

**CENÍK SLUŽEB - ČR**

TARIFY	VOLÁM ZA NULU	VOLÁM MÁLO	VOLÁM LEVNĚ
Měsíční paušál	0 Kč	99 Kč	199 Kč
Počet volných minut	0 MIN	50 MIN	100 MIN
Počet volných SMS	0 SMS	0 SMS	50 SMS

**VOLÁNÍ**

Volání v rámci sítě StarTEL <sup>1)</sup>	0,79 Kč/min	0,49 Kč/min	0,39 Kč/min
Volání do ostatních sítí v ČR	1,79 Kč/min	1,49 Kč/min	1,39 Kč/min

Hovory účtovány 60 + 60

**SMS & MMS**

SMS v rámci StarTEL <sup>2)</sup>	1,79 Kč	1,49 Kč	1,39 Kč
SMS do ostatních sítí v ČR	1,79 Kč	1,49 Kč	1,39 Kč
SMS na zahraniční čísla EU a EEA	1,85 Kč	1,85 Kč	1,85 Kč
SMS na zahraniční čísla mimo EU a EEA	4 Kč	4 Kč	4 Kč

**DATOVÝ BALÍČEK - INTERNET V MOBILU**

INTERNET V MOBILU 150 MB	79 Kč	79 Kč	79 Kč
INTERNET V MOBILU 300 MB	139 Kč	139 Kč	139 Kč
INTERNET V MOBILU 600 MB	239 Kč	239 Kč	239 Kč
INTERNET V MOBILU 2 GB	339 Kč	339 Kč	339 Kč
INTERNET V MOBILU 3 GB	469 Kč	469 Kč	469 Kč

Datový balíček, který je aktivován v daném měsíci (zúčtovacím období) je vždy účtován celou částkou, nikoliv poměrnou částí za počty dnů, kdy je využíván. Hradí se vždy celý balíček bez ohledu na skutečnou spotřebu nebo den aktivace v rámci zúčtovacího období. Po vyčerpání datového balíčku je internet pozastavený a je možné si data dokoupit.

<sup>1)</sup> Českou sítí StarTEL je myšleno volání z České republiky na telefonní číslo, které je aktivní v síti StarTEL.

<sup>2)</sup> Českou sítí StarTEL je myšleno zaslání SMS z České republiky na telefonní číslo, které je aktivní v síti StarTEL.

**MOBILNÍ INTERNET**

	FUP	Měsíční paušál
MOBILNÍ INTERNET 1,5 GB	1,5 GB	350 Kč
MOBILNÍ INTERNET 3 GB	3 GB	450 Kč
MOBILNÍ INTERNET 10 GB	10 GB	650 Kč

Poplatek za přístup do sítě LTE	15 Kč/měsíčně
---------------------------------	---------------

Datový balíček - Mobilní připojení k internetu - SIM je aktivována pouze pro datové služby, nelze telefonovat ani posílat SMS

**TECHNICKÉ PARAMETRY DATOVÝCH SLUŽEB**

Vztahuje se na služby Internet v mobilu a Mobilní připojení

Technologie	Účtovaná jednotka	Standardní rychlost	
GPRS/EDGE/3G/LTE	1 MB	Maximální dostupná rychlost	
GPRS/EDGE/3G	DATOVÝ BALÍČEK	Maximální dostupná rychlost	
LTE	DATOVÝ BALÍČEK	20 Mbit/s	

**JEDNORÁZOVÉ POPLATKY**

SIM karta	99 Kč	(jednorázový poplatek za novou SIM kartu)
Poplatek za výměnu SIM karty	99 Kč	(v případě poškození nebo ztráty SIM karty)
Přenos telefonního čísla	0 Kč	(poplatek za přenos Vašeho čísla do sítě StarTEL)
Administrativní poplatek za přenos čísla do sítě jiného operátora	0 Kč	(poplatek za přenos Vašeho čísla do sítě jiného operátora v případě ukončení služeb)
Poštovné a balné	99 Kč	(zaslání SIM karty kurýrem na Vámi požadovanou adresu)
Poplatek za obnovení služby	150 Kč	(v případě přerušení služeb z důvodu nezaplacení)

**Tarif VOLÁM ZA NULU** - bez měsíčního poplatku, za předpokladu, že v posledních třech po sobě jdoucích měsících od aktivace služby StarTEL bude celková částka minimálně 150 Kč. V opačném případě bude účtován v posledním měsíci tohoto období udržovací poplatek ve výši 150 Kč.

