

**Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti CENTROPOL ENERGY, a.s.;** se sídlem Ústí nad Labem, Vaníčkova 1594/1, PSČ 400 01, IČ: 25458302, zapsané do obchodního rejstříku u Krajského soudu v Ústí nad Labem, spis. značka B 1457 (dále jen „Centropol“)

#### 1. Základní ustanovení

##### 1.1 Smlouva o poskytování služeb

##### 1.1.1 Poskytování služeb na základě smlouvy

V těchto Všeobecných podmínkách najdete úpravu svých zákaznických práv a povinností souvisejících s poskytováním veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „**služby**“) a také práva a povinnosti Centropolu jako poskytovatele těchto služeb. Dále v nich najdete podmínky zprostředkování přístupu ke službám třetích stran (dále jen „**služby třetích stran**“). Služby Centropolu i služby třetích stran můžete využívat, pokud s námi uzavřete smlouvu (nemusíte to písemně) o poskytování služeb (dále jen „**smlouva**“). Smlouvu s Centropolem uzavřete na dobu neurčitou, pokud se nedohodneme jinak.

##### 1.1.2 Obsah smlouvy a její dostupnost

Smlouvu, kterou spolu uzavřeme, tvoří vždy i tyto Všeobecné podmínky. Informace pro účastníka a uživatele o zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů (dále jen „Informace pro zákazníka“), Cenik služeb, resp. přehled tarifů a služeb (dále jen „Cenik“), Reklamační řád služeb společnosti CENTROPOL ENERGY, a.s. (dále jen „Reklamační řád“) a podmínky jednotlivých služeb. Smlouva tvoří také podmínky jednotlivých marketingových akcí, pokud takovou akcí využijete (dále jen „**Podmínky marketingových akcí**“), ve kterých můžete stanovit další práva a povinnosti nebo je upravit odlišně od těchto Všeobecných podmínek. Ceniku nebo podmínky jednotlivých služeb. Všeobecné podmínky, Informace pro zákazníka, Cenik, Reklamační řád, podmínky jednotlivých služeb a aktuální Podmínky marketingových akcí jsou vám k dispozici ve všech prodejnách Centropolu a na stránkách [www.centropol.cz](http://www.centropol.cz), případně na vyzvání na Zákaznické lince.

##### 1.1.3 Souhlas se smluvními dokumenty

Uzavřením smlouvy vyjadřujete a potvrzujete svůj souhlas s těmito Všeobecnými podmínkami, Informacemi pro zákazníka, Cenikem, Reklamačním řádem, podmínkami jednotlivých služeb (např. zvoleného tarifu), včetně příslušných pravidel na ochranu Mobilní sítě, a dále s Podmínkami marketingových akcí, pokud takovou akcí využijete. V případě rozporu mezi Všeobecnými podmínkami, Informacemi pro zákazníka, Cenikem, Reklamačním řádem, podmínkami jakékoli služby a Podmínkami marketingových akcí platí uveřejněné pořadí přednosti: (I) Podmínky marketingových akcí, (II) Podmínky jednotlivých služeb, (III) Cenik, (IV) Všeobecné podmínky a Informace pro zákazníka a (V) Reklamační řád, což nám však nebrání dohodnout se jinak. Objednáním nebo aktivací jednotlivých služeb potvrzujete svůj souhlas a seznámení se nejen se Všeobecnými podmínkami, ale i podmínkami takové služby.

##### 1.1.4 Změna a informování o změně smluvních podmínek

Trh služeb elektronických komunikací se neustále dynamicky vyvíjí, a proto si vás dovoluujeme informovat, že po dobu trvání našeho smluvního vztahu pravděpodobně nastane potřeba podmínky tohoto smluvního vztahu provést změnit. Rádi bychom vás proto upozornili, že můžeme v budoucnu smlouvu, včetně všech dalších ujednání, tj. zejména Všeobecných podmínek, Informaci pro zákazníka, Ceniku (Přehled tarifů a služeb), Reklamačního řádu, podmínek jednotlivých služeb nebo Podmínek marketingových akcí v přiměřeném rozsahu jednostranně měnit, doplňovat a rušit, stejně jako podmínky poskytování jednotlivých služeb či jejich poskytování jednostranně ukončit. Uveřejněné změny můžeme provést zejména v případě změny právních předpisů, zavedení nových služeb a technologií, změny obchodní strategie týkající se stávajících služeb, včetně změny tarifů, cen a způsobů účtování, změny stávajících technologií, změny rozsahu služeb poskytovaných prostřednictvím třetích osob (např. roaming), nebo z důvodu změny podmínek na trhu služeb elektronických komunikací či na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu. Smlouva a vyše uvedené dokumenty můžeme zejména měnit v částech týkajících se těchto oblastí smluvních ujednání:

- ceny služeb;
- způsobu a podmínek Vyúčtování;
- způsobu, rozsahu, parametrů a podmínek poskytování služeb;
- způsobu a podmínek plateb za služby;
- rozsahu povinností Centropolu;
- způsobu reklamace Vyúčtování či služeb; – odpovědnosti za škodu;
- podmínek a způsobu ukončení smlouvy;
- způsobu doručování zákazníkovi;
- vzhled vztahu k právním předpisům;
- podmínek zpracování údajů včetně práva na informace o zpracování osobních údajů. O změnách smluvních podmínek a jejich uveřejnění vám budeme samozřejmě informovat a to nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy či dalších vyše uvedených dokumentů v našich prodejnách, prostřednictvím stránek [www.centropol.cz](http://www.centropol.cz) případně také prostřednictvím našich informačních materiálů, Vyúčtování, SMS zprávy, e-mailu či internetové Samoobsluhy.

##### 1.1.5 Podmínky pro ukončení smlouvy v případě nesouhlasu s jednostrannou změnou smlouvy

Pokud jednostranně změny dokumentů dle čl. 1.1.4 vyše budou mít charakter podstatné změny smlouvy vedoucí ke zhoršení vašeho postavení, můžete smlouvu ukončit písemnou výpovědí s uvedením tohoto důvodu, kterou nám doručíte do dne účinnosti této změny. V takovém případě bude smlouva ukončena (a SIM karta deaktivována) bez jakékoli sankce. Pokud nám výpověď v uvedené lhůtě nedoručíte, budeme mít za to, že se změnami souhlasíte. Pokud jsme však změny provedli z důvodu změny právní úpravy, na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu nebo se jedná o jiné než podstatné změny smlouvy vedoucí ke zhoršení vašeho postavení, či u ukončení smlouvy z vašich strany bylo zneužitím práva, tento postup (ukončení smlouvy z důvodu jednostranné změny bez sankce) nelze použít.

