

Upozorňujeme, že tento dokument je k dispozici na webových stránkách Telly s.r.o. <https://telly.cz/podpora/> a je důležité si jej stáhnout pro účely dokumentace, pozdějšího použití a reprodukce v nezměněné podobě. Informace jsou na žádost poskytovány ve formátu přístupném pro koncové uživatele se zdravotním postižením. Telly vyřídí specifické požadavky uživatelů na infolince: 533 427 533, případně písemně na info@telly.cz.

Přehled informací poskytovaných před uzavřením smlouvy s Telly s.r.o.

Informace uvedené níže představují stručný přehled toho, co najdete zejména v našich Všeobecných podmínkách pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (*dále jen „VOP“*), zvláštních podmínkách, ceníku a případně dalších smluvních dokumentech relevantních pro Vámi vybranou službu, přičemž všechny tyto dokumenty jsou vám veřejně přístupné na <https://telly.cz/podpora/>.

Vezměte, prosím, na vědomí, že tento dokument Vám zveřejňujeme před uzavřením smlouvy v souladu s ust. § 63 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (*dále jen „ZEK“*) **pro stručný přehled o námi nabízených službách, přičemž úplné informace o jednotlivých službách jsou veřejně dostupné na webu Telly s.r.o. www.telly.cz a při samotném uzavření smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (*dále jen „Smlouva“*) si spolu můžeme ujednat určité náležitosti jinak (v takovém případě má ujednání ve Smlouvě přednost).**

- Nabídka poskytovaných služeb a popis jejich hlavních vlastností a znaků** jsou popsány v ceníku a zvláštních podmínkách, které jsou veřejně dostupné na <https://telly.cz/podpora/>. Stačí si rozkliknout Vámi preferovanou volbu (*Internetová televize, Satelitní televize, Internet, LAMA Mobile či Pevný telefon*) a pod záložkou „Dokumenty“ naleznete vše potřebné.
- Informace o cenách** - tj. ceny za poskytované služby, ceny za aktivaci/zřízení služby (*je-li toto zpoplatněno*), jakékoli platby – pravidelné či související se spotřebou (*vč. informace o nákladech na dodání, které mohou být účtovány*) a platby za pronájem a servis poskytnutého zařízení jsou taktéž popsány v ceníku, který je veřejně dostupný na <https://telly.cz/podpora/>. Stačí si rozkliknout Vámi zvolenou službu (*Internetová televize, Satelitní televize, Internet, LAMA Mobile či Pevný telefon*) a pod záložkou „Dokumenty“ naleznete vše potřebné. Ceny jsou uvedeny vč. platné sazby DPH (*aplikuje-li se podle zákona*).
- Je-li služba přístupu k internetu nebo veřejně dostupná interpersonální komunikační služba účtována na základě času nebo objemu spotřeby, nabízí Telly účastníkům funkci sledování a kontroly využívání služeb, a to prostřednictvím Online samoobsluhy LAMA mobile, která je dostupná zde: <https://samoobsluha.lamamobile.cz/> a mimo službu LAMA mobile prostřednictvím e-mailu: info@telly.cz, popř. se na nás obraťte na naši zákaznickou linku 533 427 533 a my vám v nejkratší možné době požadované informace sdělíme. Informace o všech uplatňovaných sazbách a platbách za provoz a údržbu Telly poskytuje prostřednictvím VOP, zvláštních podmínek, ceníku, webu www.telly.cz (*kde jsou všechny důležité dokumenty zveřejněny v sekci „Podpora“*), zákaznické linky 533 427 533, e-mailu info@telly.cz, popř. dalšími individuálně sjednanými způsoby.
- Ceny za služby účastník hradí** v souladu s vystavenou fakturou na bankovní účet Telly uvedený ve Smlouvě, nebo na účet, který Telly Účastníkovi po uzavření Smlouvy písemně oznámí, popř. na účet uvedený ve faktuře, přičemž jako variabilní symbol uvede evidenční číslo Smlouvy. Odměna se považuje za řádně a včas uhrazenou okamžikem připsání celé částky na bankovní účet Telly. Smlouva nebo jiný smluvní dokument může povolit i jiný způsob úhrady. Ve Smlouvě se lze dohodnout na následujících způsobech platby: SIPO, Inkaso, platební brána, jiný způsob (*převodem z účtu, poštovní složenkou typu "A"*).
- Smlouva může být uzavřena **na dobu neurčitou nebo na dobu určitou**. Dobu trvání Smlouvy sjednávají smluvní strany ve Smlouvě. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem vyjádření souhlasného projevu vůle obou Smluvních stran, zejména podpisem oběma Smluvními stranami nebo jiným prokazatelným způsobem (*např. prostředky komunikace na dálku*).
- Telly má právo požadovat od účastníka kdykoli před zahájením poskytování služby či v průběhu trvání Smlouvy předplacení služby a/nebo **kauci** na poskytování služby po dobu trvání Smlouvy až do výše celkového součtu odměn (*tj. všechny části platby hrazené účastníkem ve prospěch Telly za účelem splnění smluvních závazků, stanovené ve Smlouvě, ceníku či jiném smluvním dokumentu, dále jen "Odměna"*) a hodnoty zapůjčeného zařízení jako podmínku platnosti nebo dalšího trvání Smlouvy, a to v případě, pokud Telly nebude mít dostatečnou záruku, že účastník bude řádně a včas plnit své závazky stanovené Smlouvou.

