

Podmínky pro službu LAMA MOBILE

vydané v souladu § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku společností Telly s.r.o., IČ: 046 68 529, se sídlem Na Florenci 2116/15, 110 00 Praha, zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka č. 261099

ZÁKLADNÍ UJEDNÁNÍ

Článek 1

Úvodní ujednání

- 1.1 Tyto Podmínky pro služby elektronických komunikací provozované společností Telly s.r.o. pod značkou LAMA MOBILE (*dále jen „Zvláštní podmínky“ nebo „ZP“*) tvoří nedílnou součást smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (*dále jen „Smlouva“*) uzavřené mezi společností Telly s.r.o. (*dále jen „Telly“*) a fyzickými nebo právními osobami, jakožto uživateli těchto služeb.
- 1.2 Právní vztahy Zvláštními podmínkami neupravené se řídí Všeobecnými podmínkami pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (*„Všeobecné podmínky“*). Ujednání ZP má přednost před ujednáním Všeobecných podmínek, jsou-li v rozporu. Je-li ujednání ZP v rozporu se Smlouvou, má přednost Smlouva.
- 1.3 Zvláštní podmínky neupravují vztahy vznikající při prodeji Zařízení či jiného zboží Telly Účastníkům.

Článek 2

Definice, podmínky poskytování Služby

- 2.1 Službou elektronických komunikací LAMA MOBILE (*dále jen „Služba“*) se rozumí standardní hlasové a datové služby a služby s tím související, zejména: (i) telefonní služby umožňující přijímání telefonních hovorů a realizaci odchozích telefonních hovorů, včetně bezplatných tísňových volání, (ii) služba přenosu dat (iii) služba krátkých textových zpráv (SMS), (iv) služba multimediálních zpráv (MMS) a (v) ostatní služby sjednané mezi Telly a Účastníkem podle těchto ZP.
- 2.2 Není-li uvedeno nebo nevyplývá-li jinak, jsou všechny pojmy definované v tomto bodě ZP používány se stejným významem ve všech Smluvních dokumentech:
 - 2.2.1 **„SIM kartou“** se rozumí čipová karta svázaná s uživatelským účtem Účastníka (*Subscriber Identification module*), která slouží k přihlášení Účastníka do veřejné mobilní sítě. SIM karta zůstává po celou dobu trvání Smlouvy ve vlastnictví Telly.
 - 2.2.2 **„Koncovým zařízením Účastníka“** se rozumí komunikační mobilní zařízení Účastníka, umožňující využití Služby (*zejména mobilní telefon, tablet, apod.*).
 - 2.2.3 **„Tarifem“** se rozumí rozsah Služby a jednotlivé její součásti zvolené Účastníkem při uzavření Smlouvy s Telly.

Článek 3

Odměna

- 3.1 Účastník se zavazuje hradit Telly Odměnu podle platného a příslušného Ceníku. Výše Odměny závisí na Účastníkem zvolených Tarifech a dalších zvolených službách, poplatcích a nákladech.

- 3.2 Účastník je povinen hradit Odměnu ode dne, kdy mu bylo umožněno užívat Službu (*dále jen „aktivace Služby“*).
- 3.3 Telly se zavazuje aktivovat Službu do 30 dnů ode dne uzavření Smlouvy. Tato doba se prodlužuje o dobu neposkytnutí součinnosti ze strany Účastníka.
- 3.4 Sjednaná doba vázanosti (*trvání Smlouvy*) začíná běžet okamžikem uzavření Smlouvy, pakliže Telly Účastníkovi před uzavřením Smlouvy nesdělí, že doba vázanosti počíná běžet dnem aktivace Služby.