##### 1.2 Objednávka služeb

Před uzavřením smlouvy si vyberete a objednáte služby. K tomu potřebujete, stejně jako při další komunikaci s Centropolem, údaje nezbytné ke své identifikaci. Tyto údaje si ověříme podle vašich platných dokladů, které si můžete okopírovat a jejich kopie archivovat. Aktuální seznam těchto dokladů je uveden na [www.centropol.cz](http://www.centropol.cz). Nastavení jakákoli změna vašich údajů, oznámená nám to jistě prosím do 7 kalendářních dnů poté, co nastala – je to důležité pro náš smluvní vztah. Před uzavřením smlouvy si také můžete ověřit vaši platební historii v registru družníků či veřejných rejstřících.

##### 1.3 Heslo

Při objednávání služeb si zvolíte heslo. Budete ho potřebovat hlavně při aktivaci SIM karty, při získávání informací o nastavení služeb nebo o dužné částce či při žádosti o změnu smlouvy nebo při jejím vypovězení. Každého, kdo se prokáže vaším heslem, můžeme považovat za osobu oprávněnou za vás jednat. S ohledem na vaši ochranu však nemůžeme provést požadovaný úkon v případě, že budeme mít podezření na zneužití vašeho hesla. V takovém případě můžeme požadovat jiný způsob ověření (zejména předložení dokladu totožnosti). Svě heslo si prosím dobře chraňte a v případě podezření z jeho prozrazení či zneužití si ho ve vlastním zájmu co nejdříve změňte. Stejným způsobem chraňte i svůj PIN a PUK kód. PIN kód si můžete změnit, PUK nikoli. Pro to, pokud se neoprávněná osoba seznámí s vaším PUK kódem, co nejdříve nám to telefonicky oznámte. Upozornujeme, že každý, kdo využije volání na Zákaznickou linku \*22 z telefonního čísla v síti Centropol, je považován za zákazníka oprávněného využívatého takové telefonní číslo. I v takovém případě vás můžeme vyzvat k ověření heslem.

##### 1.4 Volací limit

Při uzavření smlouvy vám Centropol nastaví váš „Volací limit“. Později budete mít možnost si tento limit upravit prostřednictvím Zákaznické linky. Volací limit je celková cena služeb, které plánujete nebo chcete využít. Prosím, vezměte na vědomí, že Volací limit slouží k naší ochraně, když nás upozorňuje na skutečnost, že vaše útrata za služby se přibližuje částce, za kterou jste plánovali nebo chtěli využít naše služby. Ačkoli vás budeme o dosažení Volacího limitu informovat, může vám být informace o dosažení Volacího limitu doručena s prodlením; informace je pouze orientační. Pokud Volací limit přehřátnete, může se stát, že vám dočasně omezíme poskytování některých placených služeb. Podrobnosti najdete na [www.centropol.cz](http://www.centropol.cz) nebo v Ceniku.

##### 1.5 Uzavření smlouvy

Smlouva mezi vámi a Centropolem bude uzavřena jedním z těchto způsobů:

- a) aktivaci SIM karty, kterou provedeme nejpozději do 30 dnů od data, kdy vám SIM kartu doručíme, objednáte-li si služby Centropolu mimo prodejnu Centropolu,
- b) aktivaci SIM karty, objednáte-li si služby v rámci u prodejny Centropolu; pokud SIM karta není aktivní již v okamžiku převzetí, zaktivujeme vám ji do 5 dnů,
- c) jiným s vámi dohodnutým způsobem.

Váš podpis je možný také vlastnoručným podpisem do elektronického souboru digitálním perem za pomoci snímači podložky nebo tabletu (vlastnoručním digitálním podpisem). Uzavřením smlouvy či vylovením SIM karty z plastické karty nebo užitím některé ze služeb vyjadřujete a potvrzujete svůj souhlas se smluvními dokumenty uvedenými v čl. 1.1.3 vyše.

Pokud SIM kartu z plastové karty nevyložíte a neujmete žádnou službu, můžete nám ji vrátit nepouřoueno do 14 dnů od data, kdy ji převzmete; v takovém případě smlouvu považujeme bez dalšího za neuzavřenou (pokud již předtím byla smlouva uzavřena postupem uvedeným vyše).

Uzavřením smlouvy nedáváte souhlas se zveřejněním svých kontaktních údajů v informační službě třetí strany nebo Centropolu či v tiskovém telefonním seznamu. O zveřejnění můžete kdykoliv požádat a máte právo požadovat, aby v telefonním seznamu bylo uvedeno, že si nepřejete být kontaktován za účelem nabízení obchodu a služeb. Souhlas se zveřejněním údajů v telefonním seznamu nebo informační službě můžete kdykoliv odvolat. V takovém případě zajistíme odstranění údajů při jejich nejbližší úpravě, bude-li to technicky možné. Chtěli bychom vás upozornit, že v případě dalšího souhlasu s uveřejněním je naší povinností předat takové údaje dalším poskytovatelům informačních služeb o telefonních číslech a vydavatelům telefonních seznamů, pokud jsou takové osoby našimi smluvními partnery.

##### 1.5.1 Smlouva uzavíraná se spotřebitelem distančním způsobem a mimo obchodní prostory

Uzavřením smlouvy, pokud jste spotřebitel, vyjadřujete a potvrzujete, že jsme vás s dostatečným předstihem před uzavřením takové smlouvy poskytli předsmluvní informace v rozsahu požadovaném příslušnými právními předpisy k ochraně spotřebitele. Aktivací SIM karty či zahájením čerpání služeb považujeme za vaši výslovnou žádost k zahájení poskytování služeb, a to i před uplynutím 14 denní lhůty od uzavření smlouvy, po kterou máte jako spotřebitel možnost i bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory. Pokud v této lhůtě odstoupíte od smlouvy po zahájení poskytování služeb, můžeme požadovat úhradu již využitých služeb.