7. Telly je oprávněna poskytnout účastníkovi v rámci svých marketingových kampaní (*dále jen „Promo akce“*) slevu z Odměn či jiné výhody. Podmínky poskytnutí výhod **Promo akce** určuje Telly. Poskytnutí výhod z Promo akce, včetně podmínek tohoto poskytnutí, mohou smluvní strany sjednat i pomocí prostředků komunikace na dálku. Na poskytnutí výhod z Promo akce nemá účastník právní nárok. Nestanoví-li Telly jinak, nelze výhody jednotlivých Promo akcí, které jsou stejné či různé povahy, vzájemně kombinovat. Další podmínky Promo akcí stanoví čl. 12 VOP, které jsou zveřejněny na: <https://telly.cz/podpora/>. Stačí si rozkliknout Vámi zvolenou službu (Internetová televize, Satelitní televize, Internet, LAMA Mobile či Pevný telefon) a pod záložkou „Dokumenty“ VOP naleznete.
8. **Smlouva může být ukončena** uplynutím období, na něž byla uzavřena, není-li ujednáno jinak (čl. 5.2 VOP); písemnou dohodou obou smluvních stran; písemným odstoupením od Smlouvy; písemnou výpovědí z jakéhokoli důvodu / bez udání důvodu (*uplynutím výpovědní doby, která obecně dle čl. 10.10 VOP činí 30 dní a počíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně*); v dalších případech, kdy to stanoví VOP, zvláštní podmínky vybrané služby nebo právní předpisy ČR. VOP a zvláštní podmínky jsou zveřejněny na: <https://telly.cz/podpora/>. Stačí si rozkliknout Vámi zvolenou službu (*Internetová televize, Satelitní televize, Internet, LAMA Mobile či Pevný telefon*) a pod záložkou „Dokumenty“ dokumenty naleznete.
- Účastník je povinen uhradit paušální odškodnění ve výši jedné dvacetiny součtu měsíčních Odměn zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy v případě jejího předčasného ukončení ze strany účastníka, ze strany Telly z důvodu porušení povinností účastníka (dle čl. 4.4 a čl. 8.2 VP) nebo dohodou smluvních stran, a to za dobu ode dne následujícího po předčasném ukončení Smlouvy do dne konce sjednané doby trvání Smlouvy, přičemž výše uvedené paušální odškodnění je účastník povinen uhradit pouze v případě ukončení Smlouvy do tří měsíců od jejího uzavření. Bude-li Smlouva ukončena pouze ve své části, vypočte se paušální odškodnění z celkové výše Odměn připadajících na ukončovanou část (předmět plnění) Smlouvy (čl. 10.11 VOP). Výše jednotlivých měsíčních Odměn se určí dle cen, které by Účastník skutečně uhradil, pokud by Smlouvu neukončil.
- Účastník bere na vědomí a uzavřením Smlouvy souhlasí se smluvní pokutou ve výši 1.500,- Kč za prodlení s úhradou jakéhokoliv finančního závazku účastníka více než 30 dní.
