

Přehled tarifů a služeb

ÚVODNÍ POZNÁMKY, VYSVĚTLIVKY A SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

Kód ceníku: 21.11.01.08.LM | Název ceníku: LAMA MOBILE 11/2021 | Platnost ceníku: od 1. 11. 2021 do odvolání ze strany Telly s.r.o.

Není-li uvedeno jinak, platí ceny uvedené v tomto Ceníku pro zákazníky se smlouvou uzavřenou na dobu určitou (s vázaností) i neurčitou (bez vázanosti). Pokud není uvedeno jinak, jsou všechny ceny uvedeny vč. platné sazby DPH (aplikuje-li se podle zákona).

Poskytovatelem služeb je Telly s.r.o., IČ: 046 68 529, se sídlem Na Florenci 2116/15, 110 00 Praha.

A. INDIVIDUÁLNÍ TARIFY

MALÁ LAMA | STŘEDNÍ LAMA | VELKÁ LAMA | UPOVÍDANÁ LAMA

| | MALÁ LAMA | STŘEDNÍ LAMA | VELKÁ LAMA |
|--|-----------|--------------|------------|
| Měsíční paušál s vázaností 24 měsíců ¹⁾ | 249 Kč | 549 Kč | 649 Kč |
| Měsíční paušál bez vázanosti | 349 Kč | 649 Kč | 749 Kč |
| Volné minuty v rámci balíčku do všech sítí v ČR | 150 | 200 | 100 |
| Volání v síti LAMA mobile v ČR | NEOMEZENĚ | 0 | 0 |
| Volné SMS v rámci balíčku do všech sítí v ČR | 50 | 50 | 0 |
| Objem dat v rámci balíčku | 1 GB | 5 GB | 10 GB |
| Minuta volání do ostatních sítí v ČR nad rámec | 1,50 Kč | 1,50 Kč | 1,50 Kč |
| Tarifikace | 60 + 1 | 60 + 1 | 60 + 1 |
| SMS nad rámec balíčku do všech mobilních sítí | 1,50 Kč | 1,50 Kč | 1,50 Kč |
| MMS do všech sítí | 5,00 Kč | 5,00 Kč | 5,00 Kč |

UPOVÍDANÁ LAMA ²⁾

| | |
|--|-----------|
| Měsíční paušál s vázaností 24 měsíců ¹⁾ | 499 Kč |
| Měsíční paušál bez vázanosti | 599 Kč |
| Volné minuty v rámci balíčku do všech sítí v ČR | NEOMEZENĚ |
| Volání v síti LAMA mobile v ČR | NEOMEZENĚ |
| Volné SMS v rámci balíčku do všech sítí v ČR | NEOMEZENĚ |
| Volné SMS v rámci balíčku v síti LAMA mobile v ČR | NEOMEZENĚ |
| Objem dat v rámci balíčku | 3 GB |
| MMS do všech sítí | 5,00 Kč |

1) Po vypršení smlouvy na 24 měsíců u tarifů MALÁ LAMA, STŘEDNÍ LAMA, VELKÁ LAMA a UPOVÍDANÁ LAMA může zákazník smlouvu prodloužit nebo ukončit. Pokud tak neučiní, přejde automaticky na smlouvu na dobu neurčitou s tarifem MALÁ LAMA bez vázanosti, STŘEDNÍ LAMA bez vázanosti, VELKÁ LAMA bez vázanosti a nebo UPOVÍDANÁ LAMA bez vázanosti.

2) V souladu s čl. 5.5. a 5.7. Podmínek pro službu Lama Mobile tímto společnost Telly s.r.o. stanovuje objemový limit pro tarif UPOVÍDANÁ LAMA tak, že znaky výrazně nestandardního chování podstatně převyšujícího průměrné datové či objemové hodnoty služeb se rozumí volání v rámci balíčku do všech sítí v ČR včetně sítě LAMA mobile nad 5000 minut za účtovací období. O přiblížení se k této hranici Vás budeme informovat pomocí SMS.

