za plnění třetích stran ani za Vaše data uložená na SIM kartě či v jiných zařízeních, která užíváte při poskytování Služeb.

Pokud jste mohl(a) Službu využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Operátora nebo z důvodu nedodržení kvality Služeb, je Operátor povinen přiměřeně snížit cenu Služby nebo po dohodě s Vámi zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. V případě závad zajistí Operátor rovněž odstranění závady. V těchto případech nemáte právo na náhradu újmy.

Úhrnná předvídatelná újma, která by Vám mohla vzniknout jako následek porušení povinností Operátorem, může činit maximálně částku 120 000 Kč. Právo na náhradu újmy Operátor uspokojí snížením částky k úhradě v následujících Vyúčtováních. Jiným způsobem Operátor právo na náhradu újmy uspokojí pouze na základě Vaší písemné výzvy. Nedohodneme-li se s Vámi jinak, nahrazuje se veškerá újma způsobená v souvislosti s plněním dle Smlouvy v penězích. Vylučuje se povinnost Operátora nahradit Vám újmu, kterou nebylo možno v době uzavření Smlouvy rozumně předvídat.

Operátor má vůči Vám právo na náhradu újmy vzniklé nesplněním peněžitého dluhu i v případě, že je újma kryta úroky z prodlení.

7. Reklamac

Reklamací vystaveného Vyúčtování můžete uplatnit do 2 měsíců od doručení Vyúčtování a reklamaci poskytnuté Služby do 2 měsíců od poskytnutí Služby, a to písemně zákaznickému centru, e-mailem na adrese info@t-mobile.cz nebo osobně v kterékoliv značkové prodejně T-Mobile. I v případě, že podáte reklamaci, však musíte řádně uhradit vystavené (reklamované) Vyúčtování.

Operátor podanou reklamaci vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději Vás však informuje do 1 měsíce ode dne jejího doručení. V případě, že je třeba projednat reklamaci se zahraničním provozovatelem, obdržíte vyřízení reklamacie do 2 měsíců. Pokud s řešením reklamacie nebudete souhlasit, můžete do jednoho měsíce od vyřízení reklamacie uplatnit námitky proti vyřízení reklamacie u Českého telekomunikačního úřadu.

8. Smluvní pokuty a jiné úhrady

- 8.1. V případě, že budete v prodlení s úhradou Vyúčtování jeden den, jsme Vám oprávněni účtovat smluvní pokutu ve výši 150 Kč. V případě, že budete v prodlení s úhradou Vyúčtování 21 dnů, jsme Vám oprávněni účtovat smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč.
- 8.2. Nezaplatíte-li řádně a včas tři po sobě jdoucí Vyúčtování nebo budete-li v prodlení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého dluhu vůči Operátorovi déle než 90 dnů, jste povinen(-na) zaplatit smluvní pokutu ve výši 20% součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy. Tento součet se spočítá za období od začátku suspendace, během níž vznikl nárok na smluvní pokutu, do konce sjednané doby trvání vaší Smlouvy. Rozhodující je základní ceníková cena s DPH měsíčního paušálu, který dle Smlouvy užíváte. Nárok na tuto smluvní pokutu nevzniká v případě Smluv uzavřených na dobu neurčitou.
- 8.3. Pokud Smlouva skončí před uplynutím sjednané doby určité z jiných důvodů než z důvodu prodlení s úhradou peněžitých dluhů, jste povinen(-na) Operátorovi zaplatit úhradu ve výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které Vám bylo poskytnuto za zvýhodněných podmínek a současně úhradu ve výši 20% součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby jejího trvání (rozhodující je přitom základní cena měsíčního paušálu s DPH naposledy vyúčtovaného

ve Vyúčtování, která je uvedena v Ceníku), nebo 20% součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, přičemž v této části úhrady se má za to, že tato představuje paušální odškodné za předčasné ukončení Smlouvy, která byla mezi smluvními stranami původně sjednána na dobu určitou.. V případě, že Vám Operátor bude účtovat úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, je Vám oprávněn tuto část úhrady vyúčtovat samostatně.

- 8.4. Pokud porušíte zákaz směřovat provoz do sítě Operátora, bude to Operátor považovat za podstatné porušení Smlouvy a Vy jste povinen(-na) zaplatit Operátorovi smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč za každé jednotlivé porušení tohoto zákazu (v pevné síti) či za každou SIM kartu, kterou máte aktivní v den, kdy je takové směřování poprvé prokázáno (v mobilní síti).
- 8.5. Smluvní pokuty jsou účtovány bez DPH. Smluvní pokuty mohou být uplatněny souběžně. Zaplacení smluvních pokut Vás nezprošťuje povinnosti uhradit jiné dlužné částky. Právo Operátora domáhat se náhrady újmy není zaplacením smluvních pokut dotčeno.

9. Informace a komunikace stran

9.1. Kontaktní místa

Pro komunikaci s Operátorem využívejte prosím kontaktní formulář umístěný na www.t-mobile.cz/kontakt, kteroukoliv prodejnu T-Mobile a nebo v případě, že jste Smlouvu uzavřel v postavení spotřebitele, infolinku na telefonním čísle +420 603 603 603 (4603 ze sítě T-Mobile), e-mailovou adresu info@t-mobile.cz a nebo v případě, že jste Smlouvu uzavřel v postavení podnikatele, využijte infolinku na telefonním čísle +420 603 604 644 (4644 ze sítě T-Mobile), e-mailovou adresu business@t-mobile.cz nebo jiné způsoby dle aktuálních podmínek. Písemnou komunikaci směřujte prosím na zákaznické centrum Praha, Tomičkova 2144/1, 149 00 Praha 4. Není-li stanoveno jinak, jste prostřednictvím kteréhokoliv kontaktního místa oprávněn(a) předkládat návrhy, připomínky a žádosti, požadovat změnu telefonního čísla (za úhradu), oznamovat závady v rámci sítě, získávat informace o cenách a Službách a využívat možnosti servisních Služeb (např. základní nastavení telefonu či jiného zařízení pro využívání Služeb, přenesení kontaktů, výměny SIM karty) a zákaznické podpory či činit jakékoliv jiné úkony související se Smlouvou a Službami.

9.2. Komunikace

Pro komunikaci s Operátorem si můžete zvolit heslo, které Vám umožní získávat informace o Vašich Službách, výši částek k úhradě, jednotlivých spojeních apod. a na jehož základě je rovněž možno měnit nastavení některých Služeb. Ne zvolíte-li si heslo, nastaví Vám jej Operátor sám a jeho znění Vám oznámí. V případě ztráty či zapomenutí hesla může Operátor využít alternativní způsob Vaší autorizace (např. dotazem na Vaše osobní údaje). K provedení některých úkonů po Vás může Operátor požadovat autorizaci prostřednictvím hesla či prokázání totožnosti a je oprávněn v případě, že nebude autorizace řádně provedena, odmítnout provedení úkonu. Operátor je rovněž oprávněn odmítnout provést požadovaný úkon v případě důvodného podezření, že došlo ke zneužití identifikačních prostředků. Operátor Vás může kontaktovat prostřednictvím provozovatele poštovních či přepravních služeb (dále jen „pošta“), faxem, elektronickou poštou, telefonicky, zasíláním zpráv do schránky T-Box, SMS či MMS. Za písemné se pro účely dodržení formy vyžadované Smlouvou považuje i právní jednání Operátora učiněné faxem.

elektronickou poštou, SMS, MMS, dodáním do schránky T-Box či datovou zprávou do Vaší datové schránky. Za Vaše písemné úkony se považují Vámi vlastnoručně podepsané listiny či Vaše elektronické dokumenty opatřené zaručeným elektronickým podpisem. Písemně Vás primárně Operátor kontaktuje na korespondenční adrese uvedené ve Smlouvě. V případě potřeby však Operátor může písemnost zaslat i na Vaši jinou adresu, kterou zná, a to včetně Vaší e-mailové adresy.

Písemnost zasláná Operátorem prostřednictvím pošty se považuje za doručenou jejím dodáním na Vaši adresu, případně marným uplynutím lhůty určené k vyzvednutí poštovní zásilky, i když jste se o jejím uložení nedozvěděl(a), případně dnem, kdy se písemnost vrátila Operátorovi, podle toho, která z těchto skutečností nastala dříve. Doručení na adresu uvedenou ve Smlouvě je účinné i tehdy, když se na této adrese nezdržujete.

S oznámeními zaslánými do schránky T-Box jste povinen se pravidelně seznamovat.

