

# Podmínky tarifů

---

Tarify Erbia Mobile (sítí Laudatio) jsou určeny pouze pro vlastní potřebu Účastníka uzavírajícího Účastnickou smlouvu. Nabídka těchto tarifů je platná pro nové i stávající zákazníky Erbia Mobile.

Tarify jsou určeny pro běžné aktivní využívání mobilních hlasových služeb (včetně SMS) a datových služeb Operátora samotným Účastníkem či Uživatelem. Vložení SIM karty do GSM brány, SMS brány, SMS serveru, VOIP/GSM převodníku je považováno za propojování sítě a je penalizováno 10 000 Kč za každý takový zjištěný případ.

Nabídku tvoří několik přednastavených hlasových mobilních tarifů s dalšími kombinacemi množství volných minut, SMS a objemu přenesených dat, které jsou v rámci zvoleného tarifu obsaženy, tarif pro pevnou hlasovou linku ve dvou variantách a 2 tarify pro pevné internetové připojení technologií DSL.

## **Hlasové mobilní tarify jsou například následující:**

**Laudatio 150:** tarif obsahuje neomezené volání na čísla v síti Laudatio (tyto provolané minuty se neodečítají z volných jednotek poskytnutých v rámci tarifu), 50 minut volání do všech sítí, 50 SMS do všech sítí a internet s využitím objemu přenesených dat 150 MB. Po vyčerpání volných minut a SMS je volání/SMS účtováno dle ceníku, datové přenosy jsou po vyčerpání limitu 150 MB zastaveny.

**Neomezené volání v rodině:** tarif obsahuje neomezené volání v síti Laudatio, volání do ostatních sítí a SMS jsou zpoplatněny dle ceníku.

**Neomezené volání a 1 GB:** tarif obsahuje neomezené volání do všech sítí a internet s využitím objemu přenesených dat 1 GB, SMS jsou zpoplatněny dle ceníku. Datové přenosy jsou po vyčerpání limitu 1 GB zastaveny.

**Laudatio 2,5 GB:** tarif obsahuje neomezené volání na čísla v síti Laudatio a internet s využitím objemu přenesených dat 2,5 GB. Datové přenosy jsou po vyčerpání limitu 2,5 GB zastaveny. Veškeré volání mimo síť Laudatio i SMS je zpoplatněno dle aktuálního ceníku.

**Laudatio 5 GB:** tarif obsahuje neomezené volání na čísla v síti Laudatio a internet s využitím objemu přenesených dat 5 GB. Datové přenosy jsou po vyčerpání limitu 5 GB zastaveny. Veškeré volání mimo síť Laudatio i SMS je zpoplatněno dle aktuálního ceníku.

**Laudatio 6 GB:** tarif obsahuje neomezené volání na čísla v síti Laudatio, 60 volných minut, 40 volných SMS a internet s využitím objemu přenesených dat 6 GB. Po vyčerpání volných minut a SMS je volání/SMS účtováno dle ceníku, datové přenosy jsou po vyčerpání limitu 6 GB zastaveny.

Volné jednotky (vč. Neomezeného volání a SMS) jsou platné pouze na využití služeb v rámci sítí ČR a roamingu EU a lze je využít na volání a SMS služby s běžnou tarifací. Volné jednotky poskytnuté v rámci tarifu tedy nelze čerpat zejména na služby typu roaming mimo EU, volání se zvýšenou tarifací (prémiová čísla), volání do hlasové schránky, volání na barevné linky, na volání na čísla se zvýšenou tarifací, mezinárodní hovory či na jinak zpoplatněné služby.

Hovory v síti Laudatio jsou za 0 Kč (s výjimkou tarifu Laudatio 1) a nezapočítávají se do volných minut.

Způsob účtování volných minut je 60+1 (tedy po první provolané minutě je účtováno po vteřinách). V tarifech bez volných minut je účtování 60+60 (platí pro tarify Neomezené volání v rodině, Neomezené volání v síti a Laudatio 1).