**Volací limit** - na každé SIM kartě je z bezpečnostních důvodů a z důvodu ochrany spotřebitele a ochrany StarTEL nastaven volací limit. Do volacího limitu se zahrnuje veškerá útrata za spotřebované služby i cena zvolených balíčků a paušálů. Po dosažení volacího limitu v daném účtovacím období dochází k omezení placených odchozích služeb, v případě roamingu i příchozích služeb mimo SMS. Volací limit lze navýšit žádostí na e-mail [podpora@startel.cz](mailto:podpora@startel.cz) nebo na čísle 797993993.

<b>Výše volacího limitu:</b>	<b>500 Kč</b>	pro nové telefonní číslo
	<b>1 000 Kč</b>	pro přenesené telefonní číslo

**VOLÁNÍ NA SPECIÁLNÍ ČÍSLA** (cena hovoru je rozlišována dle předčíslí volaného čísla)

Předčíslí čísla	Cena za minutu	Poplatek za sestavení hovoru
Volání do privátních sítí ČR s předvolbou (972, 973, 974, 95X)	2,50 Kč	zdarma
Volání na linky s předvolbou (116, 800, 822, 829, 825)	0,00 Kč	zdarma
Volání na linky s předvolbou (1210, 1238, 1239, 14014)	3,60 Kč	zdarma
Volání na linky (112, 150, 155, 156, 158)	0,00 Kč	zdarma
Volání na linky s předvolbou (10, 131, 14) - neplatí (140, 14141)	6,00 Kč	4,00 Kč
Volání na linky s předvolbou (12XX, 140XX)	6,00 Kč	3,00 Kč
Volání na linky s předvolbou (14141)	6,00 Kč	5,00 Kč
Volání na linky s předvolbou (971)	3,70 Kč	zdarma
Volání na linky s předvolbou (81y, 83y, 84y)	3,70 Kč	zdarma
Volání na infolinku a hlasovou schránku StarTEL 3388	2,00 Kč	zdarma
Volání na infolinku a hlasovou schránku StarTEL 4488	zdarma	zdarma
Volání na linky s předvolbou (840, 841, 842, 848)	3,70 Kč	zdarma

Hovory účtovány 60 + 1

Informace o telefonních číslech (1180)	34,90 Kč	zdarma
Informace o telefonních číslech (1181, 1188)	34,90 Kč	zdarma

Hovory účtovány 60 + 60

**CENÍK SLUŽEB - VOLÁNÍ ZE ZAHRANIČÍ**

<b>ROAMING ZÓNA 1 (EU a EEA)</b>	<b>VOLÁM ZA NULU</b>	<b>VOLÁM MÁLO</b>	<b>VOLÁM LEVNĚ</b>
Odchozí hovory do všech sítí (min)	1,79 Kč	1,49 Kč	1,39 Kč
SMS do všech sítí (sms)	1,79 Kč	1,49 Kč	1,39 Kč
MMS do všech sítí (mms)	4 Kč	4 Kč	4 Kč
Data (MB) <sup>3)</sup>	1 Kč	1 Kč	1 Kč

Pokud máte volné jednotky (min, SMS) v rámci aktivního balíčku, pak v roamingu v Zóně 1 čerpáte své volné jednotky bez příplatku. Po vyčerpání balíčku volných minut a SMS, voláte a píšete za základní cenu. Po vyčerpání datového balíčku je rychlost internetu zpomalena (FUP).