B. DATOVÉ BALÍČKY

| | |
|------------------------------------|--------|
| + 1 GB Internet ³⁾ | 149 Kč |
| + 1,5 GB Internet ^{3) 4)} | 359 Kč |
| + 5 GB Internet ^{3) 4)} | 549 Kč |
| + 10 GB Internet ^{3) 4)} | 799 Kč |

3) Platnost datového balíčku není vázána na zúčtovací období. Jeho platnost je jeden měsíc. Po vyčerpání objemu dat během daného měsíce je rychlost připojení snížena na 32 kb/s, po uplynutí měsíce je rychlost opět obnovena a je naúčtován nový měsíční poplatek. V případě změny datového balíčku v průběhu platnosti původního balíčku internetu bude k dispozici pouze nový objem dat a platnost nového balíčku bude opět měsíc od data zakoupení.

4) Datový balíček 1,5 GB Internet lze přiojednat výhradně k tarifu UPOVÍDANÁ LAMA, 5 GB Internet výhradně k tarifu STŘEDNÍ LAMA, 10 GB Internet výhradně k tarifu VELKÁ LAMA a to pouze tehdy, jakmile dojde k vyčerpání dat, které jsou již v tomto tarifu zahrnuty.

C. ROAMINGOVÉ HOVORY, SMS A MMS

| | ZÓNA 1 ⁵⁾ | ZÓNA 2 | ZÓNA 3 |
|--|--------------------------------------|----------|----------|
| Minuta odchozího volání ze zahraničí | Platí podmínky individuálního tarifu | 36 Kč | 66 Kč |
| Tarifikace odchozího volání ze zahraničí | Platí podmínky individuálního tarifu | 60 + 60 | 60 + 60 |
| Minuta příchozího volání v zahraničí | Platí podmínky individuálního tarifu | 19,90 Kč | 44,90 Kč |
| Tarifikace příchozího volání v zahraničí | Platí podmínky individuálního tarifu | 60 + 60 | 60 + 60 |
| SMS ze zahraničí | Platí podmínky individuálního tarifu | 9,90 Kč | 13,90 Kč |
| MMS ze zahraničí | Platí podmínky individuálního tarifu | 10,90 Kč | 10,90 Kč |

5) Příchozí hovory v Zoně 1 jsou nově přijímány zdarma bez ohledu na používaný tarif. Volné minuty odchozího volání a odchozí SMS, které platí do všech sítí, lze využít na česká čísla i na čísla ze zemí, které patří do zóny 1. Pokud budou vyčerpány volné jednotky, které platí do všech sítí, účtujeme další volání nebo SMS stejně, jako na území ČR. Volné minuty odchozího volání a odchozí SMS, které platí v rámci sítě Lama mobile, lze využít pouze na území ČR. V zemích zóny 1 budou hovory a SMS účtovány tak, jako by bylo voláno/posílány SMS do jiných sítí v ČR.

D. DATA V ROAMINGU

| | ZÓNA 1 ⁶⁾ | ZÓNA 2 | ZÓNA 3 |
|---------------------------------------|--------------------------------------|----------|--------|
| Cena za 1 MB | Platí podmínky individuálního tarifu | 10,90 Kč | 329 Kč |
| Účtování připojení k internetu | Platí podmínky individuálního tarifu | 100 kB | 100 kB |
| Účtování připojení k WAP | Platí podmínky individuálního tarifu | 10 kB | 10 kB |

6) Domácí datový balíček lze využívat doma i v zemích Zóny 1. Pro Zónu 1 se na něho vztahují stejné podmínky, jako pro ČR.

ZÓNA 1: Belgie, Bulharsko, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, Gibraltar, Chorvatsko, Irsko, Island, Itálie, Jersey, Kypr, Lichtenštejnsko, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Maďarsko, Malta, Manský ostrov, Monako, Německo, Nizozemí, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Rumunsko, Řecko, San Marino, Slovensko, Slovinsko, Španělsko, Švédsko, Vatikán, Velká Británie.