SMS zpráva je délkou omezena na 160 znaků. V případě napsání delší zprávy dojde k jejímu rozdělení po 160ti znacích a následně zaúčtování příslušného počtu zpráv. Použití diakritiky počet užitých znaků navyšuje.

Volné jednotky v rámci tarifu se nepřevádějí do dalšího zúčtovacího období.

Volné jednotky jsou poskytnuty na celý kalendářní měsíc, v případě využívání služby jen část měsíce se při převodu čísla do sítě postupuje tak, že počet volných jednotek, stejně tak jako cena tarifu přepočítává poměrnou částí, tzn. podle skutečného počtu dní, kdy byl tarif aktivní. Obdobně se postupuje v případě změny tarifu v průběhu měsíce.

V případě ukončení smlouvy se postupuje tak, že za každé započaté zúčtovací období je poskytnut celý počet volných jednotek podle zvoleného tarifu a obdobně je i účtována cena za celý tarif (poměrné účtování není v takovémto případě technicky možné).

SMS poskytnuté v rámci tarifu jsou SMS jen na mobilní čísla.

Volání v rámci PPS je také volání na mobilní číslo infolinky v rámci ČR (telefonní číslo: 840 44 88 88).

Další služby užitá nad rámec zvoleného tarifu jsou vyúčtovány dle ceníku a uplatní se až po vyčerpání volných jednotek. Ceny volání nad rámec tarifu jsou při volání do všech sítí v ČR a v rámci roamingu EU s výjimkou prémiových čísel. Cena SMS platí do všech sítí v ČR s výjimkou prémiových čísel.

Tarify zahrnují volné jednotky na volání v rámci sítí v ČR a při využití roamingu EU na telefonní čísla začínající 2 3 4 5 6 7 a 910.

Maximální délka jednoho hovoru je 60 minut.

Voláním na telefonní čísla v síti T-Mobile se rozumí volání na čísla, která jsou provozována v síti T-Mobile s možnou předvolbou 603, 604, 605, 703, 73 až 7309, 731 až 739, 77077, 77999, 7977 až 7979903 dále pak všechny přenesená čísla s OPID Kódem 205, a volání na takováto čísla se považuje za provoz do sítě T-Mobile a je účtováno jako hovory do sítě T-Mobile.

### **Tarify pro pevnou hlasovou linku**

**Laudatio neomezená pevná linka:** tarif je nabízen ve variantě domů (pro fyzické osoby) a pro firmy a obsahuje neomezené volání do všech sítí a obsahuje neomezené volání na česká telefonní čísla začínající 2,3,4,5,6,7 a 910. Tarif pevná linka pro firmy obsahuje možnost aktivace až 4 čísel.

**Garantovaná kvalita a garantovaná dostupnost mobilních datových služeb:**

Erbia Mobile se zavazuje poskytovat službu v co nejvyšší možné kvalitě. Dosažitelná rychlost poskytované služby však závisí na mnoha faktorech, a to na obecných faktorech neovlivnitelných ze strany Erbia Mobile ani z Vaší strany, ale i na faktorech, které může koncový uživatel přímo ovlivnit. Mezi faktory ovlivňující kvalitu služby patří zejména:

- užívaná technologie,
- úroveň pokrytí signálem
- zařízení, které koncový uživatel k připojení používá,
- výkon vysílače, prostřednictvím kterého koncový uživatel službu využívá,
- počasí,
- vegetace,
- umělé horizonty,
- rušení budovami ve výstavbě,
- živelní pohromy,
- charakter budovy, ve které koncový uživatel službu využívá,
- nová výstavba,
- poloha koncového zařízení,
- frekvenční pásmo,
- cesta šíření signálu,
- náhodná koncentrace koncových uživatelů
- sdílení kapacity současným připojením více koncových zařízení,
- v případě roamingových služeb zásah ze strany roamingového partnera, prostřednictvím kterého koncový uživatel služby v zahraničí využívá.