9. Účastník, který je spotřebitel nebo podnikající fyzickou osobou, má právo od Smlouvy **odstoupit do 14 dnů** od uzavření Smlouvy, pokud byla tato Smlouva uzavřena prostředky komunikace na dálku, nebo mimo prostory obvyklé k podnikání. Účastník může pro tento účel využít vzorový formulář uveden v Příloze č. 1 VOP, popř. zde: <https://telly.cz/wp-content/uploads/2022/06/200401-telly-odstoupeni.pdf>. V případě, že Účastník odstoupil od Smlouvy v souladu s tímto bodem a Telly již začala s poskytováním služby, je účastník povinen uhradit poměrnou část Odměny za již poskytnuté služby
10. **Telly nabízí ke službě vlastní zařízení** (*neplatí pro LAMA mobile*), obvykle formou prodeje nebo pronájmu. Aktuálně nabízená zařízení jsou uvedena na webových stránkách Telly www.telly.cz. Účastník je povinen potvrdit převzetí zařízení včetně příslušenství. Náklady na doručení zařízení hradí účastník ve výši podle ceníku, není-li sjednáno jinak. Nepřevezme-li účastník zásilku se zařízením, je povinen nahradit Telly náklady spojené s jejím zasláním. V případě ukončení Smlouvy je účastník povinen pronajaté zařízení vrátit Telly ve stavu, který odpovídá běžnému opotřebení, a to nejpozději do 10 dnů od ukončení Smlouvy. Vrácením zařízení ze strany účastníka se rozumí jeho odeslání a doručení na adresu skladů Telly uvedených na webových stránkách Telly, protokolární odevzdání technikovi, nebo odevzdání v provozovně Telly. Účastník je povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč v případě: (i) neoprávněné sdílení služby s třetí osobou; nebo (ii) nevrácení, poškození nebo zničení pronajatého zařízení (*neplatí pro LAMA mobile*).
11. Jestliže dojde v důsledku porušení povinnosti Telly při **přenesení čísla** (*dále jen „Přenos“*) nebo při **změně poskytovatele služby přístupu k internetu** (*dále jen „Změna“*) ke zpoždění či zneužití nadepsaných postupů nebo nebude-li dodržen termín opravy a instalace při Přenosu/Změně, vzniká účastníkovi právo na paušální náhradu (*dále jen „Náhrada“*) ve výši stanovené vyhláškou Ministerstva spravedlnosti ČR č. 529/2021 Sb. (*dále jen „Vyhláška“*)
- Aktuální znění Vyhlášky stanovuje Náhradu ve výši:
 - a. 200,- Kč za každý započatý den prodlení s Přenosem či Změnou, počínaje 6. dnem trvání prodlení s Přenosem či Změnou náleží účastníkovi za každý započatý den prodlení 400,- Kč.
 - b. 600,- Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím procesu Přenosu nebo Změny
 - c. 200,- Kč za každý započatý den prodlení s opravou či instalací při Přenosu/Změně, počínaje 6. dnem trvání prodlení náleží účastníkovi 400,- Kč.
 - Podmínkou vzniku nároku na Náhradu je včasné uplatnění oprávněné reklamace služby Přenosu nebo Změny kvůli zpoždění či zneužití takových procesů nebo nedodržení termínů opravy a instalace při Přenosu či Změně. Reklamací musí být oprávněná a podána v termínu do dvou měsíců od výskytu uvedené vady služby, s uvedením čísla účtu, kam náhradu vyplatit. Reklamací této vady Telly vyřídí do jednoho měsíce od doručení reklamace služby. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není