ZÓNA 2: Albánie, Andorra, Anguilla, Antigua a Barbuda, Aruba, Austrálie, Barbados, Bělorusko, Bermudské ostrovy, Bosna a Hercegovina, Britské Panenské ostrovy, Černá Hora, Čína, Dominikánská republika, Egypt, Granada, Haiti, Indie, Izrael, Jamajka, Japonsko, Jihoafrická republika, Kajmanské ostrovy, Kanada, Korejská republika, Kosovo, Makedonie, Maroko, Mexiko, Moldávie, Nový Zéland, Ostrovy Turks a Caicos, Portoriko, Společenství Dominika, Singapur, Srbsko, Svatá Lucie, Svatý Kryštof a Nevis, Svatý Vincenc a Grenadiny, Švýcarsko, Tunisko, Turecko, Ukrajina, USA, Vietnam, Západní Samoa

ZÓNA 3: Afghánistán, Alžírsko, Angola, Argentina, Arménie, Ázerbajdžán, Bahrajn, Bangladéš, Bolívie, Brazílie, Burkina Faso, Ekvádor, Filipíny, Gabon, Gambie, Ghana, Gruzie, Guatemala, Guinea, Honduras, Hongkong, Chile, Indonésie, Irák, Írán, Jemen, Jordánsko, Kambodža, Katar, Kazachstán, Keňa, Kolumbie, Kuba, Kuvajt, Kyrgyzstán, Libanon, Libérie, Macao, Madagaskar, Malajsie, Maledivy (datové služby a MMS nejsou k dispozici), Mauricius, Mongolsko, Mosambik, Namibie, Niger, Nigerie, Nikaragua, Omán, Pákistán, Paraguay, Peru, Rusko, Salvádor, Saúdská Arábie, Seychely, Spoj. arab. emiráty, Srí Lanka, Súdán, Sýrie, Tádžikistán, Tanzánie, Tajwan, Thajsko, Turkmenistán, Uganda, Uruguay, Uzbekistán, Zambie

E. MEZINÁRODNÍ HOVORY, SMS A MMS

| | REGION 0 | REGION 1 | REGION 2 | REGION 3 | REGION 4 |
|---------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Minuta volání do zahraničí | 7,90 Kč | 4,80 Kč | 10,90 Kč | 26 Kč | 39,90 Kč |
| Tarifikace volání do zahraničí | 60 + 1 | 60 + 1 | 60 + 1 | 60 + 1 | 60 + 1 |
| SMS do zahraničí | 3,30 Kč | 1,80 Kč | 3,30 Kč | 3,30 Kč | 3,30 Kč |
| MMS do zahraničí | 8,90 Kč | 8,90 Kč | 8,90 Kč | 8,90 Kč | 8,90 Kč |

REGION 0: Rusko, Ukrajina, Vietnam, Čína

REGION 1: Aland Islands, Andorra, Azory, Belgie, Bulharsko, Ceuta, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, French Guiana, Guadeloupe & Saint-Martin [Fr.], Island, Gibraltar, Chorvatsko, Irsko, Itálie, Jersey, Kanárské ostrovy, Kypr, Lichtenštejnsko, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Maďarsko, Madeira, Malta, Man, Martinik, Mayotte, Melilla, Německo, Nizozemí, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Rumunsko, Řecko, Réunion, Slovensko, Slovinsko, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Vatikán, Velká Británie

REGION 2: Albánie, Alžírsko, Austrálie, Bělorusko, Bosna a Hercegovina, Černá Hora, Falklandské ostrovy, Island, Guadeloupe, Hongkong, Izrael, Japonsko, Jihoafrická republika, Kanada, Libye, Makedonie, Mexiko, Moldávie, Monako, Mongolsko, Palestina, San Marino, Singapur, Spojené arabské emiráty, Srbsko, Tunisko, Turecko, USA

REGION 3: Angola, Argentina, Arménie, Ázerbajdžánská republika, Brazílie, Čile, Egypt, Filipíny, Gruzie, Indie, Indonésie, Írán, Jordánsko, Kazachstán, Korejská republika, Kuba, Kuvajt, Kyrgyzstán, Libanon, Malajsie, Maroko, Nigérie, Nový Zéland, Pákistán, Peru, Saúdská Arábie, Sýrie, Tádžikistán, Tajwan, Thajsko, Turkmenistán, Uzbekistán, Venezuela