V případě úspěšného připojení koncového uživatele poskytuje Erbia Mobile koncovému uživateli vzhledem k výše uvedeným neovlivnitelným faktorům minimální garantovanou rychlost 64 kb/s pro stahování dat a 64 kb/s pro nahrávání dat.

"Za velkou trvající odchylku od inzerované rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod 25% hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším než 40 minut.

Za velkou opakující se odchylku od inzerované rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň k pěti poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod 25% hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 2 minutám v časovém úseku 60 minut. "

Do přenesených dat jsou započítávána data přenesená v obou směrech, přičemž objem přenesených dat se měří na fyzické vrstvě.

V případě současného užívání jiných služeb než služeb přístupu k internetu může dojít ke snížení garantované kvality mobilní datové služby.

#### Omezení rychlosti v závislosti na typu připojení

Technologie	Odhadovaná maximální/inzerovaná rychlost	
	Stahování dat	Odesílání dat
<b>2G</b>	0,2 Mb/s	0,1 Mb/s
<b>3G</b>	20 Mb/s	5,76 Mb/s
<b>LTE</b>	20 Mb/s	5,76 Mb/s

Spotřeba dat nad limit u profilů s blokací dat ve FUPu (např. WS 50M\_B, WS 100M\_B, WS 200M\_B, WS 400M B, WS 500M B, WS 1G B) může být přesáhnuta z důvodu intervalu 30s pro načítání stavu čerpání:

- u SIM bez LTE až o 3MB
- u SIM s LTE až o 29MB

Toto přečerpání je standardní vlastností profilů a všechna vyčerpaná data vč. dat nad limit jsou plně hrazena zákazníkem.

**Dopad parametrů kvality na možnost využívání jednotlivých služeb**

PŘÍKLAD	MINIMÁLNÍ PŘENOSOVÁ RYCHLOST	DOPORUČENÁ PŘENOSOVÁ RYCHLOST	CITLIVOST NA ZPOŽDĚNÍ DAT	CITLIVOST NA ZTRÁTOVOST PACKETŮ
IP TV, ČT iVysílání live, ...	> 500 kb/s	> 1,5 Mb/s (např. 4K ultra HD video potřebuje > 25 Mb/s)	velmi citlivé	velmi citlivé
YouTube, ...	> 500 kb/s	> 1,5 Mb/s (např. 4K ultra HD video potřebuje > 25 Mb/s)	méně citlivé	extrémně citlivé
Deezer, Spotify, ...	> 64 kb/s	> 320 kb/s pro vyšší kvalitu poslechu	méně citlivé	extrémně citlivé
hovory přes IP (VoIP), ...	> 80 kb/s	> 128 kb/s	velmi citlivé	méně citlivé
Facetime, Skype, WhatsApp, ...	> 500 kb/s	> 1 Mb/s	velmi citlivé	méně citlivé
Steam, Playstation, Xbox	> 2Mb/s	> 2 Mb/s	extrémně citlivé	velmi citlivé
Surfování na internetu, imessage, ...	> 32 kb/s	> 1,5 Mb/s	méně citlivé	citlivé

**Garantovaná kvalita a garantovaná dostupnost pevné datové služby (technologie DSL):**

Operátor se zavazuje poskytovat Účastníkům službu v co nejvyšší možné kvalitě.

Nejvyšší možná rychlost (maximální možná rychlost) je uvedena v Ceníku služeb u jednotlivých tarifů či služeb.

Dosahované rychlosti závisí na typu technologie, která je pro připojení využívána.