Zpráva zasláná Operátorem prostřednictvím faxu, elektronické pošty, SMS či MMS se považuje za doručenou nejpozději dnem následujícím po odeslání zprávy na vaše telefonní číslo nebo Vaši e-mailovou adresu. Pokud hodláte používat SIM kartu v zařízení, které neumožňuje přijímání SMS či MMS, musíte tuto skutečnost předem oznámit Operátorovi a dohodnout si s ním náhradní způsob komunikace, jinak Operátor neodpovídá za případně vzniklou újmu.

9.3. Změny Služeb a Všeobecných podmínek

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 Všeobecné 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.

10. 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 Vámi a Operátorem 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 nabývají platnosti a účinnosti dne 26. ledna 2014 a v plném rozsahu nahrazují předchozí Všeobecné podmínky.

Obsah všeobecných podmínek

1. **Úvodní ustanovení**
2. **Účastnická Smlouva**
 - 2.1. Uzavření Smlouvy
 - 2.2. Obsah Smlouvy
 - 2.3. Aktivace Služby
 - 2.4. Doba trvání Smlouvy
 - 2.5. Změna Smlouvy
 - 2.6. Ukončení Smlouvy
3. **Služby**
 - 3.1. Úvodní ustanovení
 - 3.2. Některé typy Služeb
 - 3.3. Předplacená Služba
 - 3.4. Omezení a přerušení poskytování Služeb
4. **Cena, zálohy a platební podmínky**
 - 4.1. Ceny, účtování Služeb
 - 4.2. Vyúčtování Služeb a jeho úhrada
 - 4.3. Započtení a pořadí úhrady pohledávek
 - 4.4. Zálohy
5. **Síť a pokrytí**
6. **Odpovědnost a opatření proti zneužití Služeb**
 - 6.1. Opatření proti zneužití Služeb
 - 6.2. Odpovědnost za újmu
7. **Reklamace**
8. **Smluvní pokuty a jiné úhrady**
9. **Informace a komunikace stran**
 - 9.1. Kontaktní místa
 - 9.2. Komunikace
 - 9.3. Změny Služeb a Všeobecných podmínek
10. **Závěrečná ustanovení**

Příloha č. 2: T-Mobile účastnická smlouva

T-Mobile

Účastnická smlouva

Zákaznické centrum

4603 ze sítě T-Mobile, 603 603 603, www.t-mobile.cz/kontakt

Zákaznické centrum – Business

4644 ze sítě T-Mobile, 603 604 644, business@t-mobile.cz

www.t-mobile.cz

Zákaznická smlouva

Telefonní číslo

Účastnická smlouva

Operátor T-Mobile Czech Republic a.s.

Tomičkova 2144/1, 149 00 Praha 4

IČ 649 49 681, DIČ CZ64949681

Zapsaný do OR u MS v Praze, oddíl B, vložka 3787

Kód prodejního místa

Obch. zástupce, kód, adresa

Agent, kód

Prodejce, kód

Zájemce

Údaje o právnické osobě, fyzické osobě – podnikateli

Obchodní firma

Ulice

Město

PSČ

IČ

DIČ

Zástupce

Jméno, příjmení, titul

Ulice

Město

PSČ

RČ/datum narození¹⁾

Státní příslušnost

Doklad – číslo – platnost

Údaje o fyzické osobě, zodpovědné osobě nebo osobě oprávněně jednat
jménem právnické osoby

Jméno, příjmení, titul

Ulice

Město

PSČ

RČ/datum narození¹⁾

Státní příslušnost

1. doklad – číslo – platnost

2. doklad – číslo – platnost

Smluvní ujednání

Operátor a Zájemce tímto **uzavírají Účastnickou smlouvu**, na základě které bude Operátor Zájemci bude poskytovat Základní a doplňkové Služby elektronických komunikací a další nabízené služby v rozsahu, který si smluvní strany sjednají, a Zájemce se zavazuje za tyto služby platit sjednanou cenu.

²⁾ Operátor a Zájemce si sjednávají dobu trvání Účastnické smlouvy **na dobu určitou v délce** měsíců. Sjednaná doba trvání začíná běžet dnem aktivace sjednané Služby.

²⁾ Zájemce **souhlasí s automatickým prodloužením** Účastnické smlouvy po uplynutí sjednané doby určité a to opět na dobu určitou dle obchodních podmínek zvoleného tarifu, pokud obchodní podmínky zvoleného tarifu takové prodloužení Účastnické smlouvy upravují, či tarifu, který si Zájemce v průběhu trvání Účastnické smlouvy zvolí.

V případě nesouhlasu s automatickým prodloužením Účastnické smlouvy na dobu určitou či v případě, že obchodní podmínky zvoleného tarifu automatické prodloužení na dobu určitou neupravují, se **Účastnická smlouva prodlouží na dobu neurčitou**.

²⁾ Operátor a Zájemce si sjednali dobu trvání Účastnické smlouvy na dobu neurčitou.

Obsah Účastnické smlouvy a nedílnou součástí Účastnické smlouvy tvoří dokumenty uvedené na druhé straně tohoto formuláře v sekci „**Obsah Účastnické smlouvy**“ (dále jen „Dokumenty“). Zájemce podpisem Účastnické smlouvy potvrzuje, že všechny tyto dokumenty jsou mu známy a že s nimi bez výhrad souhlasí. **S ohledem na Nový občanský zákoník upozorňuje Operátor Zájemce, že v některých Dokumentech jsou ustanovení, která by mohla být považována za překvapivá. Tato ustanovení jsou v Dokumentech vždy zvýrazněna (zejména podtržením). Zájemce prohlašuje, že se s těmito ustanoveními podrobně seznámil a bez výhrad s nimi souhlasí.** Zájemce se zavazuje seznámit s podmínkami všech Služeb, které si v průběhu trvání Účastnické smlouvy aktivuje, přičemž podmínky aktivovaných Služeb se stávají nedílnou součástí této Účastnické smlouvy okamžikem aktivace předmětné Služby.

Zájemce a Operátor si pro případ porušení povinností vyplývajících z Účastnické smlouvy sjednávají **smluvní pokuty, které jsou uvedeny v čl. 8.1, a 8.2 a 8.4 Všeobecných podmínek**. V případě předčasného ukončení Účastnické smlouvy z jiných důvodů než z důvodu prodlení s úhradou peněžitých dluhů, je Zájemce povinen zaplatit **úhrady dle čl. 8.3 Všeobecných podmínek** (zahrnující i úhradu celé dosud nesplacené výše kupní ceny Zařízení, koupil-li jej Zájemce na splátky).

Zájemce uzavírá s Operátorem kupní smlouvu na koncové/koncová zařízení IMEI typu³⁾ (dále jen „Zařízení“), a to za zvýhodněných podmínek, které Zájemce získává kvůli uzavření této Účastnické smlouvy. Zájemce se s Operátorem dohodl na úhradě kupní ceny Zařízení formou pravidelných měsíčních splátek dle Pravidel pro prodej Zařízení na splátky a dle následujícího splátkového kalendáře:

Celková cena Zařízení	Kč
Akontace (první splátka uhrazená při převzetí Zařízení)	Kč
Zbývá k doplacení	Kč
Výše měsíční splátky	Kč
Zbývající počet měsíčních splátek	11

Splatnost měsíčních splátek se řídí datem splatnosti jednotlivých Vyúčtování.

Neuhrazením příslušné splátky ve splatnosti, či zahájením insolvenčního řízení se Zájemcem dle zák. č. 182/2006 Sb., nebo ukončením Účastnické smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou byla uzavřena výpověď ze strany Zájemce, se stávají splatnými všechny dosud neuhrazené splátky.

- ²⁾ Zájemce souhlasí se zveřejněním Údajů v telefonních seznamech a informačních službách podnikatelů, kteří tyto služby poskytují.
- ²⁾ Zájemce žádá, aby u údajů v telefonním seznamu bylo uvedeno, že si nepřeje být kontaktován za účelem marketingu.
- ²⁾ Zájemce souhlasí se zasláním obchodních sdělení a s poskytováním marketingových informací obsahujících nabídky služeb a produktů Operátora dle Podmínek zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů (dále je „PZOÚ“).
- ²⁾ Zájemce souhlasí se zasláním obchodních sdělení a s poskytováním marketingových informací obsahujících nabídky služeb a produktů jiných subjektů odlišných od Operátora dle PZOÚ.
- ²⁾ Zájemce je „politicky exponovanou osobou“ ve smyslu §4, odst. 5 zákona č. 253/2008 Sb.
- ²⁾ Zájemce souhlasí s tím, aby Operátor získal informace o jeho platební morálce nutné k posouzení jeho žádosti o uzavření Účastnické smlouvy, a to z negativní databáze sdružení SOLUS (www.solus.cz), jehož je Operátor členem a dále souhlasí s tím, že je Operátor oprávněn předat Údaje do registru dlužníků SOLUS v případě opakovaného prodlení s úhradou nebo existence jakékoliv peněžní pohledávky déle než 90 dnů po splatnosti.
- ²⁾ Zájemce souhlasí s tím, aby Operátor získal informace o jeho platební morálce nutné k posouzení jeho žádosti o uzavření Účastnické smlouvy, a to z pozitivní databáze sdružení SOLUS (www.solus.cz), jehož je Operátor členem a dále souhlasí s tím, že je Operátor oprávněn předat Údaje do pozitivního registru SOLUS, a to v rozsahu a za účelem uvedeným v článku 5. Podmínek zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků.