REGION 4: Afghánistán, Americká Samoa, Anguilla, Antarktida, Antigua a Barbuda, Americké Panenské ostrovy, Aruba, Ascension, Bahamy, Bahrajn, Bangladéš, Barbados, Barma, Belize, Benin, Bermudské ostrovy, Bhutan, Bolívie, Botswana, Britské Panenské ostrovy, Brunej, Burkina Faso, Burundi, Cookovy ostrovy, Čad, Diego Garcia, Dominikánská republika, Džibuti, Ekvádor, Etiopie, Fidži, Francouzská Polynésie, Gabon, Gambie, Ghana, Grenada, Grónsko, Guam, Guatemala, Guayana, Guinea, Guinea-Bissau, Haiti, Honduras, Irák, Jamaica, Jemen, Kajmanské ostrovy, Kambodža, Kamerun, Kapverdy, Katar, Keňa, Kiribati, Kolumbie, Komory a Mayotte, Kongo, Kostarika, Laos, Lesotho, Libérie, Macao, Madagaskar, Malawi, Maledivy, Malí, Marshallovy ostrovy, Mauricius, Mauritanie, Mikronésie, Montserrat, Mosambik, Namibie, Nauru, Nepál, Niger, Nikaragua, Niue, Nizozemské Antily, Nová Kaledonie, Omán, Ostrovy Turks a Caicos, Palauské ostrovy, Panama, Papua-Nová Guinea, Paraguay, Pobřeží slonoviny, Portoriko, Republika Kongo, Rovnická Guinea, Rwanda, Salvador, Senegal, Severní Korea, Seychely, Sierra Leone, Somálsko, Společenství Dominika, Společenství Severních Marian, Srí Lanka, Středoafriická republika, Súdán, Surinam, Sv. Helena, Sv. Pierre & Miquelon, Svatá Lucie, Svatý Kryštof a Nevis, Svatý Tomáš a Princův ostrov, Svatý Vincenc a Grenadiny, Svazijsko, Šalomounovy ostrovy, Tanzánie, Togo, Tokelau, Tonga, Trinidad a Tobago, Tuvalu, Uganda, Uruguay, Vanuatu, Wallis a Futuna, Zambie, Západní Samoa, Zimbabwe

Do sítí, které nepodporují protokol Camel, je možné se přihlásit, odesílat a přijímat SMS, přijímat hovory, ale není možné hovor aktivně uskutečnit. Seznam sítí, které nepodporují protokol Camel se neustále mění. V případě nutnosti se, prosím, obraťte na Zákaznickou linku.

F. OSTATNÍ HLASOVÉ SLUŽBY (Volání a SMS, které nejsou zahrnuty v ceně balíčku)

| SLUŽBA | ČÍSLO | CENA (min./SMS) | TARIFIKACE |
|--|--|-----------------|------------|
| Volání do hlasové schránky | *98 | 1,50 Kč | 60 + 1 |
| Volání na Zákaznickou linku LAMA mobile ze sítě LAMA mobile | *11, 277 270 180 | 1,50 Kč | 1 + 1 |
| Volání na Zákaznickou linku LAMA mobile | 848 11 22 11 | 6,90 Kč | 60 + 1 |
| Speciální čísla: informační servis | 1180, 1181, 1188 | 30,00 Kč | 60 + 1 |
| Speciální čísla: informační služby operátora (přesný čas, výsledky) | 12xx, 12xx ⁷⁾ | 7,50 Kč | 60 + 1 |
| Speciální čísla: informační servis | 13xx, 13xxx, 14xxx | 7,50 Kč | 60 + 1 |
| Speciální čísla: harmonizované linky se sociální hodnotou (linka důvěry apod.) | 116xxx | 0 Kč | 60 + 1 |
| Volání na tísňová čísla | 150, 155, 156, 158, 112 | 0 Kč | --- |
| SMS na pevnou linku v České republice | --- | 6,90 Kč | --- |
| Zelené linky (zdarma) | 800xxxxxx | 0 Kč | 60 + 1 |
| Modré linky (služba se sdílenými náklady) | 81yxxxxxx, 83yxxxxxx, 843xxxxxx, 844xxxxxx, 845xxxxxx, 846xxxxxx, 855xxxxxx | 5,50 Kč | 60 + 1 |
| Bílé linky (služba se sdílenými náklady) | 840xxxxxx, 841xxxxxx, 842xxxxxx, 847xxxxxx, 848xxxxxx, 849xxxxxx | 6,90 Kč | 60 + 1 |

7) Číslo 1221 představuje výjimku mezi čísly 12xx. Volání na číslo 1221 je zdarma.