Uvedené ceny neplatí na roamingové volání na prémiová čísla, zelené linky, mezinárodní čísla s prefixem 0800, tyto hovory jsou zpoplatněny dle sazebníku sítě, z níž byl hovor uskutečněn. V případě, že v roamingu voláte na zahraniční telefonní číslo, je váš hovor účtován dle roamingových cen podle vzdálenější zóny (např. voláte-li ze Zóny 1 na zahraniční číslo spadající do Zóny 3, bude váš hovor účtován dle ceny Zóny 3). Vyúčtování roamingu provádíme po obdržení informací od příslušného roamingového operátora. Z tohoto důvodu může dojít ke zpoždění vyúčtování roamingu až o 3 měsíce od data uskutečnění hovoru. Účtování speciálních hovorů je dle Zóny 3 (volání na speciální čísla v ČR, například 800, volání z lodí).

Užívání roamingu v Zóně 1 se řídí pravidly politiky přiměřeného využívání (Fair Use Policy – FUP), jejichž cílem je odhalit zneužívání či nezvyklé využívání regulovaných maloobchodních roamingových služeb za vnitrostátní ceny k jiným účelům, než je pravidelné cestování. Pravidla zneužití jsou specifikována v prováděcím nařízení komise (EU) 2016/2286.

<b>ROAMING (mimo EU a EEA)</b>	<b>ZÓNA 2</b>	<b>ZÓNA 3</b>
Odchozí hovory do všech sítí (min)	37 Kč	70 Kč
Příchozí hovory (min)	19,30 Kč	50 Kč
SMS do všech sítí (sms)	11 Kč	19 Kč
MMS do všech sítí (mms)	18 Kč	26 Kč
Data (MB) <sup>3)</sup>	80 Kč	347 Kč

**ROAMINGOVÉ DATOVÉ BALÍČKY**

<b>Balíčky</b>	<b>EU a EEA</b>	<b>Zóna 2</b>	<b>Zóna 3</b>	<b>Maximální rychlost <sup>4)</sup></b>
100 MB	35 Kč	-	-	Bez omezení
500 MB	150 Kč	-	-	Bez omezení

Zvýhodněné roamingové datové balíčky na cestování je možné zakoupit přes telefon, zavoláním na číslo 797993993. Od aktivace balíčku se počítá 30 dnů, do kdy musí být balíček vyčerpán. Po vypršení platnosti nebo vyčerpání balíčku je další datový přenos v zahraničí zablokován. Po uplynutí 30 dnů od aktivace bude balíček zrušen (bez ohledu na výši jeho vyčerpání) a roaming bude vrácen do původního nastavení.

<sup>3)</sup> Pokud nemáte v ČR žádný datový balíček a využíváte internet účtováný po jednotkách (1MB/1 Kč), můžete v ČR přenést maximálně 100 MB měsíčně. V roamingu v Zóně 1 tato hranice ovšem stanovena není a maximální spotřeba dat je určena EU limitem (1225 Kč bez DPH).

**TARIFIKACE ROAMING (volání ze zahraničí)**

<b>Destinace</b>	<b>Volání odchozí hovory (sekunda)</b>	<b>Volání příchozí hovory (sekunda)</b>	<b>SMS (ks)</b>	<b>MMS (ks)</b>	<b>Data (kB)</b>
Zóna 1	60 + 60		1	1	1 kB
Zóna 2	60 + 60	60 + 60	1	1	100 kB
Zóna 3	60 + 60	60 + 60	1	1	100 kB

Zóna 1	Evropa EU a EEA
Zóna 2	Evropa - země mimo EU + USA, Rusko, Kanada, Izrael, Egypt a Čína
Zóna 3	Zbytek světa + satelitní síť

Uvedené ceny neplatí na roamingové volání na prémiová čísla, zelené linky, mezinárodní čísla s prefixem 0800, tyto hovory jsou zpoplatněny dle sazebníku sítě, z níž byl hovor uskutečněn. V případě, že v roamingu voláte na zahraniční telefonní číslo, je váš hovor účtován dle roamingových cen podle vzdálenější zóny (např. voláte-li ze Zóny 1 na zahraniční číslo spadající do Zóny 3, bude váš hovor účtován dle ceny Zóny 3). Vyúčtování roamingu provádíme po obdržení informací od příslušného roamingového operátora. Z tohoto důvodu může dojít ke zpoždění vyúčtování roamingu až o 3 měsíce od data uskutečnění hovoru. Účtování speciálních hovorů je dle Zóny 3 (volání na speciální čísla v ČR, například 800, volání z lodí).