##### 1.6 Co by nás nemělo při uzavření smlouvy překvapit?

- a) neměli jste v minulosti u Centropolu neuhraněné pohledávky nebo soustavně opožděné platby Vyúčtování,
- b) neuvedli jste nesprávně osobní nebo identifikační údaje,
- c) nezneužívali jste, ani se nepokusili o zneužití Mobilní sítě, služeb nebo služeb třetích stran,
- d) plnili jste své závazky vůči jiným subjektům nebo Centropolu a není důvod se domnívat, že není vyplněno nebo nebudete plnit,
- e) na účet Centropolu jste uhradili finanční částku (dále jen „**Kauce**“) v účtu uvedené v Ceniku nebo v mimořádných případech určenou Centropolem. Uhrazené Kauce slouží zejména k zajištění plnění vašich povinností vyplývajících ze smlouvy. Pokud jakoukoli vyše uvedenou podmínku nesplníte, i tak s vámi můžeme smlouvu uzavřít. V opačném případě vás budeme o důvodech nemožnosti uzavřít smlouvu informovat.

Pokud Kauce nebo její část nepoužijeme ke splnění vašich povinností vyplývajících ze smlouvy (např. na úhradu či částečnou úhradu Vyúčtování či několika vyúčtování), pak vám ji v plné výši, nebo při jejím užítí pouze její část, vrátíme:

- a) při ukončení smlouvy či při neuzavření smlouvy dle čl. 1.5 vyše, a to ve lhůtě 60 dnů ode dne ukončení smlouvy nebo doručení nepouřené SIM karty nevyložené z plastové karty,
- b) pokud jste nebyli v uplynulých 3 po sobě jdoucích zúčtovacích obdobích v prodlení s úhradou Vyúčtování, nedohodneme-li se jinak (např. v Podmínkách marketingových akcí), a to ve lhůtě 60 dnů ode dne obdržení vaší žádosti o jejím vrácení. Další podmínky pro vrácení Kauce naleznete v Ceniku nebo na [www.centropol.cz](http://www.centropol.cz).

##### 1.7 Služby

- a) telefonní služby, která umožňuje běžné odchozí hovory a přijímané telefonní hovory, a zahrnuje rovněž bezplatná tísňová volání,
- b) službu přenosu dat,
- c) službu krátkých textových zpráv (SMS) a službu multimedialních zpráv (MMS).

Služby třetích stran jsou upraveny ve zvláštních podmínkách pro tyto služby a jsou dostupné prostřednictvím speciálních telefonních čísel, včetně zkrácených telefonních čísel, a to jak pomocí volání, tak pomocí SMS. Část služeb třetích stran představuje zároveň platební služby ve smyslu zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů. Služby poskytované Centropolem jsou upraveny v samostatných podmínkách jednotlivých služeb.

Rádi bychom vás upozornili, že SIM karta zůstává vždy v našem vlastnictví a jsme oprávněni ji deaktivovat v případě, že nedojde k uzavření smlouvy nebo je již uzavřena smlouva ukončena.

##### 2. Vyúčtování

##### 2.1 Vystavení, dodání a úhrada vyúčtování služeb

2.1.1 Vyúčtování služeb vám vystavíme po skončení každého Zúčtovacího období (ve smlouvě jen „**Vyúčtování**“). Vyúčtování obsahuje cenu za všechny služby a služby třetích stran poskytnuté a objednané v příslušném Zúčtovacím období. Délka Zúčtovacího období je zpravidla jeden měsíc, není-li dohodnuto jinak. Centropol je oprávněn ve Vyúčtování vyúčtovat i ceny za služby poskytnuté v předchozích Zúčtovacích obdobích, pokud nebyly zahrnuty do předchozích Vyúčtování (zejména v případě roamingu a služeb třetích stran). Vyúčtování vám poskytneme v elektronické podobě ve vaší Internetové samoobsluze, v níž bude zpřístupněno nejpozději do tří dnů po dni jeho vystavení. Na vaši žádost vám Vyúčtování zašleme v papírové podobě prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na vaši adresu nebo adresu vám zvolenou jako adresu korespondence. Zaslání Vyúčtování v písemné podobě může být zpoplatněno dle Ceniku. Pokud se jedná o poslední Vyúčtování, vystavné po ukončení poslední smlouvy uzavřené mezi námi, pak toto Vyúčtování vždy odešleme na vaši adresu i v papírové podobě. Pokud se nám nepovede doručit Vyúčtování na vaši korespondenční adresu tří po sobě následujících Zúčtovacích období, následující Vyúčtování vám poskytneme pouze v elektronické podobě ve vaší Internetové samoobsluze. V Ceniku může být uveden

limit pro zaslání Vyúčtování v písemné podobě, a pokud je vyše Vyúčtování nižší než takto stanovený limit, dodáme vám Vyúčtování rovněž pouze elektronicky.

2.1.2 Vyúčtování musí být uhraneno nejpozději do data splatnosti, které uvedeme na příslušném Vyúčtování, a které je zpravidla stanoveno na 18 den po vystavení Vyúčtování. Vyúčtování je uhraneno připsáním vyúčtovacích částky pod správným variabilním symbolem na účet Centropolu (popř. identifikací platby po sdělení správného variabilního symbolu). Zaslání upominky v případě prodlení se zaplacením Vyúčtování může být zpoplatněno dle Ceniku. V některých případech (např. omezení služeb z důvodu uvedené v čl. 1.4 vyše nebo č. 5.3 písm. e) níže) se můžeme dohodnout na uhranění poskytnutých služeb před vystavením Vyúčtování.

2.1.3 V Ceniku můžeme stanovit finanční limit, do jehož překročení po vás budeme důložnou částku vymáhat, ačkoliv budeme v prodlení, a to pokud váš celkový dluh vůči nám tento finanční limit nepřekročí. Upozornujeme však, že v případě nastavení úhrady Vyúčtování prostřednictvím Inkasních plateb budeme důložnou částku požadovat vždy uhradit, stejně jako v případě, že dojde k ukončení smlouvy.

2.1.4 Pokud vaše Vyúčtování včas neuhradíte, můžeme požadovat úhradu poplatků a náhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávky, které jste povinni uhradit.