AUDIOTEXOVÉ LINKY

LAMA mobile umožňuje volání na audiotexové linky (čísla s předčíslem 900, 906, 908 a 909), které jsou přidělené třetím stranám (partnerům). Přehled o přidělených číslech pro audiotexové linky je k dispozici na stránkách ČTÚ na www.ctu.cz v sekci „vyhledávací databáze“ a „přidělená čísla a kódy“. LAMA mobile zajišťuje převod peněžních prostředků mezi zákazníkem v síti LAMA mobile a Partnerem. Voláním na číslo s předčíslem přiděleným pro audiotexové linky dává zákazník prostřednictvím svého elektronického komunikačního zařízení příkaz k zaplacení určité částky Partnerovi. LAMA mobile zajišťuje pouze technické spojení ze své sítě a neodpovídá za zboží nebo služby poskytované prostřednictvím audiotexové linky. Cenu za minutu nebo za hovor poznáte podle čtvrté a páté číslice audiotexového čísla. Maximální cena je tedy 99 Kč za minutu nebo hovor a to včetně DPH. Svůj hovor na tato čísla platíte po minutách.

Tedy kromě čísel typu 908 AB CD ZZ, kde platíte cenu za hovor. Volání na audiotexová čísla vám nebudeme počítat do volných minut. Pokud na audiotexová čísla voláte z jiné SIM karty než z té od LAMA mobile, může být cena vyšší. Daňový doklad vystavuje poskytovatel služby (Partner) na základě vyžádání od koncového zákazníka nikoli LAMA mobile.

Volání na číslo 90X AB CD ZZ

X – určuje charakter služby (může nabývat hodnot 0,6,8 nebo 9)

AB – určuje koncovou cenu Služby pro volajícího zákazníka za minutu nebo za jedno spojení včetně DPH

CD ZZ – určuje poskytovatele Služeb (přiděleno ČTÚ)

PREMIOVÉ SMS

LAMA mobile zajišťuje pouze technické spojení ze své sítě a neodpovídá za zboží nebo služby poskytované partnerem prostřednictvím Premiových SMS.

ROZDĚLENÍ PREMIOVÝCH SMS ČÍSEL:

- *Klasické Premiové SMS* (čís. řady 900, 901, 902, 903, 904, 907) – Např. zaslání log a tapet, stahování Java her a mob. aplikací, podávání inzerátů.
- *Hlasovací Premiové SMS* (číselná řada 906) – Využívají se pro služby zajišťující hlasování v televizních nebo rozhlasových pořadech, kde je zapotřebí zpracovat velké množství SMS v krátkém časovém úseku.
- *Adult (erotické) Premiové SMS* (číselná řada 909) – Umožňují přístupy nebo platby za služby erotického charakteru.

Zboží a služby, které je možné si pomoci Premiových SMS koupit, neprodává LAMA mobile, ale obchodníci (třetí strany). LAMA mobile jim pouze umožňuje tyto služby nabízet prostřednictvím své infrastruktury. Zboží nebo službu koupíte odesláním SMS s textem na číslo inzerované obchodníkem (třetí stranou).

PLACENÍ ODESLÁNÍM ZPOPLATNĚNÉ SMS (MO-BILLING)

SMS pošlete na sedmimístné telefonní číslo služby, například ve tvaru 902 12 45. Poslední dvě čísla vyjadřují cenu odeslané SMS. Tuto částku najdete ve svém měsíčním vyúčtování.

PLACENÍ PŘIJETÍM ZPOPLATNĚNÉ SMS (jednorázový MT-BILLING)

Tato platba probíhá ve dvou krocích:

1. Nejprve pošlete SMS na pětimístné telefonní číslo služby ve tvaru 90X XX s textem SMS (tedy klíčovým slovem) podle informací od obchodníka. Za tuto SMS platíte běžnou cenu podle svého tarifu.
2. Následně vám přijde zpráva z osmimístného čísla například ve tvaru 902 13 085. Poslední tři číslice znamenají cenu přijaté SMS. V tomto případě by cena byla **85 Kč** (DPH se neúčtuje). Tuto cenu najdete ve svém vyúčtování.