<sup>4)</sup> Pokud nemáte v ČR žádný datový balíček a využíváte internet účtováný po jednotkách (Platím, co stáhnu), můžete v ČR přenést maximálně 100 MB měsíčně. V roamingu v Zóně 1 tato hranice ovšem stanovena není a maximální spotřeba dat je určena EU limitem (1225 Kč bez DPH).

## RYCHLOST PŘIPOJENÍ V ZÁVISLOSTI NA DANÉ TECHNOLOGII

Technologie	Odhadovaná rychlost		Inzerovaná rychlost	
	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání
2G	0,2 Mbit/s	0,1 Mbit/s	0,2 Mbit/s	0,1 Mbit/s
3G	20 Mbit/s	5,76 Mbit/s	20 Mbit/s	5,76 Mbit/s
4G LTE	20 Mbit/s	5,76 Mbit/s	20 Mbit/s	5,76 Mbit/s

- Odhadovanou maximální rychlostí stahování a odesílání se rozumí reálně dosažitelná maximální rychlost pro konkrétní službu v dané lokalitě v reálných provozních podmínkách. Tato rychlost je specifikována pro různé použité technologie.
- Inzerovaná rychlost je rychlost stahování a odesílání dat, kterou StarTEL používá ve svých obchodních sděleních.

## FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ RYCHLOST PŘIPOJENÍ

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

- využívaná 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 poskytujeme koncovému uživateli vzhledem k výše uvedeným neovlivnitelným faktorům minimální garantovanou rychlost 64 kbit/s pro stahování dat a 64 kbit/s pro odesílání dat.

**DOPAD PARAMETRŮ KVALITY NA MOŽNOST VYUŽÍVÁNÍ JEDNTLIVÝHC SLUŽEB**

Příklad	Minimální přenosová rychlost	Doporučená přenosová rychlost	Citlivost na zpoždění dat	Citlivost na ztrátovost packetů
IP TV, ČT iVysílání live, ...	> 500 kb/s	> 8 Mb/s (např. 4K ultra HD video potřebuje > 25 Mb/s)	velmi citlivé	velmi citlivé
YouTube, ...	> 500 kb/s	> 8 Mb/s (např. 4K ultra HD video potřebuje > 25 Mb/s)	méně citlivé	extrémně citlivé
Deezer, Spotify, ...	> 64 kb/s	> 500 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	> 2 Mb/s	velmi citlivé	méně citlivé
Stream, Playstation, Xbox	> 2 Mb/s	> 10 Mb/s	extrémně citlivé	velmi citlivé
Surfování na internetu, imessage, ...	> 250 kb/s	> 3 Mb/s	méně citlivé	citlivé

**DEFINICE O VADÁCH A ODPOVĚDNOSTI ZA NĚ**

Za velkou trvající 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 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 odesílání (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.

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

Velké odchylky od inzerovaných rychlostí stahování (download) nebo odesílání (upload) dat mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu. To se projeví zhoršením kvality streamovaného videa ve vysokém rozlišení, zpomalením načítání obrázků, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo odesílání dat v aplikacích a službách, které využívají internet, a v nejhorším případě až nefunkčnosti takových aplikací a služeb.

Pokud zákazník zjistí aktuální změnu výkonu služby, která by mohla zakládat její vadu, tj. v případě velké trvající odchylky nebo velké opakující se odchylky od inzerované rychlosti stahování (download) nebo odesílání (upload) dat či v případě poklesu rychlosti pod úroveň minimální rychlosti stahování (download) nebo odesílání (upload) dat, má zákazník možnost uplatnit reklamaci dle čl. 5.2. Všeobecných podmínek.