##### 2.2 Započtení pohledávek

Kauci či finanční plnění, které od vás obdržíme, můžeme použít na úhradu jakékoli vaší dužné částky z titulu poskytování služeb nebo služeb třetích stran dle naší volby.

##### 3. Co jako zákazník můžete a jak se nejlépe ochráníte?

##### 3.1 Vaše práva

3.1.1 Máte možnost ponechat si své telefonní číslo a přejít s ním k jinému poskytovateli služeb.

3.1.2 Můžete nás požádat o změnu smlouvy (nastavení lhůdy). Změny služeb provedeme co nejdříve, nejpozději do jednoho týdne. Změny mohou být provedeny i později, pokud je to dohodnuto, nebo to vyplývá z povahy služby. Podmínkou změny smlouvy může být úhrada dužné částky po splatnosti. V případě, že máte omezené či přerušené poskytování služeb, je možné, že změnu smlouvy neprovedeme.

3.1.3 Při osobním jednání s námi se můžete nechat zastoupit; zástupce se však musí prokázat plnou mocí opatřenou ověřeným podpisem.

3.1.4 Reklamace Vyúčtování / služeb: Pokud nesouhlasíte s vyšší Vyúčtování nebo nejste spokojeni s kvalitou poskytnutých služeb, máte právo je reklamovat. Reklamaci je třeba podat písemně a v souladu s Reklamačním řádem.

3.1.5 Reklamace bez odkladného účinku na splatnost Vyúčtování: Vezměte prosím na vědomí, že podání reklamace dle čl. 3.1.4 vyše nemá odkladný účinek na splatnost reklamaci dotčeného Vyúčtování.

##### 3.2 Opatření pro vaši ochranu při ztrátě / krádeži SIM karty

Ztrátu či odcizení SIM karty nám, prosím, co nejdříve telefonicky oznámte. Nejpozději do 60 minut od obdržení vašeho oznámení provedeme blokaci SIM karty. Od blokace SIM karty přestáváte odpovídat za užití služeb prostřednictvím této SIM karty. Požádejte-li nás, vydáme vám za podmínek stanovených Cenikem novou SIM kartu.

##### 3.3 Jak se s námi můžete spojit?

Pro komunikaci s námi, můžete použít následující možnosti:

- a) Zákaznickou linku pro vaše požadavky či žádosti (jakož i hlášení poruch a vad při poskytování služeb), které byste nám měli podle těchto Všeobecných podmínek předat (s výjimkou žádosti o uzavření smlouvy), a to na telefonním čísle 840 333 222 se sdílenými náklady nebo zdarma na čísle \*22;
- b) internetovou samoobsluhu, kterou najdete na [www.mujmobil.centropol.cz](http://www.mujmobil.centropol.cz);
- c) písemně na adresu CENTROPOL ENERGY, a.s., Útvar obsluhy zákazník, Ústí nad Labem, Vaníčkova 1594/1, PSČ 400 01.

##### 4. Co musí a smí Centropol

##### 4.1 Poskytování služeb

4.1.1 Služby vám budeme poskytovat v oblastech pokrytých příslušným rádiovým signálem, a to nepřetržitě a v co nejvyšší kvalitě za podmínek stanovených příslušnými právními předpisy. Vznikne-li v rámci Mobilní sítě nějaká závada, odstraníme ji co nejdříve.

##### 4.1.2 Orientační mapa pokrytí / nemožnost garantovat připojení k síti

Oblasti pokryté rádiovým signálem a oblasti, kde je technicky možné službu na území České republiky poskytovat, jsou graficky znázorněny v aktuální orientační mapě pokrytí. Vzhledem k charakteru šíření rádiových vln a k omezeným možnostem grafického zobrazování nemůžeme garantovat, že vždy dosáhnete připojení k síti i v oblastech, které jsou dle orientační mapy označeny jako pokryté signálem. Informace týkající se pokrytí najdete v prodejnách Centropolu a na stránkách [www.centropol.cz](http://www.centropol.cz). Případné zhoršení kvality přenosu způsobené fyzikálními vlivy nemůžeme ovlivnit.

4.1.3 S využitím mobilních sítí zahraničních poskytovatelů vám umožňujeme užívat služby i mimo území České republiky. Více informací a aktuální ceny najdete na stránkách [www.centropol.cz](http://www.centropol.cz) nebo v Ceniku.

4.1.4 V některých případech se může stát, že vám omezíme či přerušíme poskytování služeb (částečně či všech služeb), ani bychom vás o tom stihli předem informovat, například:

- a) porušíte-li povinnost stanovenou ve Smlouvě či v právních předpisech,
- b) neuhradíte-li včas a řádně Vyúčtování ani přesto, že vás na to upozorníme prostřednictvím SMS zprávy nebo jiným způsobem; po uhranění dužného Vyúčtování vám bude poskytování služeb obnoveno (pokud došlo k úhradě před ukončením smlouvy); obnovení služeb může být zpoplatněno dle Ceniku,
- c) překročíte-li Volací limit nebo jej v daném zúčtovacím období došáhnete,
- d) se nám nepodaří doručit vám Vyúčtování či jiné písemnosti,
- e) poskytnete-li nám nesprávné údaje či nepravdivé prohlášení, případně nenahradíte-li nám svých údajů,
- f) v případě důvodného podezření na zneužívání služeb (například pokud jsou služby využívány k distribuci nevyžádaných nebo komerčních sdělení) či v případě užívání služeb způsobem, který může negativně ovlivnit kvalitu služeb poskytovaných jiným zákazníkům nebo provoz Mobilní sítě či jakékoli její části,
- g) vznikne-li podezření, že jste uzavřeli Smlouvu na základě nepravdivých údajů nebo jste jí uzavřeli s úmyslem neplatit za odebrané služby, nebo vznikne důvodná obava, že nebudete hrdit své závazky ze smlouvy řádně a včas (např. zahájení insolvenčního řízení, exekuce na váš majetek),
- h) v případě, že:

Prosíme mějte na paměti, že omezení poskytování služeb nemá vliv na vaše smluvní povinnosti a že po dobu přerušeni poskytování služeb vám nemusíme vystavovat Vyúčtování. Jakmile odpadne důvod pro přerušeni nebo omezení poskytování služeb, co nejdříve je obnovíme. Máte však možnost takové obnovení poskytování služeb předem odmítnout. V této souvislosti bychom vás rádi upozornili, že v pohraničních oblastech České republiky se vaše zařízení může připojit k mobilní síti zahraničního poskytovatele, a vy tak začnete využívat služby zahraničního poskytovatele (roaming), ačkoliv budete stále na území České republiky.