PLACENÍ PŘIJETÍM PRAVIDELNĚ ZASÍLANÝCH ZPOPLATNĚNÝCH SMS (vícenásobný MT-BILLING – předplatné)

Tato platba probíhá ve čtyřech krocích:

1. Nejprve pošlete SMS na pětimístné číslo ve tvaru 90X XX s textem SMS (tedy klíčovým slovem) podle informací od obchodníka. Za tuto SMS platíte běžnou cenu podle svého tarifu.
2. Následně vám přijde zpráva z pětimístného čísla ve tvaru 901X XX, s informacemi o nabízené pravidelně zpoplatněné službě.
3. Poslání odpovědi s textem SMS ve tvaru „ANO“ opět na pětimístné číslo potvrdíte souhlas s tím, že za vybranou službu budete pravidelně platit.
4. Od tohoto okamžiku vám bude v pravidelných intervalech chodit zpoplatněná SMS z osmimístného čísla, například ve tvaru 902 25 583. Poslední tři číslice uvádějí cenu přijaté SMS. Bylo by to tedy 583 Kč (DPH se neúčtuje). Tuto cenu najdete ve svém měsíčním vyúčtování.

NAKUPOVÁNÍ S PREMIOVÝMI SMS

Seznam obchodníků najdete na <http://www.platmobilem.cz/>, kde nechybí ani aktuální databáze Premium SMS čísel a jejich provozovatelů.

Formát čísla 90Z XY AB

- **90Z** první trojčíslí říká, že se jedná o Premium SMS
- **XY** identifikuje provozovatele služeb
- **AB** cena v Kč u MO SMS (př. číslo 907 77 30 – cena za nákup bude 30 Kč)

Formát čísla 90Z XY ABC

- **90Z** první trojčíslí říká, že se jedná o Premium SMS
- **XY** identifikuje provozovatele služeb
- **ABC** cena v Kč u MT SMS (př. číslo 907 77 030 – cena za nákup bude 30 Kč + cena za objednací SMS)

Na ceny Premium SMS se nevztahuje DPH.

Společnost LAMA mobile je oprávněna neprovést požadovanou akci pokud:

- Existuje důvodné podezření o porušení bezpečnosti platebního prostředku, zejména při podezření na neautorizované nebo podvodné použití platebního prostředku.
 - Dojde-li k významnému zvýšení rizika, že plátce nebude schopen zaplatit částky za Premium SMS zaslaných mu ve vyúčtování.
 - Daňový doklad vystavuje poskytovatel služby (Partner) na základě vyžádání od koncového zákazníka nikoli LAMA mobile.
-

DÁRCOVSKÉ SMS

Služby dárcovského charakteru (DMS) je možné provozovat výhradně na telefonním čísle 87777. Služba je automaticky aktivní u všech telefonních čísel. Kontakt na poskytovatele a další informace o jednotlivých humanitárních akcích naleznete na internetové adrese <http://www.darcovskasms.cz>.

CENA

Cena jedné Dárcovské SMS činí **30 Kč**. Poplatek za odeslání DMS naleznete ve Vyúčtování v části Premium SMS. Nesouhlasíte-li s naúčtováním poplatku, musíte se obrátit na poskytovatele dané služby. Na ceny Dárcovské SMS se nevztahuje DPH.

JEDNORÁZOVÝ PŘÍSPĚVEK

SMS ve tvaru: DMS HESLO (např. DMS POVODNE)

PRAVIDELNÝ PŘÍSPĚVEK

SMS ve tvaru: DMS ROK HESLO (např. DMS ROK POVODNE)

K první platbě dojde ihned po odeslání DMS, dalších 11 plateb bude zasláno vždy po 30 dnech. Ukončení roční podpory: DMS STOP HESLO (např. DMS STOP POVODNE)