Obsah Účastnické smlouvy (přednost Dokumentů se řídí čl. 2.2 Všeobecných podmínek, nikoliv níže uvedeným pořadím)

- podmínky zachycené v tomto formuláři, včetně podmínek sjednaných v části formuláře Nastavení služeb, platné znění Všeobecných podmínek společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. (také jen „Všeobecné podmínky“)
- platné Podmínky zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů,
- platný Ceník služeb,
- další podmínky:
 - Podmínky zvoleného tarifu a dalších zvolených Služeb,
 - Podmínky přenesení čísla,
 - Obchodní podmínky T-Mobile služby m-platba,
 - Obchodní podmínky Platebních služeb T-Mobile
 - Pravidla pro prodej zařízení na splátky

Veškeré podmínky jsou k dispozici na www.t-mobile.cz/novyzakaznik.

Zájemce a Operátor se dohodli, že informace o uzavření a změnách Účastnické smlouvy bude Operátor Zájemci zasílat do schránky T-Box umístěné na zákaznickém účtu Zájemce na portálu Můj T-Mobile (dále jen „schránka T-Box“). Do doby aktivace zákaznického účtu na portálu Můj T-Mobile nalezne Zájemce informace o Účastnické smlouvě v dočasném T-Boxu na stránkách www.t-mobile.cz/t-box a to po zadání čísla Zákaznické smlouvy (je uvedeno v záhlaví tohoto formuláře), čísla osobního dokladu Zájemce uvedeného na této Účastnické smlouvě a země vydání tohoto dokladu Potvrzení zasílaná do schránky T-Box nemají charakter potvrzujícího obchodního dopisu. Operátor rovněž nebude přihlížet k potvrzení o uzavření Účastnické smlouvy zasláné Zájemcem a takové potvrzení tak nebude mít vliv na obsah této Účastnické smlouvy.

Byla-li Účastnická smlouva uzavírána mimo prostory obvyklé k podnikání nebo za použití prostředků komunikace na dálku, má Zájemce právo od ní odstoupit ve lhůtě 14 dnů ode dne následujícího po dni doručení informace o uzavření Účastnické smlouvy do schránky T-Box. Odstoupit je třeba na adrese obchodního zástupce, uvedené na tomto formuláři. Není-li adresa obchodního zástupce uvedena, je nutné odstoupit na adrese: arvato services k.s., U Početky 1734, Nymburk, 288 02. Zájemce tímto výslovně žádá Operátora, aby zahájil plnění svých povinností před uplynutím uvedené lhůty pro odstoupení.

Podpisy

Dne

Zájemce

Operátor/Obchodní zástupce

1) Pokud Zájemce není nositelem rodného čísla, doplňte datum narození.

2) Platí v případě, že je kolonka označena křížkem.

3) Doplňte přesný název zařízení, které je předmětem prodeje na splátky.

Zákaznické centrum
4603 ze sítě T-Mobile, 603 603 603, www.t-mobile.cz/kontakt
Zákaznické centrum – Business
4644 ze sítě T-Mobile, 603 604 644, business@t-mobile.cz,
www.t-mobile.cz

Telefonní číslo
Číslo SIM karty

Aktivace Migrace Portace

Tarify, služby a jiná nastavení

Tarif

Neveřejná (doplňková) nabídka

Mobilní internet **výběr tarifu**
Sdílený internet

BlackBerry Internet Service
Podniková síť

Student
Uživatel mladší 18 let³⁾ RČ uživatele

Základní nabídka služeb Není možné využívat roaming a další služby⁸⁾

Sponzor
Sponzorovaná tel. čísla ⁵⁾ ⁵⁾ ⁵⁾ ⁵⁾

T-Mobile Rodina
Telefonní čísla

Internet Komplet – tel. číslo hlasové SIM

**Korespondenční
adresa⁶⁾**
Obchodní firma
Jméno, příjmení, titul

**Kontaktní údaje a
hesla zodpovědné
osoby**
Jméno, příjmení zodp. osoby
Administrátorské tel. číslo
Kontaktní telefon
E-mail

**Vyúčtování a
placení služeb**
Vyúčtování služeb **elektronické**
Podrobný výpis hovorů **žádný**
Způsob úhrady⁸⁾ **bankovním převodem**
Limit **Kč**
Banka Zájemce
Číslo účtu/kód banky /
Přidružit ke stávajícímu Vyúčtování

Speciální služby
APN Internet Public (GPRS/EDGE/3G)

**Interní údaje pro
zpracování
T-Mobile**
Kód aktivace
Typ SIM karty

Poznámka

Roamingový tarif

Data roaming limit¹⁾ **1 482,25 Kč vč. DPH**

Audiotex a premium SMS
DMS a SMS platba
M-platba

Balíček minut navíc²⁾ **výběr**
Balíček SMS navíc²⁾ **výběr**
Volání mimo špičku

Zvýhodnění pro zdravotně postižené
Jméno, příjmení příjemce
RČ uživatele

Jazyk pro komunikaci **anglický**
Jazyk pro hlasovou schránku **anglický**

Ulice
Město, PSČ

Heslo nové zodp. osoby (číselné)⁷⁾
Heslo stávající zodp. osoby
Heslo pro blokování (číselné)

Cena aktivace/migrace **0 Kč**
Záloha na služby **0 Kč**
Záloha na mez. roaming **0 Kč**
Ostatní zálohy **Kč**
Celkem **Kč**

Statická veřejná IP (GPRS/EDGE/3G)

Aktivace čísel v řadě
Typ čísla **Běžné**

1) Měsíční limit pro kontrolu účtovaného množství dat v roamingu.
Po jeho dosažení je datový přenos v roamingu zablokován. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.

2) Balíčky jsou určeny k tarifům S námi a jsou na dobu neurčitou.

3) Vypíňuje se pouze v případě tarifu BAV SE s Mých 5 nebo zvýhodnění Student.

4) Dle podmínek služby „Základní nabídka služeb“ které najdete na <http://t-mobile.cz>.

5) Zaškrtněte, pokud chcete číslo sponzorovat pouze v případě nedostatečného kreditu.

6) Vypíňuje se pouze, pokud je odlišná od sídla, místa podnikání nebo bydliště

7) Vypíňuje se pouze v případě ustanovení nové zodpovědné osoby.

8) Platba inkasem z platební karty bude zavedena poté, co T-Mobile obdrží od účastníka potvrzený autorizační formulář. Při volbě elektronického Vyúčtování není možné mít nastavenou jako platební metodu poštovní poukázku.

Příloha č. 3: Mobilní operátoři na českém trhu

Dobrý den,

ráda bych Vás požádala o vyplnění následujícího krátkého anonymního dotazníku, který je zaměřen na mobilní operátory, jejich chování a Vás jako spotřebitele. Vyplnění dotazníku Vám zabere cca 5 minut. Velmi Vám děkuji za pravdivé vyplnění.

Využíváte služeb mobilního operátora?*

- Ano
- Ne

Vaše pohlaví?*

- muž
- žena

Kolik je Vám let*

Vzdělání, do jaké skupiny patříte?*

- základní vzdělání
- vyučen
- středoškolské bez maturity
- středoškolské s maturitou
- vyšší odborné
- vysokoškolské

Jak dlouho jste u Vašeho mobilního operátora?*

- do 1 roku
- 1 - 5 let
- 6 - 10 let
- 11 a více let

Vyberte Vašeho operátora:*

- O2 - Telefónica
- T-Mobile
- Vodafone
- Jiny operátor

Jaké využíváte nabídky u Vašeho mobilního operátora:*

- paušálních služeb
- předplacené SIM karty - dobíjení kreditů

Jste spokojeni se službami Vašeho operátora?*

- Ano
- Ne

Jak by jste ohodnotil(a) přístup Vašeho mobilního operátora. (čím větší počet hvězdiček, tím větší spojenost s přístupem)*

* * * * * 0 / 5

Působí na Vás Váš operátor čestným a reprezentativním dojmem?*

- Ano
- Ne

Je z Vašeho pohledu jednání Vašeho mobilního operátora čestnější než jednání konkurenčních operátorů? *

- Ano
- Ne

Musel(a) jste někdy řešit nějaký problém či nesrovnalost se svým mobilním operátorem?*

- Ano
- Ne

Pokud ANO (otz. 12), byl Váš operátor ochoten s Vámi tento problém řešit a snažil se Vám vyjít vstříc?