Článek 4

Práva a povinnosti smluvních stran k SIM kartě

- 4.1 Po uzavření Smlouvy Telly vydá Účastníkovi SIM kartu s příslušnými přístupovými údaji. Účastník je oprávněn žádat zaslání SIM karty na jím uvedenou adresu.
- 4.2 Účastník je oprávněn využívat SIM kartu a ukládat na ni data, avšak Telly nenese odpovědnost za obsah či ztrátu dat ze SIM karty; Účastník se nestává vlastníkem SIM karty a je povinen ji na základě odůvodněné písemné výzvy Telly bez zbytečného odkladu vrátit zpět Telly.
- 4.3 Účastník není oprávněn provádět žádné zásahy do SIM karty, použít ji k jiným než sjednaným účelům, nebo s ní nakládat v rozporu s účelem Smlouvy.
- 4.4 Ztráta, poškození, zničení, zblavení se, předání nebo vrácení SIM karty Telly před ukončením Smlouvy nezbavuje Účastníka povinnosti hradit Odměnu do ukončení Smlouvy. Předčasně vrácená SIM karta bude Účastníkovi zaslána zpět po úhradě souvisejících nákladů.
- 4.5 Účastník je povinen učinit veškerá opatření potřebná k tomu, aby na SIM kartě nevznikla žádná škoda, a to až do jejího vrácení podle čl. 4.7 Zvláštních podmínek.
- 4.6 V případě ukončení Smlouvy je Účastník povinen SIM kartu vrátit Telly ve stavu, který odpovídá běžnému opotřebení, a to nejpozději do 10 dnů od ukončení Smlouvy.
- 4.7 Vrácením SIM karty ze strany Účastníka se rozumí její odeslání a doručení na adresu skladů Telly uvedených na webových stránkách Telly, nebo odevzdání v provozovně Telly.
- 4.8 Účastník je povinen bez zbytečného odkladu oznámit Telly ztrátu, krádež, zničení nebo poškození SIM karty. Neprokáže-li Účastník, že ke ztrátě, krádeži, zničení či poškození nedošlo porušením jeho povinností, Telly vymění nebo opraví SIM kartu až poté, co Účastník uhradí cenu SIM karty včetně úhrady nákladů spojených s opravou nebo výměnou.

Článek 5 Podmínky Služby LAMA MOBILE

- 5.1 Služba LAMA MOBILE bude Účastníkovi poskytována prostřednictvím veřejné mobilní sítě elektronických komunikací společnosti Vodafone Czech Republic a.s., případně jiného smluvního operátora (*dále souhrnně jen „Operátor“*).
- 5.2 Oblasti pokryté signálem Sítě jsou zobrazeny na mapě dostupné na internetových stránkách Telly (www.lamamobile.cz). Dostupnost služeb elektronických komunikací je podmíněna pokrytím zemského povrchu signálem, technickými a technologickými možnostmi sítě, jakož i aktuálními fyzikálními a dalšími vlivy, které mohou přímo ovlivnit kvalitu a rozsah poskytovaných služeb, ať již místně či časově. Vzhledem k tomu Telly nezaručuje, že v každé oblasti vyznačené na mapě jako pokryté signálem bude připojení k Síti plně funkční. Taková skutečnost není vadou plnění na straně Telly a nezakládá nárok Účastníka na slevu nebo na odstoupení od Smlouvy.
- 5.3 Některé služby, které lze využívat prostřednictvím Sítě, jsou Účastníkovi poskytovány třetími stranami (*nikoliv Telly*) a jsou mu dostupné prostřednictvím speciálních telefonních čísel (*ve formě SMS nebo volání*). Část služeb třetích stran zahrnuje platební služby ve smyslu zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku v platném znění. Účastník bere na vědomí, že využití těchto služeb se řídí podmínkami sjednanými mezi Účastníkem a poskytovatelem takové služby. Účastník bere na vědomí, že Telly je oprávněna cenu za takové služby třetích osob účtovat a zároveň bere na vědomí, že pohledávka může být na Telly poskytovatelem takové služby postoupena.
- 5.4 Účastník není oprávněn poskytovat služby třetím osobám, pokud nebylo mezi Telly a Uživatelem písemně sjednáno jinak.
- 5.5 Telly je oprávněna, mimo případů uvedených v čl. 8 Všeobecných podmínek, omezit rozsah či kvalitu poskytovaných služeb, nebo jejich poskytování úplně přerušit na dobu nezbytně nutnou v případě překročení finančních či objemových limitů; o překročení finančních či objemových limitů se jedná v situaci, kdy by rozsah Účastníkem využívaných služeb vykazoval znaky zneužití Sítě, zneužití SIM karty Účastníka neoprávněnou třetí osobou nebo znaky výrazně nestandardního chování podstatně převyšujícího průměrné datové či objemové hodnoty služeb či v případě překročení limitů podle čl. 5.7 Zvláštních podmínek.
- 5.6 Telly je dále oprávněna, mimo případů podle čl. 8 Všeobecných podmínek, omezit nebo přerušit poskytování nebo rozsah či kvalitu Služby, s výjimkou volání na tísňová čísla, v případě, že i přes upozornění Telly dochází k:
- používání Koncového zařízení Účastníka neschváleného pro provoz a nesplňujícího technické požadavky pro provoz v ČR;
 - opožděnému placení nebo neplacení vyúčtovaných cen služeb ze strany Účastníka;
 - nesložení kauce či předplacení Služby ze strany Účastníka dle čl. 6.2.4. Všeobecných podmínek.
- 5.7 Telly je oprávněna stanovit finanční či objemové limity pro jednotlivé služby poskytované Účastníkovi.
- 5.8 Účastník je povinen se na výzvu Telly ze závažných důvodů dostavit na dohodnuté prodejní místo Telly, přičemž Telly je povinna tyto důvody sdělit Účastníkovi předem.
- 5.9 Telly je v případě nutnosti zabezpečení opodstatněných zájmů Telly, a ve prospěch Účastníka, oprávněna provést i bez fyzické přítomnosti pracovníka Telly změnu nastavení SIM karty včetně změn přístupových kódů a telefonního čísla, provést změnu bezpečnostních nastavení sítě a neprodleně o této změně Účastníka informovat.
- 5.10 V případě, kdy Účastník po dobu tří a více zúčtovacích období