4.1.5 Omezei nebo přerušiti poskytování služeb vám na nezbytné nutnou dobu můžeme i ze závažných provozních či technických důvodů nebo na základě rozhodnutí státních orgánů či v období krizových stavů nebo z důvodu jiného obecného zájmu.

4.2 Pokud bychom ukončovali poskytování některého z tarifů nebo služeb, oznámíme vám to nejméně 1 měsíc předem. Pokud vám nebudeme naše nabídka vyhovovat (např. jiný tarif nebo jiná služba), budeme se snažit vám tarif změnit na jiný co nejvhodnější, a to za předpokladu, že smlouva bude stále trvat.

# Všeobecné podmínky a informace pro zákazníka a uživatele o zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů

**4.3** Ve výjimečných případech vám z technických nebo provozních důvodů můžeme změnit vaše telefonní číslo či heslo i bez vašeho souhlasu. O této změně vás samozřejmě budeme informovat, a to nejmeně 5 pracovních dnů předem, bude-li to možné. V případě, že si nebudete pamatovat své heslo, souhlasíte s tím, že vás můžeme identifikovat jiným způsobem stanoveným Centropolem.

**4.4** Poskytujeme také možnost volat bezplatně na čísla tísňového volání. Při volání na tato čísla zároveň v souladu s právními předpisy poskytujeme příslušnému pracovníkovi pro příjem tísňových volání údaje o lokalizaci volajícího.

**4.5** Abychom zabránili naplnění kapacity připojení či jejímu překročení, používáme následující postupy:

- Přednostně jsou poskytovány hlasové služby před datovými službami.
- V případě naplnění kapacity připojení (zejména u základové stanice) nelze zahájit nový hovor, probíhající hovory nejsou ovlivněny.
- V případě naplnění kapacity připojení u datových služeb (zejména u základové stanice) dochází k omezení rychlosti připojení všech aktivních uživatelů Mobilní sítě.
- U datových služeb se dále uplatní příslušná pravidla na ochranu Mobilní sítě.

**4.6** Může se stát, že váš telefon či jiné zařízení nebude v Mobilní síti plně funkční. Služby můžete používat pouze prostřednictvím zařízení, které splňuje požadavky stanovené právními předpisy. Pro správné fungování přístroje v Mobilní síti je nutné, aby se jednalo o přístroj splňující technické požadavky pro provoz v sítích v České republice a pokud jde o Mobilní síť, podporující frekvenční pásmo, užívaná Centropolem uvedená na [www.centropol.cz](http://www.centropol.cz) a splňující technické specifikace rozhraní uvedené na [www.centropol.cz](http://www.centropol.cz).

## 5. Odpovědnost

### 5.1 Odpovědnost za škodu

Prosím vezměte na vědomí, že naše odpovědnost za škodu je ze zákona omezena. Nevyplyvá-li z příslušných právních předpisů jinak, nejsme odpovědní například za škody způsobené:

- porušením svých smluvních povinností,
- v důsledku přerušení nebo vadného poskytnutí služby,
- uvezením nesprávných údajů za vaší strany,
- viry (tzv. mobilní kóvary), prozračením či zneužitím hesla nebo PINu, popř. jiných údajů,

**a)** ztrátou, odcizením nebo poškozením SIM karty.

**b)** ztrátou, odcizením nebo poškozením SIM karty. Prosím mějte též na paměti, že neodpovídáme ani za kvalitu služeb poskytovaných jinými poskytovateli služeb, včetně zahraničních poskytovatelů v rámci roamingu, stejně tak ani za kvalitu služeb třetích stran, při jejichž poskytování je využívána mobilní síť. Je třeba, abyste své smluvní povinnosti plnili i při přerušení poskytování služby, nezajištění pokrytí, špatné kvalitě přenosu nebo zpracování nepřesných osobních či jiných údajů. Rádi bychom vás též upozornili na to, že ze zákona neodpovídáme za obsah přenašených zpráv ani za data uložená na SIM kartě.

**5.2** Ujednání týkající se náhrady škody a způsobu řešení sporů jsou uvedena v Reklamačním řádu.

### 5.3 Ani u nás nemůžete:

- převést smlouvu / SIM kartu na někoho jiného bez podání písemné žádosti a našeho souhlasu,
- prodat nebo převést práva k jakékoli ze služeb bez našeho předchozího písemného souhlasu, (nedovolený přepravec našich služeb),
- použít SIM kartu v rozporu se smlouvou či se zákonem nebo za účelem porušení smlouvy či zákona nebo ji použít jiným způsobem, než pro jaký je SIM karta / služba určena (zejména ne pro komerční ukončení hovorů prostřednictvím GSM brány apod.),
- posídkit nebo pozemnit software na SIM kartě (nebo se o to pokusit), zejména kopírováním nebo klonováním,
- užít službu nebo službu třetích stran způsobem, který může negativně ovlivnit kvalitu služeb poskytovaných jiným zákazníkům nebo provoz Mobilní sítě či jakékoli její části či užít službu způsobem zakládajícím důvodné podezření, že zneužíváte nebo jste zneužili službu (např. způsobem svého užívání služby vykazující charakteristiky strojového generování provozu nebo nestandardního užití).

## 6. Ukončení smlouvy

**6.1** Smlouva může být ukončena dohodou nebo písemnou či ústní výpovědí, anebo odstoupením od smlouvy ze zákonných důvodů. Ukončení smlouvy se však nedotýká vzájemných nároků vzniklých ještě před jejím ukončením. Ke dni účinnosti ukončení smlouvy vám přestane poskytovat služby a SIM kartu deaktivujeme.

**6.1.1** Písemná výpověď, kterou ukončíte smlouvu, musí mít tyto náležitosti: jméno a příjmení (nebo název), adresu, telefonní číslo (kterého se výpověď týká), ověřený podpis majitele telefonního čísla, případně také výpis z obchodního rejstříku ne starší než 3 měsíce. Písemnou výpověď můžete poslat na adresu sídla Centropolu. Ústní výpověď můžete podat pouze telefonicky prostřednictvím Zákaznické linky. S ohledem na vaši ochranu si vyhraujeme právo vaše totožnost kromě ověření heslem ověřit také jiným způsobem. V případě podezření na zneužití vašich osobních údajů si vyhraujeme právo požadovat, abyste nás kontaktovali z telefonního čísla, kterého se výpověď týká.