- Ano
- Ne

Znal(a) jste před využíváním služeb mobilního operátora jeho všeobecné podmínky?*

- Ano
- Ne

Pokud ANO (otz. 14), byly pro Vás jeho všeobecné podmínky srozumitelné a přehledné?

- Ano
- Ne

Setkal(a) jste se někdy u Vašeho mobilního operátora s nevyžádanou nabídkou (telefonický kontakt operátorem s nabídkou aniž by jste o toto kontaktování projevil(a) zájem) *

- Ano
- Ne

Pokud ANO (otz. 16), obtěžují Vás tyto hovory?

- Ano
- Ne

Pokud ANO (otz. 17), řešil(a) jste nějak se svým operátorem tento způsob obtěžování?

- Ano
- Ne

Setkal(a) jste se nebo nabyl jste dojmu, že se Váš mobilní operátor uchyluje k nekalým obchodním praktikám? *

- Ano
- Ne

Případně víte, jak se proti tomuto jednání bránit?*

- Ano
- Ne

Doporučil(a) by jste Vašeho mobilního operátora své rodině a přátelům?*

- Ano
- Ne

Odeslat dotazník

Výsledky dotazníku a grafy

1. Využíváte služeb mobilního operátora?

Ze stanovených možností Ano – Ne odpovědělo 99 respondentů, že využívá služeb mobilního operátor.

Výběr	odpovědi	podíl v %
Ano	99	99
Ne	1	1

Výběr z možností, zodpovězeno 100x, nezodpovězeno 0x

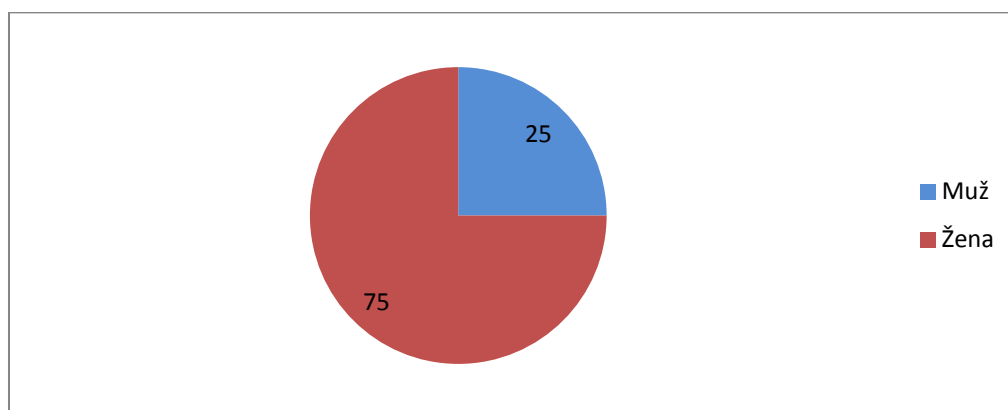


2. Vaše pohlaví?

Ze stanovených odpovědí Muž – Žena vyplývá, že na dotazník odpovídalo 2/3 žen.

Výběr	odpovědi	podíl v%
Muž	25	25
Žena	75	75

Výběr z možností, zodpovězeno 100x, nezodpovězeno 0x



3. Kolik je Vám let?

U této otázky respondent vypisoval svůj věk, který byl následně rozdělen do skupin.

Skupiny rozděleno dle věku					
Věk respondentů	15 - 25	26 - 35	36 - 45	46 - 55	56 - více
Počet respondentů	43	22	16	8	11

Textová odpověď, zodpovězeno 100x, nezodpovězeno 0x

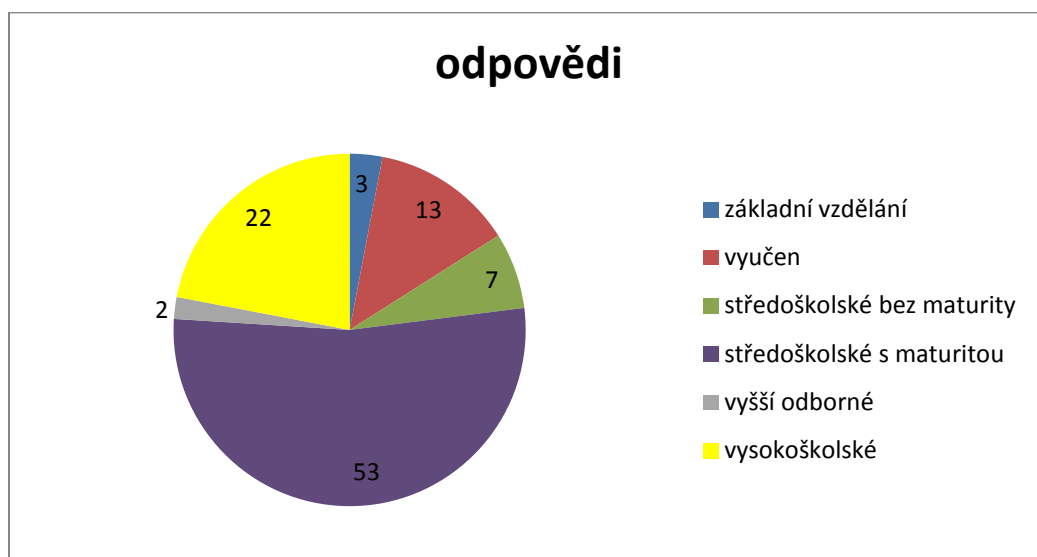


4. Vzdělání, do jaké skupiny patříte?

Respondenti měli na výběr z níže uvedených možností. Nejvyšší podíl respondentů v tomto dotazníku byl se středoškolským vzděláním s maturitou.

Výběr	odpovědi	podíl v %
základní vzdělání	3	3
vyučen	13	13
středoškolské bez maturity	7	7
středoškolské s maturitou	53	53
vyšší odborné	2	2
vysokoškolské	22	22

Výběr z možností, zodpovězeno 100x, nezodpovězeno 0x

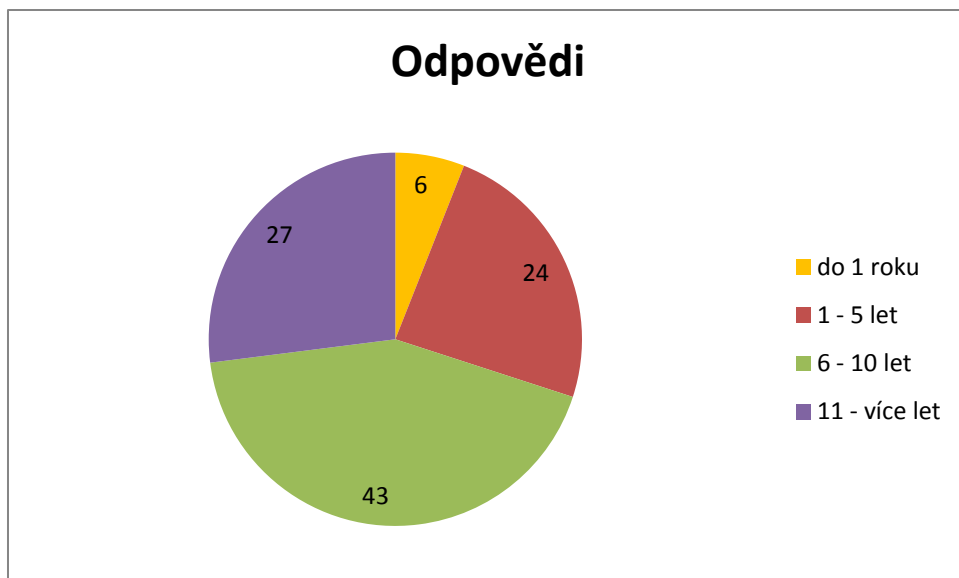


5. Jak dlouho jste u Vašeho mobilního operátora?

U této otázky měli respondenti možnost výběru doby, na jehož základě se ukázalo, že zákazníci bývají věrni svému mobilnímu operátorovi.