nevyužíval služby poskytované ze strany Telly, je Telly oprávněna odstoupit od Smlouvy, přičemž odstoupení je účinné dnem doručení Účastníkovi. Pro vyloučení jakýchkoli pochybností se má za to, že nevyužitím služeb poskytovaných ze strany Telly se rozumí stav, kdy Účastník nevyužívá aktivně poskytované služby, tedy neodesílá SMS, MMS, neuskutečňuje odchozí hovory, nevyužívá případný aktivovaný datový balíček atd.

- 5.11 V případě, kdy Účastník ani ve lhůtě 30 dnů ode dne odeslání SIM karty na sjednanou adresu Účastníka nepřevzme SIM kartu či ji v této lhůtě převezme, ale neaktivuje, zaniká Smlouva marným uplynutím této třicetidenní lhůty.

Článek 6 Odpovědnost za škodu

- 6.1 Telly, mimo případů podle čl. 15 Všeobecných podmínek, neodpovídá Účastníkovi za škodu jemu vzniklou v důsledku ztráty, zničení, odcizení či zneužití SIM karty, identifikačních údajů či přístupových hesel a kódů jako je např. PIN či PUK.
- 6.2 Účastník, mimo případů podle čl. 15.4 Všeobecných podmínek, odpovídá Telly za škodu vzniklou zejména v důsledku neoprávněného zásahu do SIM karty, telekomunikačního koncového zařízení Telly, nebo jiného zařízení, nebo jejich poškození či zneužití.
- 6.3 Telly neodpovídá za obsah přenášených zpráv.
- 6.4 Telly není odpovědná za škodu způsobenou použitím technicky nevhovujícího Koncového zařízení Účastníka a neodpovídá ani za jeho funkčnost nebo provoz. Telly neodpovídá za odstraňování vad a výpadků v provozu Koncového zařízení Účastníka ani za újmu způsobenou v důsledku provozu takových zařízení.