dotčeno. Přenos i Změna jsou pro účastníka bezplatné. Postup Přenosu je upraven ve Zvláštních podmínkách LAMA Mobile/Zvláštních podmínkách pro Telly Pevná a Změna ve Zvláštních podmínkách Telly Internet, dostupných na <https://telly.cz/podpora/>. Stačí si rozkliknout Vámi zvolenou službu (*Internet, LAMA Mobile či Pevný telefon*) a pod záložkou „Dokumenty“ naleznete vše potřebné.

12. **Reklamace** na vyúčtování Odměny a na poskytnutou službu je upravena v čl. 13 VOP a **odpovědnost za škodu** je upravena v čl. 15 VOP, přičemž specifické úpravy odpovědnosti pro jednotlivé služby lze nalézt taktéž ve Zvláštních podmínkách. Všechny nadepsané dokumenty jsou veřejně dostupné na <https://telly.cz/podpora/>. Stačí si rozkliknout Vámi zvolenou službu (*Internetová televize, Satelitní televize, Internet, LAMA Mobile či Pevný telefon*) a pod záložkou „Dokumenty“ naleznete vše potřebné. Pro uplatnění reklamace je možné využít formulář dostupný zde: <https://telly.cz/wp-content/uploads/2022/06/200401-telly-reklamace-sluzeb.pdf>. Reklamace prodaného zboží je upravena v Podmínkách prodeje a reklamačním řádu společnosti Telly s.r.o. dostupném zde: <https://telly.cz/wp-content/uploads/2017/06/200401-telly-reklamace-zmena-uctu.pdf>. Účastník má právo na slevu z poplatku za pronájem zařízení, nemohl-li zařízení užívat, nebo mohl-li zařízení užívat jen s obtížemi z důvodu vady, za kterou odpovídá Telly.
13. **Opatření**, jež může Telly přijmout **v reakci na bezpečnostní incidenty** nebo při zjištění hrozby či zranitelnosti:
 - Telly je oprávněna na nezbytnou dobu v potřebném rozsahu (*s výjimkou volání na tísňová čísla*) omezit nebo přerušit poskytování služby, aniž by toto omezení/přerušování bylo považováno za porušení Smlouvy.
 - Telly je v případě služby Telly internet oprávněna uplatnit řízení datového toku v pevné síti, případně jiné dodatečné způsoby ochrany pevné sítě a služby (*blokové nebo zpomalení některých přenosových protokolů nebo portů apod.*). Telly je dále oprávněna zamezit šíření dat, které účastník šíří v rozporu se smluvními dokumenty nebo platnými právními předpisy ČR, např. zamezit účastníkovi přístup k internetovým stránkám na určitých serverech sítě Internet s nelegálním obsahem.
 - Telly je z nadepsaných důvodů oprávněna od Smlouvy odstoupit.
14. Informace o tom, jaké **osobní údaje** jsou podávány před zahájením plnění služby nebo jsou shromažďovány v souvislosti s poskytováním služby jsou uvedeny v čl. 17 VOP veřejně dostupné na <https://telly.cz/podpora/> a dále v prohlášení o ochraně osobních údajů na www.telly.cz v sekci Ochrana osobních údajů.
15. **V případě, že se smluvní strany nedohodnou na smírném řešení sporu**, bude takovýto spor vyřešen Českým telekomunikačním úřadem (*dále jen „ČTÚ“*), popř. obecným soudem České republiky. Spotřebitel je oprávněn se v případě vzniklého sporu ze Smlouvy a v souvislosti s ním obrátit na věcně příslušný subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, a to za účelem mimosoudního řešení spotřebitelského sporu ve smyslu zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Ve sporech vztahujících se k poskytovaným službám elektronických komunikací (v rozsahu působnosti stanoveném ZEK), je takovým subjektem mimosoudního řešení sporu ČTÚ (www.ctu.cz). V ostatních sporech vyplývajících ze Smlouvy je subjektem mimosoudního řešení sporu Česká obchodní inspekce (www.coi.cz). Spory mezi Telly a účastníkem vzniklé v souvislosti s poskytovanými službami elektronických komunikací rozhoduje ČTÚ. Ve sporech, ve kterých není pravomoc ČTÚ dána, rozhodují spory obecné soudy ČR.
16. Na webu Telly <https://telly.cz/podpora/> jsou veřejně dostupné také informace ke službám Telly internet, LAMA Mobile a Telly pevná v souladu s Přílohou 1 ZEK, část B. V případě služeb LAMA Mobile a Telly pevná je účastníkovi poskytován nepřetržitě a bezplatně přístup k tísňovým číslům (150, 155, 156, 158, 112).
17. Informace k interpersonálním komunikačním službám založeným na číslech: Účastníci mají právo se rozhodnout, zda budou jejich údaje uvedeny v účastnickém seznamu. V účastnickém seznamu lze u fyzické osoby uvést: jméno, příjmení, adresu bydliště či místo podnikání, telefonní číslo a adresu elektronické pošty. U právnických osob lze uvést: obchodní firmu nebo název právnické osoby, adresu sídla, adresu a telefonní číslo provozovny a adresu elektronické pošty. V souladu s novelou ZEK Vás od 1. 7. 2022 nesmí žádná třetí strana kontaktovat za účelem marketingu, pokud jste v žádosti o zveřejnění svého kontaktu ve veřejném účastnickém seznamu neuvedl/a svůj přímý souhlas.