Výběr	Odpovědi	Podíl v %
do 1 roku	6	6
1 - 5 let	24	24
6 - 10 let	43	43
11 - více let	27	27

Výběr z možností, zodpovězeno 100x, nezodpovězeno 0x

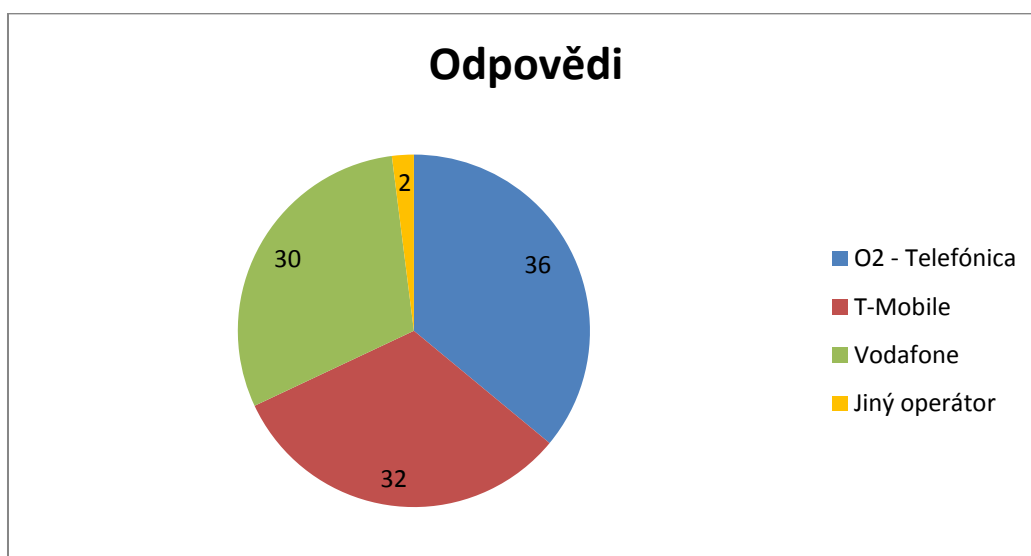


6. Vyberte Vašeho operátora.

Respondenti měli na výběr z mobilních operátorů, tři hlavní operátoři mají poměrně vyrovnané zastoupení, jiný operátor, což je v tomto případě jakýkoliv z virtuálních operátorů má v tomto případě zanedbatelné zastoupení.

Mobilní operátor	Odpovědi	Podíl v %
O2 - Telefónica	36	36
T-Mobile	32	32
Vodafone	30	30
Jiný operátor	2	2

Výběr z možností, zodpovězeno 100x, nezodpovězeno 0x

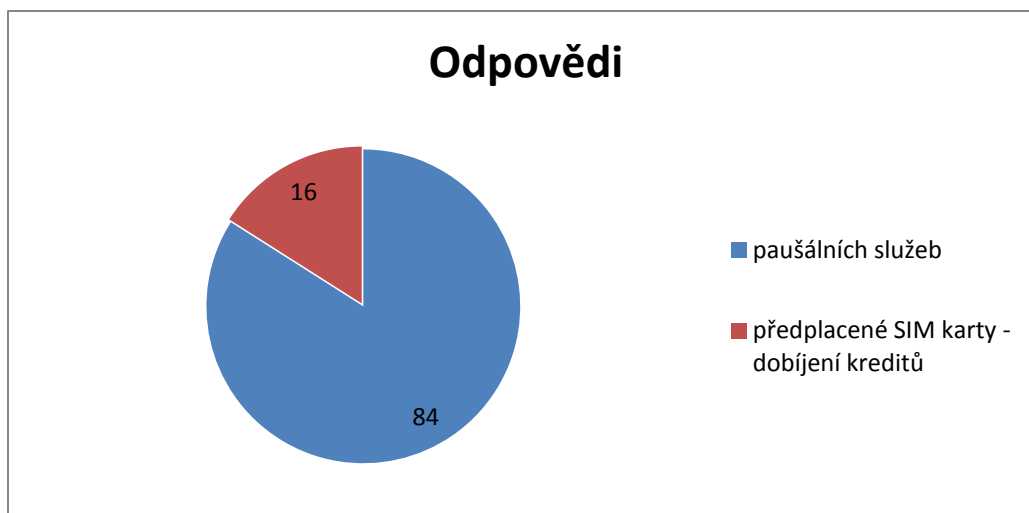


7. Jaké využíváte nabídky u Vašeho mobilního operátora.

Respondenti vybírali ze dvou hlavních nabídek služeb, kdy jednoznačně vede služba paušální.

Služba mobilního operátora	Odpovědi	Podíl v %
paušálních služeb	84	84
předplacené SIM karty - dobíjení kreditů	16	16

Výběr z možností, zodpovězeno 100x, nezodpovězeno 0x

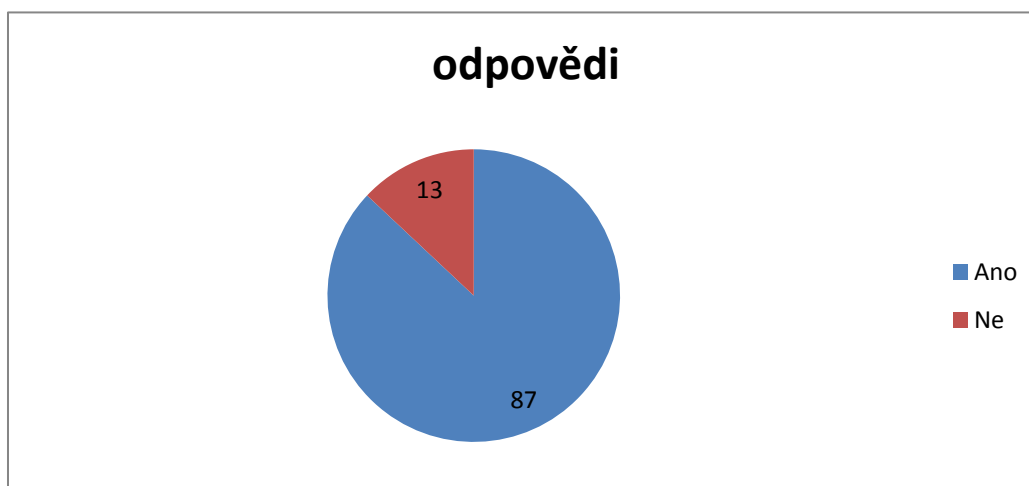


8. Jste spokojeni se službami Vašeho operátora?

Ze stanovených možností Ano – Ne odpovědělo 87 respondentů, že je se svým mobilním operátorem spokojena.

Výběr	odpovědi	podíl v %
Ano	87	87
Ne	13	13

Výběr z možností, zodpovězeno 100x, nezodpovězeno 0x

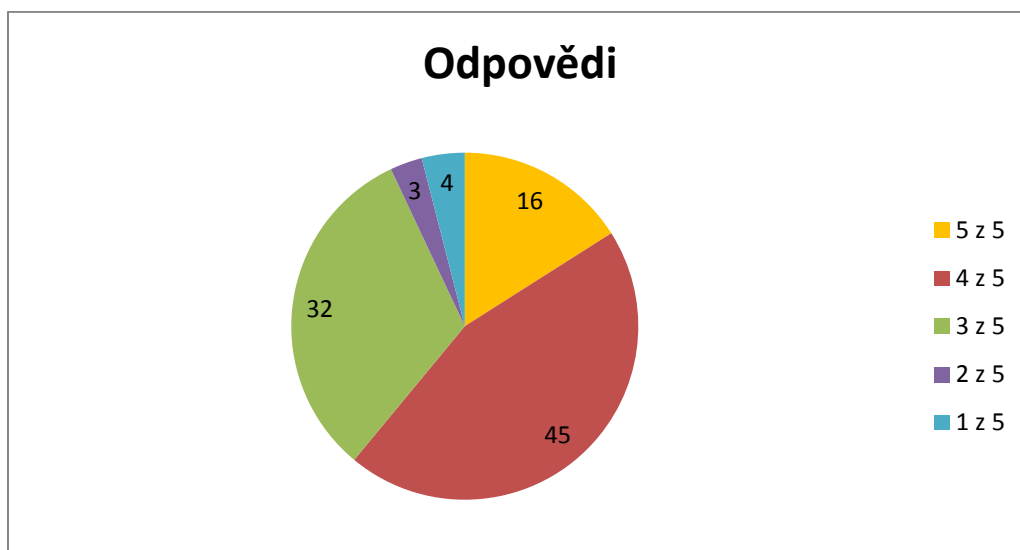


9. Jak by jste ohodnotil(a) přístup Vašeho mobilního operátora? (čím větší počet hvězdiček, tím větší spokojenost s přístupem operátora)

Respondenti hodnotili přístup mobilního operátora vyznačením hvězdiček, průměrná spokojenost respondentů s přístupem mobilního operátora je 3,66 z 5 hvězdiček.