Článek 7 Podmínky pro přenesení telefonního čísla

- 7.1 Účastník, který hodlá uzavřít s Telly Smlouvu, má právo požádat Telly o zajištění přenesení telefonního čísla. Přenesení telefonního čísla je iniciováno účastníkem tím, že doručí Telly, jakožto přejímajícímu poskytovateli služby (*ten poskytovatel, ke kterému chce Účastník telefonní číslo přenést*) žádost o zajištění přenesení telefonního čísla (*dále jen „Žádost“*). V Žádosti účastník uvede zejména:
- identifikační údaje účastníka,
 - telefonní číslo, o jehož přenesení žádá, včetně Identifikace opouštěného poskytovatele služby,
 - ověřovací kód účastníka pro přenesení telefonního čísla vydaný opouštěným poskytovatelem služeb (*dále jen „OKÚ“*),
 - den, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout; Telly jako přejímající poskytovatel služby neprodleně po splnění podmínek přenositelnosti telefonního čísla zajistí provedení úkonů potřebných k přenesení telefonního čísla a informuje účastníka o dni, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout a který je zároveň dnem ukončení smluvního vztahu s opouštěným poskytovatelem služby.
- 7.2 V případě, kdy je Telly přejímajícím poskytovatelem služby, má právo ověřit totožnost účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o přenesení telefonního čísla; neposkytne-li účastník na výzvu Telly potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o přenesení telefonního čísla nepožádal.
- 7.3 Telly jako přejímající poskytovatel služby do jednoho pracovního dne od obdržení Žádosti účastníka vyzoomí opouštěného poskytovatele služby o Žádosti účastníka, včetně ověřovacího kódu účastníka, a okamžiku zániku smlouvy podle článku 7.4. VP a společně s ním

zajistí, aby jimi poskytované služby na sebe přímo navazovaly.

- 7.4 Lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro přenesení telefonního čísla přejímajícím a opouštěným poskytovatelem služby činí dva pracovní dny a začíná běžet ode dne vyrozumění opouštěného poskytovatele služby o Žádosti účastníka, pokud se účastník a přejímající poskytovatel služby vzájemně nedohodli na pozdějším datu přenesení (*dále jen „Lhůta pro přenesení čísla“*). Využije-li účastník právo pro přenesení telefonního čísla, dojde k zániku smlouvy (a aktivaci telefonního čísla u přejímajícího poskytovatele služby) nejpozději počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí Lhůty pro přenesení čísla, přičemž tato se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku smlouvy je kratší nebo k přenesení čísla nedošlo nebo na žádost účastníka.
- 7.5

Podnikatelé spolupracující na realizaci přenesení telefonního čísla odmítnou Žádost v případě, že:

- a. nejsou splněny podmínky podle dle článku 7. těchto ZP, pokud se Telly s účastníkem nedohodne jinak;
 - b. telefonní číslo je již obsaženo v jiné objednávce;
 - c. existují technické překážky bránící přenesení telefonního čísla;
 - d. na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti podle zvláštního právního předpisu.
- 7.6 Telly a opouštěný poskytovatel služby předají informaci o datu přenesení telefonního čísla do referenční databáze přenesených čísel bez zbytečného odkladu, nejpozději do konce Lhůty pro přenesení telefonního čísla podle článku 7.4 těchto ZP. Od předání této informace do referenční databáze přenesených čísel již nelze požadovat zastavení přenesení telefonního čísla. Přerušování poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací v den přenesení nesmí být delší než šest hodin.
- 7.7 Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde k přenesení čísla se zpožděním nebo dojde ke zneužití přenosu v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Za situace, kdy je k náhradě povinná Telly, poskytne ji ve výši stanovené právními předpisy jako minimální. Konkrétní výše paušální náhrady je uvedena na internetových stránkách Telly <https://telly.cz/podpora/lama-mobile-2/dokumenty/cenik-a-obchodni-podminky/>, Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.
- 7.8 Pokud bude Telly v pozici opouštěného poskytovatele, zavazuje se, že:
- a. nebude procesu přenosu nikterak bránit;
 - b. zajistí, aby účastník, jehož závazek skončil výpovědí ze strany účastníka, si mohl přenést číslo k jinému poskytovateli po dobu nejméně 1 měsíce ode dne zániku závazku ze smlouvy, pokud se tohoto práva výslovně nevzdá;
 - c. při selhání procesu přenesení čísla znovu a za stejných podmínek aktivuje účastníkovi číslo a službu, a to do doby, než dojde k úspěšnému přenesení čísla a aktivaci služeb přejímajícího poskytovatele služby.

Článek 8 Závěrečná ujednání

- 8.1 Tyto Zvláštní podmínky nabývají účinnosti dne 1. prosince 2016 (ve znění pozdějších novel zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích). Tyto zvláštní podmínky tvoří nedílnou součást každé platně uzavřené Smlouvy.

**Za Telly s.r.o.
Ing. Pavel Ondra, jednatel**