**6.1.2** Pokud nám doručíte či sdělíte výpověď smlouvy, bude smlouva ukončena nejpozději posledním dnem následujícího Zúčtovacího období, pokud není dohodnuto jinak. Toto samozřejmě neplatí pro smlouvu na dobu určitou.

**6.1.3** Smlouvu můžete vypovědět i my (na kteroukoli aktivní SIM kartu nebo všechny aktivní SIM karty).

**a)** porušíte-li povinnost stanovenou ve smlouvě či platných právních předpisech, (např. jste neuhradili Vyúčtování pro splatnosti),

**b)** je-li u nás vajejtek prohlášen konkurz či byl-li zamítnut návrh na prohlášení konkurzu pro nedostatek majetku nebo jste vstoupili do likvidace nebo bylo proti vám zahájeno insolvenční řízení,

**c)** poskytnete-li nám nesprávné údaje či nepravdivě prohlášení, případně nenahlášíte-li změnu svých údajů.

### 6.2 Ukončení smlouvy v souvislosti s přenositelností telefonních čísel

Chcete-li přenést své telefonní číslo k jinému poskytovateli, můžete nás požádat o ukončení smlouvy, případně požádat o její nepokrácování na přenašeni telefonním číslem. Prosím vezměte na vědomí, že při ukončení smlouvy máme právo na finanční vyrovnání ve výši uvedené v příslušných podmínkách, pokud před ukončením smlouvy využijete marketingovou akci, na jejímž základě jste od Centropolu získali slevu či zvýhodnění podmíněné využíváním služeb po dobu určitou, přičemž ke dni ukončení smlouvy nebude z vaší strany tato podmínka splněna. Výše takového finančního vyrovnání odpovídá zpravidla výši slevy či zvýhodnění, které jste od nás získali. Informaci o konkrétní výši tohoto finančního vyrovnání vám poskytneme bezplatně na základě vaší žádosti, kterou nám doručíte písemně nebo prostřednictvím Zákaznické linky. Více informací najdete v Podmínkách služby přenositelnosti telefonních čísel, které jsou zveřejněny na [www.centropol.cz](http://www.centropol.cz) v sekci Právní podmínky, ceníky a dále v Návodu na přenesení telefonního čísla k jinému operátorovi v sekci Uživatelské návody.

**6.3** Rádi bychom vás upozornili na to, že pokud není v podmínkách jednotlivé služby stanoveno jinak, je vám měsíční poplatek za službu (zejména tarify či balíčky v rámci tarifu) zaúčtován okamžitě po její aktivaci / změně (aktivace probíhá vždy k prvnímu dni Zúčtovacího období), a dále, že při deaktivaci služby v průběhu Zúčtovacího období, či u přenosu telefonního čísla k jinému poskytovateli, dochází k Vyúčtování poměrné částky poplatku za službu ode skutečného počtu dní, kdy byla služba aktivní.

## 7. Závěrečná a přechodná ustanovení

### 7.1 Doručování zákaznických

**7.1.1** Chťeli bychom vás informovat, že písemná oznámení (včetně vyřizování reklamaci) vám budeme zasílat prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na adresu, kterou si zvolíte jako korespondenční,

jinak na vámi uvedenou adresu trvalého bydliště / místa podnikání či sídla. Pokud se nepodaří odeslat oznámení doručit, považuje se za doručené dodáním na výše uvedenou adresu nebo marým uplynutím lhůty pro vyzvednutí oznámení, případně dnem vrácení zaslaného oznámení, a to podle toho, co nastane dříve. Korespondenční adresu může být i e-mail (elektronická adresa), který nám za účelem doručování oznámení sdělíte, a jestliže o tento způsob doručování požadujete nebo s ním vyslovíte souhlas; za okamžik doručení oznámení se pak považuje okamžik jeho přijetí serverem příjemce.

**7.1.2** V případě doručování oznámení prostřednictvím SMS je oznámení považováno za doručené okamžikem jeho doručení do našeho SMS centra.

**7.1.3** Za doručená se budou považovat i oznámení (včetně Vyúčtování), která zprístupněná prostřednictvím elektronického rozhraní pro vzdálený přístup (např. internetové Samoobsluha), a to okamžikem zprístupnění.

Vezměte v této souvislosti prosím na vědomí, že v případě doručení prostřednictvím internetové Samoobsluhy nemusí zasílat písemné oznámení specifikované v čl. 7.1.1 výše a proto prosím provádějte časté kontroly oznámení doručovaných do vaší internetové Samoobsluhy.

**7.2. Právní předpisy**

Na tuto smlouvu se vztahují příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.

### 7.3 Výhřady

**7.3.1** Ve smyslu ust. § 1740 odst. 3 občanského zákoníku vylučujeme ve vztazích mezi námi přijetí našeho návrhu na uzavření smlouvy (nabídka) s dodatkem nebo odchylkou, naší podstatně nemějí podmínky nabídky, s výjimkou vyplnění námi požadovaných údajů. Pokud i přesto k naší nabídce doručíte odpověď s dodatkem nebo odchylkou, s výjimkou vyplnění námi požadovaných údajů, bude smlouva uzavřena až poté, co vyjádříte výslovný souhlas s vaším přijetím nabídky ve znění dodatku nebo odchylky.

**7.3.2** Není-li uzavřena smlouva v písemné formě, pak vylučujeme možnost potvrzení takové smlouvy v písemné formě ve smyslu ust. § 1757 občanského zákoníku ze strany zákazníka.

**7.3.3** Centropol poskytuje služby pouze za podmínek uvedených ve smlouvě (viz obsah smlouvy v čl. 1.1.2 výše), a proto zaslání jiných obchodních podmínek (ust. § 1751 odst. 2 občanského zákoníku) považujeme za nepřijetí našeho návrhu smlouvy a za nový návrh na uzavření smlouvy, jejíž přijetí však musí být ze strany Centropolu výslovně potvrzeno.