G. OSTATNÍ POPLATKY

| POPLATKY | CENA |
|---|----------|
| SIM karta (jednorázový poplatek za SIM) | 0 Kč |
| Poplatek za výměnu SIM (v případě poškození nebo ztráty SIM, výměny za jiný typ SIM) | 100 Kč |
| Poplatek za přenos čísla (jednorázový poplatek) | 0 Kč |
| Poštovné a balné (doručení SIM k zákazníkovi) - Česká pošta | 0 Kč |
| Poštovné a balné (doručení SIM k zákazníkovi) - Česká pošta – druhé zaslaní | 50 Kč |
| Obnovení služby po úhradě dlužných vyúčtování – v případě přerušení odchozích služeb pro neplacení | 50 Kč |
| Obnovení služby po úhradě dlužných vyúčtování – v případě přerušení odchozích i příchozích služeb pro neplacení | 200 Kč |
| Poplatek za tištěné vyúčtování | 20 Kč |
| Poplatek za upomínku | 200 Kč |
| Poplatek za odchod k jinému operátorovi | 0 Kč |
| Blokování z důvodu ztráty či krádeže | 0 Kč |
| Poplatek za podrobný výpis hovorů zasílaný poštou | 100 Kč |
| Změna telefonního čísla | 0 Kč |
| Poplatek za zlaté číslo | 3 000 Kč |

H. PARAMETRY SLUŽBY PRO MOBILNÍ SÍŤ

Odhadovaná maximální rychlost/inzerovaná rychlost

| SLUŽBA | TECHNOLOGIE | STAHOVÁNÍ DAT (download v Mbps) | ODESÍLÁNÍ DAT (upload v Mbps) |
|--------|-------------|---------------------------------|-------------------------------|
| 2G | EDGE | 0,20 | 0,10 |
| 3G | HSPA+ | 5 | 1,73 |
| 4G | LTE | 15 | 4 |

Faktory omezující dostupnost a rychlost připojení:

- užívaná technologie a úroveň pokrytí signálem
- zvolený tarif či služba
- zařízení, které k připojení používáte a jeho poloha
- výkon vysílače, prostřednictvím kterého účastník službu využívá
- počasí, vegetace, umělé horizonty, rušení budovami ve výstavbě
- živelné pohromy
- charakter budovy, ve které službu využíváte, nová výstavba
- frekvenční pásmo, cesta šíření signálu
- náhodná koncentrace uživatelů / zařízení
- sdílení kapacity současným připojením více koncových zařízení
- v případě roamingových služeb zásah ze strany roamingového partnera, jehož síť v zahraničí využíváte

Odhadovaná maximální rychlost je nejvyšší možná rychlost stahování a odesílání, kterou příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu uvedl ve smlouvě koncovému uživateli pro poskytování dané služby. Maximální rychlost musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro rychlosti stahování a odesílání limitující. Maximální rychlost musí být na dané připojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možností variací způsobené prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.

Inzerovaná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a odesílání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než odhadovaná maximální rychlost.

Za **Velkou trvajícím odchylku** od inzerované rychlosti stahování (download) nebo odesílání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti pod 25% inzerované rychlosti v intervalu delším než 40 minut.

Za **Velkou opakující se odchylku** od inzerované rychlosti stahování (download) nebo odesílání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň k pěti poklesům výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti pod 25% inzerované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 2 minutám v časovém úseku 60 minut.

Velké odchylky od inzerované rychlosti stahování (download) nebo odesílání (upload) mohou způsobit zpomalení služby (internetové stránky, konkrétní obsah apod.) a v krajním případě mohou zapříčinit až úplné zastavení přístupu k internetu. Toto se projeví zhoršením kvality streamovaného obsahu ve vysokém rozlišení, dále delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo odesílání dat v aplikacích a službách, které využívají internet. V krajním případě se dané může projevit až nefunkčností takových aplikací či služeb.

Pro zjišťování výkonu služby a jejich vad je rozhodné měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu.

V případě, že nastane stav Velké opakující se odchylky nebo Velké trvalé odchylky, za který Telly odpovídá, je Účastník oprávněn uplatnit reklamaci služby. Reklamaci uplatňuje Účastník podle čl. 13 Všeobecných podmínek. Pokles výkonu služby pod hodnotu 25 % inzerované rychlosti je brán jako výpadek služby a Uživatelé také vzniká nárok na reklamaci.