Hodnocení dle hvězdiček	Odpovědi	Podíl v %
5/5	16	16
4/5	45	45
3/5	32	32
2/5	3	3
1/5	4	4

Hvězdičkové hodnocení, zodpovězeno 100x, nezodpovězeno 0x

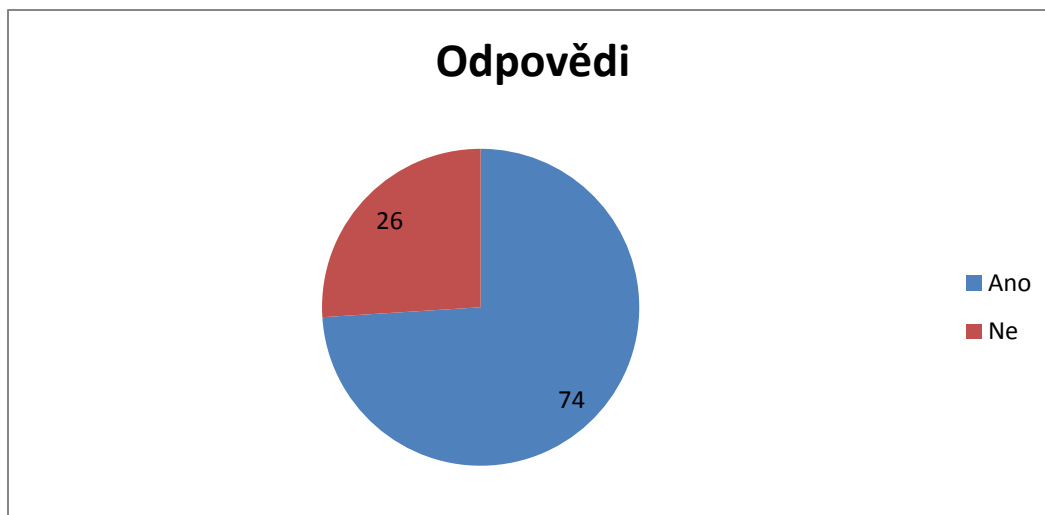


10. Působí na Vás Váš operátor čestným a reprezentativním dojmem?

U této otázky měli respondenti možnost výběru Ano – Ne. Téměř 2/3 respondentů odpovědělo, že na ně jejich operátor působí čestně a reprezentativně.

Výběr	Odpovědi	Podíl v %
Ano	74	74
Ne	26	26

Výběr z možností, zodpovězeno 100x, nezodpovězeno 0x

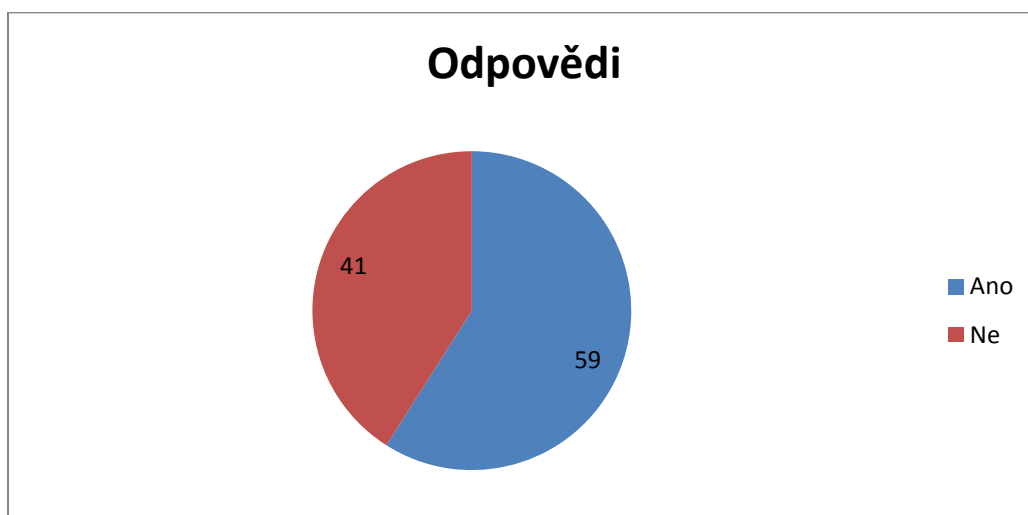


11. Je z Vašeho pohledu jednání Vašeho mobilního operátora čestnější než jednání konkurenčních operátorů?

Respondenti měli na výběr Ano – Ne. U této otázky je výsledek téměř vyrovnaný 59 respondentů si o svém operátorovi myslí, že je jeho jednání čestnější než jiných operátorů.

Výběr	Odpovědi	Podíl v %
Ano	59	59
Ne	41	41

Výběr z možností, zodpovězeno 100x, nezodpovězeno 0x

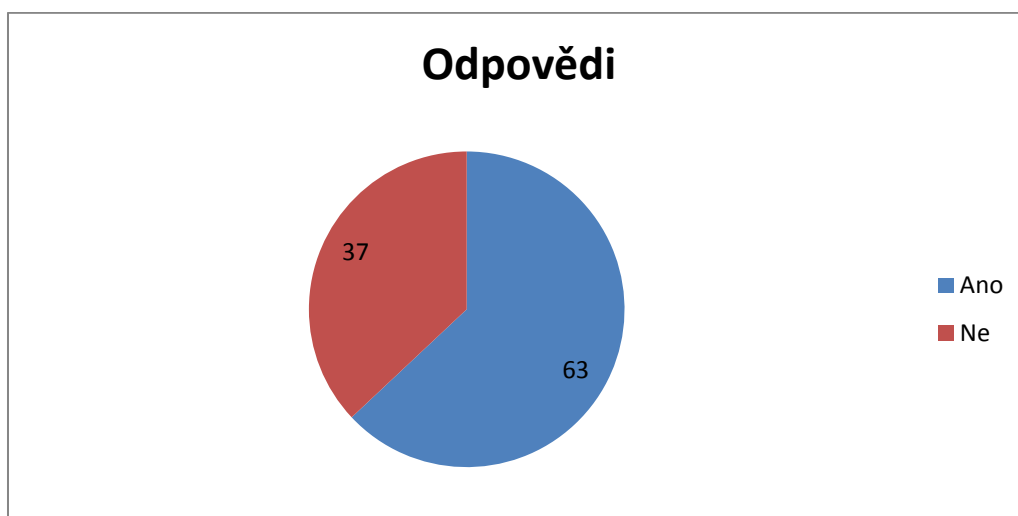


12. Musel(a) jste někdy řešit nějaký problém či nesrovnalost se svým mobilním operátorem?

Respondenti vybírali z připravených odpovědí Ano – Ne, kdy více jak polovina respondentů odpovědělo Ano.

Výběr	Odpovědi	Podíl v %
Ano	63	63
Ne	37	37

Výběr z možností, zodpovězeno 100x, nezodpovězeno 0x

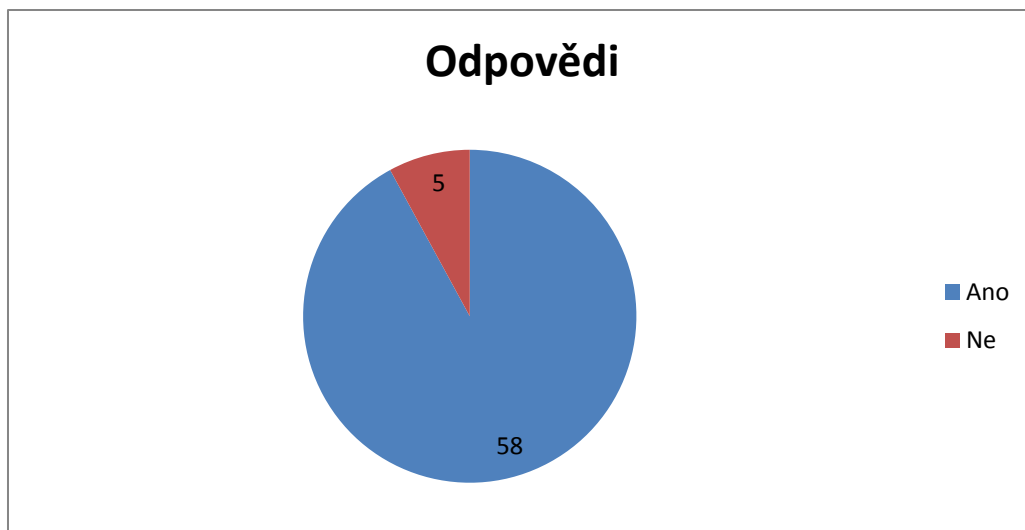


13. Pokud ANO (otz. 12), byl Váš operátor ochoten s Vámi tento problém řešit a snažil se Vám vyjít vstříc?

Na tuto otázku odpovídali pouze respondenti, kteří v předchozí otázce potvrdili, že někdy se svým mobilním operátorem řešili nějaký problém či nesrovnalost. Z této skupiny respondentů potvrdilo 90,63%, že byl jejich operátor ochoten a snažil se jim vyjít vstříc.