### 7.4 Účinnost

Všeobecné podmínky jsou účinné od 21. 1. 2016. Od tohoto data přebývají účinnosti předchozí Všeobecné podmínky ze dne 1. 1. 2015.

**Informace pro účastníka a uživatele o zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů**

**1. Před uzavřením smlouvy**

Chc-li využít služeb společnosti Centropol, přečtete si pozorně tyto podmínky, které stanoví, jakým způsobem společnost Centropol jako správce osobních údajů zpracovává vaše osobní údaje, k jakým účelům a po jakou dobu. Tyto podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy. Před uzavřením smlouvy se s vaším souhlasem informujeme, za účelem jejich skutečnosti uvedených v čl. 1.6 Všeobecných podmínek, zda nejste veden v negativním registru sdružení SOLUS. Souhlas s provedením nejste nemusíte udělit s tím, že v takovém případě má Centropol právo požadovat uhrazení Kauce (viz Všeobecné podmínky).

Bližší informace týkající se zpracování osobních údajů a dalších rozlohových skutečnostech jsou k dispozici na [www.centropol.cz](http://www.centropol.cz) v části Prohlášení o ochraně osobních údajů.

**2. Podmínky zpracování údajů**

Tento dokument upravuje podmínky a poskytuje informace o zpracování údajů, způsob poskytnutí souhlasu Zákazníka se zpracováním údajů a práva a povinnosti Zákazníka při zpracování jeho údajů (dále také jako „Informace“).

Společnost CENTROPOL ENERGY, a.s., se sídlem Ústí nad Labem, Vaníčková 1594/1, PSC 400 01, IČ: 25458302, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, spis. značka B 1457 (dále jen „Centropol“), vede databázi osobních, lokalizačních a provozních údajů („výše a dále jen Údaji“) účastníků a uživatelů služeb elektronických komunikací („dále jen Zákazník“).

Údaje získáváme přímým nebo nepřímým kontaktem s vámi, v rámci poskytování služeb nebo od třetích osob. Centropol zpracovává Údaje na základě zákona, tj. v takovém případě není Zákazník oprávněn takové zpracování odmítnout (povinné zpracování viz. odst. 4), nebo na základě souhlasu Zákazníka, kdy je Zákazník oprávněn také své zpracování kdykoli odmítnout (dobrovolné zpracování viz. odst. 5). Centropol shromažďuje a zpracovává Údaje manuálně nebo automaticky, sám nebo prostřednictvím třetích subjektů (zpracovatelé).

**3. Definice Údajů**

**Osobními a identifikačními údaji** se rozumí zejména: jméno, příjmení, adresa, datum narození, rodné číslo / popř. národní identifikátor, věk, pohlaví, čísla předložených dokladů, obchodní firma / název, sídlo / místo podnikání, sídlo organizační složky, jméno, příjmení a bydliště osob oprávněných jednat jménem právnické osoby, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, telefonní číslo, heslo, číslo SIM karty, typ a objem využívaných služeb, údaje o koncovém zařízení, kontaktní telefonní číslo, e-mailové spojení, bankovní spojení, údaje získané od Zákazníka marketingovými průzkumy a jiné údaje oprávněné od Zákazníka získané. **Provozním údajem** se rozumí jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zprávy sítí elektronických komunikací nebo pro její účtování, tj. zejména telefonní číslo volaného, telefonní číslo volajícího, začátek a konec spojení, datum a frekvence uskutečněného spojení, IMEI, typ zařízení, konfigurační údaje, adresa datového spojení (např. URL), IP adresa, druh a způsob o objem využívání služeb a cena za službu a typové chování Zákazníka.

**Lokalizačním údajem** se rozumí jakékoli údaje zpracovávané v síti elektronických komunikací a určující zeměpisnou polohu koncového zařízení Zákazníka, tj. např. údaj o síti, k níž je Zákazník připojen.

**4. Povinné zpracování**

Povinně jsou zpracovávané Údaje na základě zákona, a to zejména pro účely poskytování služeb elektronických komunikací, souvisejících služeb, platebních transakcí, zajištění propojení a přístupu k síti, Vyúčtování a provádění úkonů s tím souvisejících, účetní a daňové účely, identifikace zneužití Mobilní sítě či služeb, vymáhání pohledávek, prodej produktů či služeb třetími stranami prostřednictvím Mobilní sítě nebo jejich Vyúčtování, pro účely volání na čísla tísňového volání.

**5. Dobrovolné zpracování**

Zákazník souhlasí s tím, že Centropol je oprávněn zpracovávat Údaje k následujícím účelům: obchodní a marketingové účely, včetně provádění průzkumu trhu, telemarketingu a nabízení obchodu a služeb, poskytování informací (zejména formou obchodního sdělení oznamovaného pro takové účely jako OS) o našich službách a produktech a o službách a produktech třetích stran, které jsou se společností Centropol ve smluvním vztahu, a to užítím adresy, telefonních čísel nebo elektronické adresy, pro poskytování služeb s přidanou hodnotou, bezplatného zřízení informačních služeb Zákazníkovi, prostřednictvím které bude Zákazník informován o nabízených službách a produktech třetích stran, ověřování a hodnocení bonity či platební morálky Zákazníka prostřednictvím registru dlužníků, a to jak při vzniku smluvního vztahu, tak i v jeho průběhu.

**6. Porušení smluvní povinnosti**

Centropol zpracovává osobní údaje / údaje Zákazníka v rozsahu jméno, příjmení, obchodní firma, adresa, místo podnikání, sídlo, datum

narození, rodné číslo, IČO a informace o rozsahu porušení smluvních povinností, finančních závazků a následné platební morálce, uhrádě pohledávky nebo jejím případném odpisu za účelem informování o porušení smluvní povinnosti ze strany Zákazníka včetně rozsahu a povahy tohoto porušení a o následné platební morálce Zákazníka. Porušením smluvní povinnosti podle předchozí věty se rozumí existence dlužné částky delší než 30 dnů po splatnosti nebo opakovaně prodlení s úhradou.