**DSL 20:** tarif s maximální přenosovou rychlostí 20 MBit/s (ADSL/VDSL)

**DSL 50:** tarif s maximální přenosovou rychlostí 50 MBit/s (VDSL)

**DSL 100** tarif s maximální přenosovou rychlostí 100 MBit/s (VDSL)

**DSL 250** tarif s maximální přenosovou rychlostí 250 MBit/s (VDSL)

**Přehled rychlostí DSL.**

Tarif DSL	DSL 20	DSL 50	DSL 100	DSL 250
Maximální rychlost (downlink/uplink)	20/2	50/5	100/10	250/25
Běžná rychlost	12/1,2	30/3	60/6	153/15,3
Minimální rychlost	6/0,6	15/1,5	30/3	76/7,6

Dosažitelná rychlost poskytované služby však závisí na mnoha faktorech, a to na obecných faktorech neovlivnitelných ze strany Operátora ani ze strany Účastníka, ale i na faktorech, které může Účastník přímo ovlivnit a v důsledku těchto faktorů je aktuální efektivní rychlost připojení zpravidla nižší než maximální. Faktory omezující rychlost připojení jsou zejména:

- zvolený tarif či služba,
- kvalita a délka přístupového vedení (mezi koncovým bodem sítě a příslušným DSLAMem),
- kvalita a délka vedení vnitřních rozvodů v objektu Uživatele,
- použitý typ připojeného koncového telekomunikačního zařízení Uživatele,
- režie vyšších přenosových vrstev,
- sdílení kapacity přístupové sítě více Uživateli, a to až do výše maximálního poměru stanoveného Operátorem (tzv. agregace),
- sdílení kapacity přístupového vedení, například současným připojením více počítačů, nebo aktivní provoz
- jedné služby, který využívá dostupnou rychlost připojení, a to na straně Uživatele,
- faktory sítě Internet stojící mimo vliv Operátora.
- jiné připojení než přes LAN port kabelem koncového zařízení

Maximální dostupná rychlost na fyzické vrstvě (dle referenčního modelu ISO/OSI) je určena parametry objednaného produktu a nosné komunikační technologie – např. ADSL, VDSL. Pro technologie provozované na metalické síti je však zároveň ovlivněna (limitována) přenosovými parametry konkrétního účastnického vedení mezi aktivním síťovým zařízením (DSLAM) a koncovým zařízením na straně zákazníka (modem nebo terminátor). Mezi hlavní parametry, které ovlivňují dostupnou přenosovou rychlost patří vzdálenost, průřez jádra použitého metalického páru (oba předchozí parametry mají vliv na útlum vedení), provedení a technický stav kabelových úseků a jejich spojů, souběh s jinými službami (předchozí parametry mají vliv na nežádoucí rušení) apod. Některé úseky účastnického vedení navíc nejsou v majetku poskytovatele infrastruktury, čímž je značně ztížena možnost úprav takového úseku – typicky jde o vnitřní rozvody v budovách či bytech.

Za velkou trvajícím odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut. V případě užívání jiných služeb, než služeb přístupu k internetu může dojít ke snížení garantované kvality pevné datové služby.

V případě velké trvajícím nebo velké opakující se odchylky Služby má zákazník možnost uplatnit reklamaci dle Všeobecných podmínek.

**Garance dostupnosti služby**

Erbia Mobile garantuje Účastníkům/Uživatelům v místě na území České republiky, které je aktuálně pokryté, průměrnou měsíční úspěšnost sestavení hovoru 98 %.

**Garantovaná doba aktivace služby**

Erbia Mobile aktivuje Účastníkovi zvolenou službu v případě prodeje v eshopu či v prodejně obchodního partnera Erbia Mobile do u mobilní služby 72 hodin a u pevné služby do 10 dnů od objednání služby tehdy, pokud Účastník aktivně spolupracuje (např. vyzvedne si zasílanou dobírku ihned, souhlasí s termínem instalace koncového zařízení). V případě přenesení telefonních čísel či služby od jiného poskytovatele se lhůta prodlužuje o dobu, po kterou přenesení trvá.