Výběr	Odpovědi	Podíl v %
Ano	58	90,63
Ne	5	9,37

Výběr z možností, zodpovězeno 63x, nezodpovězeno 37x

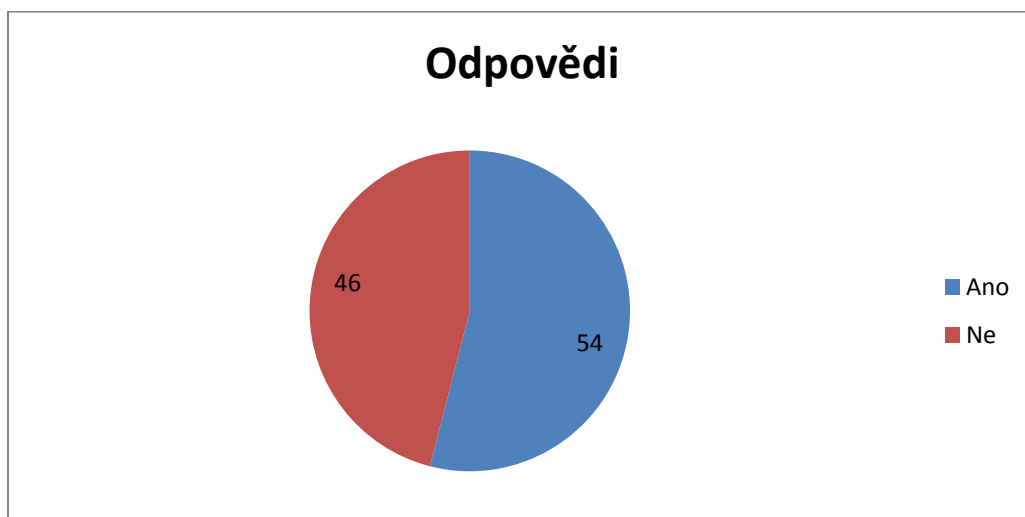


14. Znal(a) jste před využíváním služeb mobilního operátora jeho všeobecné podmínky?

Respondenti měli u této otázky na výběr Ano – Ne, kdy 54 respondentů potvrdilo, že znalo všeobecné podmínky svého operátora před využíváním služeb mobilního operátora, což je v tomto případě poměrně nízké číslo.

Výběr	Odpovědi	Podíl v %
Ano	54	54
Ne	46	46

Výběr z možností, zodpovězeno 100x, nezodpovězeno 0x

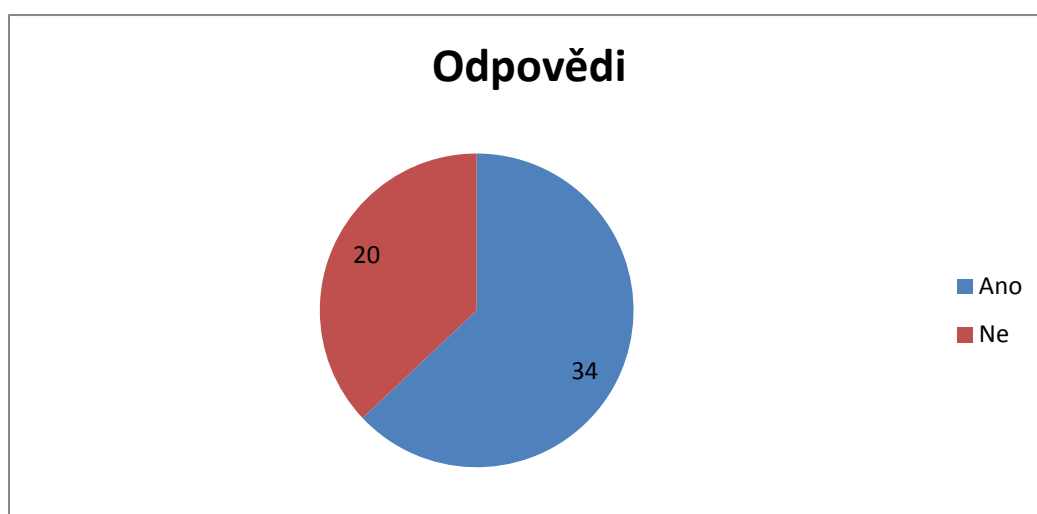


15. Pokud ANO (otz. 14), byly pro Vás jeho všeobecné podmínky srozumitelné a přehledné?

Na tuto otázku odpovídali pouze respondenti, jež u předchozí otázky potvrdili, že znali všeobecné podmínky operátora před užitím jeho služeb. Srozumitelné a přehledné všeobecné podmínky byli pouze 64,36% z 54 respondentů.

Výběr	Odpovědi	Podíl v %
Ano	34	64,36
Ne	20	35,64

Výběr z možností, zodpovězeno 54x, nezodpovězeno 46x

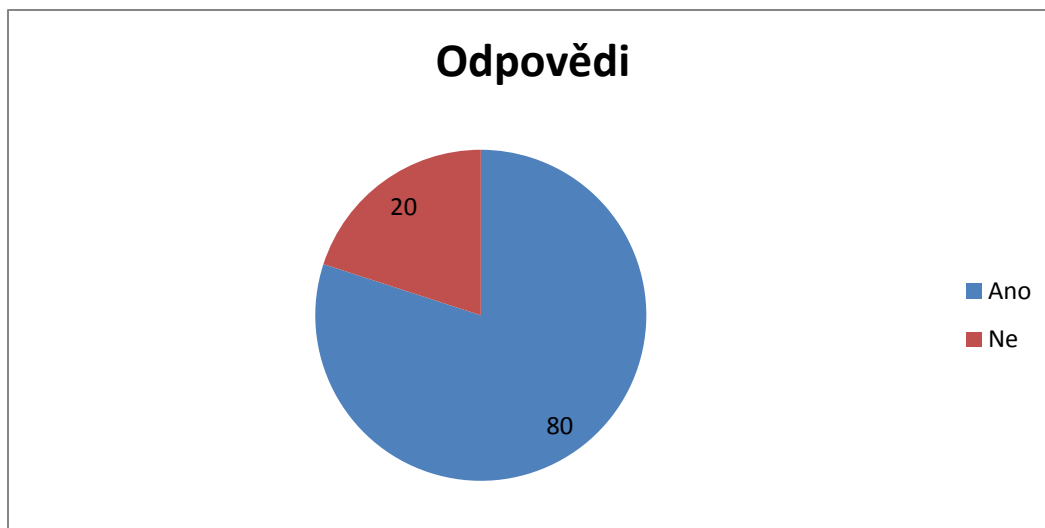


16. Setkal(a) jste se někdy u Vašeho mobilního operátora s nevyžádanou nabídkou (tj. telefonický kontakt operátorem s nabídkou aniž by jste někdy o tento způsob kontaktu projevil(a) zájem)?

Respondenti měli u této otázky na výběr Ano – Ne. Poměrně vysoký počet respondentů tj. 80 potvrdil, že se s tímto druhem kontaktu od mobilního operátora setkal.

Výběr	Odpovědi	Podíl v %
Ano	80	80
Ne	20	20

Výběr z možností, zodpovězeno 100x, nezodpovězeno 0x

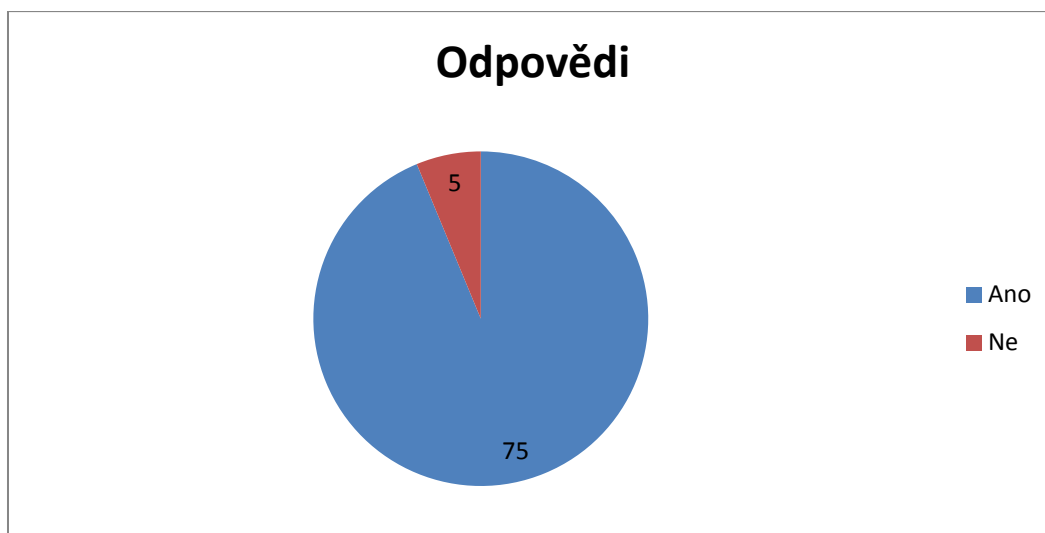


17. Pokud ANO (otz. 16), obtěžují Vás tyto hovory?

Na tuto otázku odpovídali pouze respondenti, jež u předchozí otázky potvrdili nevyžádanou telefonickou nabídku operátorem. Tyto hovory obtěžuje 96% respondentů z 80.

Výběr	Odpovědi	Podíl v %
Ano	75	96
Ne	5	4

Výběr z možností, zodpovězeno 80x, nezodpovězeno 20x

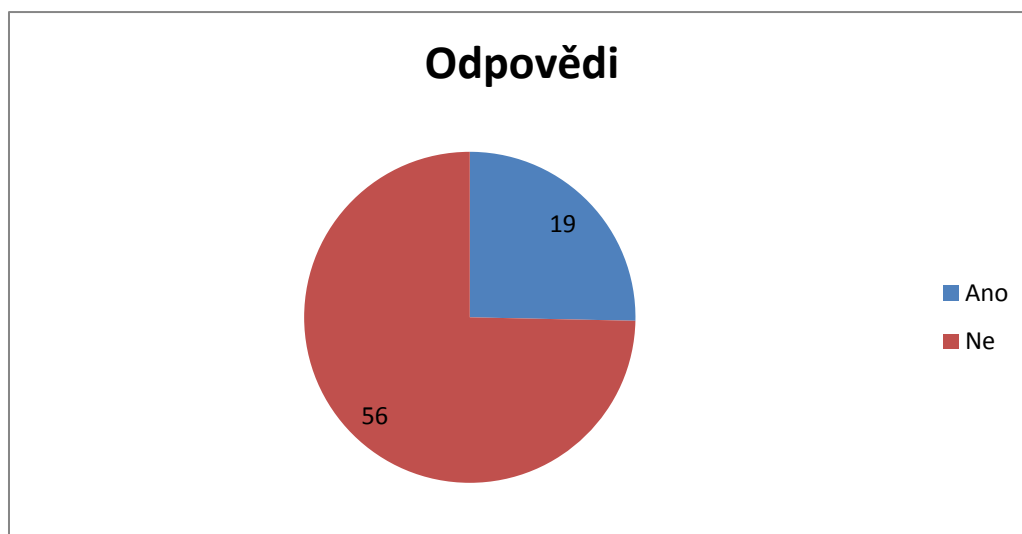


18. Pokud ANO (otz. 17), řešil(a) jste nějak se svým operátorem tento způsob obtěžování?

Respondenti odpovídali pouze v případě, že odpověď na předchozí otázku, zdali je obtěžují telefonické nabídky od operátorů, byla kladná. Ze 75 respondentů, které tyto hovory obtěžují, je pouze 39,25% z nich tj. 19 respondentů, jež tuto skutečnost řešili s příslušným operátorem.

Výběr	Odpovědi	Podíl v %
Ano	19	39,25
Ne	56	60,75

Výběr z možností, zodpovězeno 75x, nezodpovězeno 5x

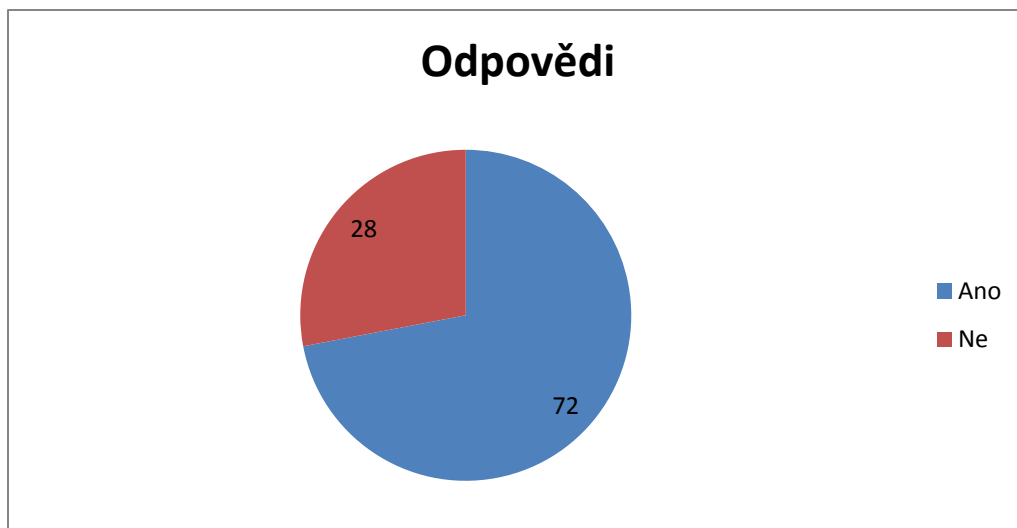


19. Setkal(a) jste se nebo nabyl jste dojem, že se Váš mobilní operátor uchyluje k nekalým obchodním praktikám?

Respondenti měli na výběr z odpovědí Ano – Ne, kdy 72 respondentů se setkalo nebo nabylo dojem, že se jedná o nekalé obchodní praktiky operátora.

Výběr	Odpovědi	Podíl v %
Ano	72	72
Ne	28	28

Výběr z možností, zodpovězeno 100x, nezodpovězeno 0x

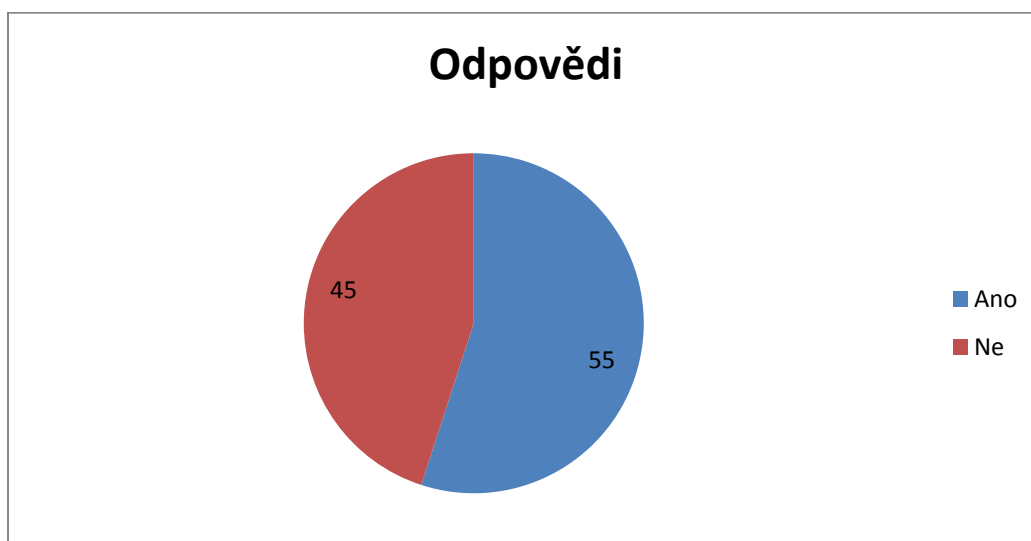


20. Případně víte, jak se proti tomuto jednání bránit?

Na tuto otázku odpovídali všichni respondenti. Více jak polovina to je 55 respondentů ze 100 by vědělo, jak se proti nekalým obchodním praktikám bránit.

Výběr	Odpovědi	Podíl v %
Ano	55	55
Ne	45	45

Výběr z možností, zodpovězeno 100x, nezodpovězeno 0x



21. Doporučil(a) by jste Vašeho mobilního operátora své rodině a přátelům?

U této otázky měli respondenti na výběr z odpovědí Ano – Ne. Odpovědi ukázaly, že 83 respondentů ze 100 by svého operátora doporučili své rodině a přátelům.

Výběr	Odpovědi	Podíl v %
Ano	83	83
Ne	17	17

Výběr z možností, zodpovězeno 100x, nezodpovězeno 0x