Zákazník uděluje souhlas s tím, aby Centropol za účelem ochrany svých práv předával výše uvedené údaje k dalšímu zpracování sdružením SOLUS, zámjávemému sdružení právnických osob, IČ: 69346925. Sdružení SOLUS jako provozovatel registru (databáze) dlužníků, kteří porušili smluvní závazek řádně platit za poskytnutou službu (tj. úver, leasing, pojištění, kreditní karty, prodej) na splátky, služba elektronických komunikací, dodávka mědi apod.), je oprávněn tyto osobní údaje zprístupnit za účelem hodnocení platební morálky všem uživatelům (klentům) registru, a to vždy na základě souhlasu uděleného subjektem údajů. SOLUS jako správce takto předaných údajů je oprávněn zpracovávat poskytnuté údaje po dobu 1 roku od uhrazení poslední pohledávky. Zákazník je oprávněn kdykoli písemně odvolat souhlas udělený Centropolu k předání údajů sdružení SOLUS.

Subjekt údajů má právo na informace o osobních údajích, které o něm SOLUS zpracovává, právo na jejich opravu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v § 12 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a v případě podezření na porušení povinnosti při zpracování údajů má právo obrátit se na sdružení SOLUS nebo na Úřad pro ochranu osobních údajů s žádostí o zajištění opatření k nápravě.

**7. Změny Údajů Zákazníka**

V případě jakékoli změny údajů je Zákazník povinen společnost Centropol takovou změnu neprodleně oznámit. V případě, kdy společnost Centropol z vlastní činnosti zjistí, že Zákazníkem uvedené údaje nejsou pravdivé či jsou neúplné nebo že uvedené kontaktní telefonní číslo neexistuje, je neaktivní nebo Zákazníkovi nepatří či nebyl oprávněn takové číslo společnosti Centropol poskytnout, vyzve společnost Centropol Zákazníka k uvedení správných a úplných údajů či správného kontaktního telefonního čísla. Pokud tak Zákazník neučiní, je společnost Centropol oprávněna Zákazníkovu jako jeho kontaktní telefonní číslo nastavit jakékoli telefonní číslo vedené pod daným zákaznickým účtem či k jiným účelům potřebným k nápravě vadného stavu.

**8. Informační služba a Telefonní seznam**

Má-li o to Zákazník zájem, může způsobem k tomu Centropolem určeným požádat o zveřejnění svých kontaktních údajů v informačním službě třetí strany nebo Centropolu či v tísňovém telefonním seznamu. Zákazník má právo požadovat, aby v telefonním seznamu bylo uvedeno, že si nepřeje být kontaktován za účelem nabízení obchodu a služeb. Zákazník je oprávněn svůj souhlas se zveřejněním údajů v telefonním seznamu nebo informační službě kdykoli odvolat. V takovém případě společnost Centropol zajistí odstranění údajů při jejich nejbližší opravě, bude-li to technicky možné. Zákazník bere na vědomí, že v případě, kdy dá Zákazník souhlas s uveřejněním, je povinností společnosti Centropol předat také údaje dalším poskytovatelům informačních služeb o telefonních číslech a vydatelům telefonních seznamů.

**9. Politicky exponovaná osoba**

Protože společnost Centropol Zákazníkům nabízí i platební služby (zejména službu Premium SMS), je povinností Centropolu ověřit totožnost Zákazníků, kteří patří mezi politicky exponované osoby podle zákona č. 253/2008 Sb. Povinností politicky exponované osoby je dostavit se do prodejny Centropolu za účelem ověření totožnosti nejpozději při uzavření smlouvy.

**10. Monitorování komunikace**

Centropol prohlašuje, že telefonní hovory Zákazníka s pracovníkem Centropolu nebo jeho smluvního partnera může být Centropolem monitorováno a zaznamenáno. Toto monitorování se uskutečňuje výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovatelových služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů Centropolu. Centropol zároveň prohlašuje, že případný záznam telefonního hovoru bude Centropolem zálohováno po nezbytné nutnou dobu.

**11. Sdílení Údajů s třetími stranami**

Zákazník bere na vědomí, že jeho Údaje mohou být v souladu se zákonem na ochranu osobních údajů zpracovávány třetími subjekty, a to společně s skupinou CENTROPOL HOLDING, a.s. za účelem zajištění technické a administrativní podpory pro poskytování služeb, dále splnění v smluvním vztahu s Centropolem zejména pro zajištění objektivně práva a povinnosti vyplývajících ze smlouvy (např. roaming, služby třetích stran, vymáhání atd.) a dále pro zajištění marketingových či obchodních akcí, kterých se Zákazník účastní.

Centropol může předávat jiným provozovatelům sítí a jiným poskytovatelům služeb data o účastnících, pokud slouží k identifikaci či prevenci rozdílných placení nebo neplacení za poskytnuté služby.

Seznam zpracovatelů je k dispozici na stránkách [www.centropol.cz](http://www.centropol.cz). Společnost Centropol předává Údaje Zákazníkovi Zpracovatelům pouze po uzavření smlouvy o zpracování osobních údajů, pro výše uvedené účely, v nezbytně nutném rozsahu a pouze pokud Zpracovatel prokáže, že má dostatečně technické zabezpečení, které zamezí neoprávněnému přístupu, ztrátě či jinému neoprávněnému nakládání s Údaji, nestanoví-li platná právní úprava jinak.

**12. Udělení souhlasu a možnost odvolání**

U zpracování Údajů, které je prováděno na základě souhlasu Zákazníka, je Zákazník oprávněn kdykoli odmítnout zpracování Údajů pro jednotlivé účely uvedené výše, tedy je oprávněn souhlas buď nedat při uzavření smlouvy, tj. sdělit, či **souhlas nedává** (v případě udělení smluvního vztahu v jiné než písemné podobě), nebo souhlas  **kdykoli odvolat**, a to bezplatně prostřednictvím Zákaznické linky či jiným způsobem stanoveným Centropolem. Zpracování takových údajů pro jednotlivé účely Centropol ukončí v přiměřené době, která odpovídá technickým a administrativním možnostem. Centropol je oprávněn zpracovávat Údaje po celou dobu trvání smlouvy, není-li v jednotlivých podmínkách služeb nebo v právních předpisech stanoveno jinak. Zákazník bere na vědomí, že odvolání souhlasu se zpracováním některých údajů může mít vliv na rozsah poskytovaných služeb. Zákazník bere na vědomí, že souhlas se zpracováním údajů může opětovně udělit např. účasti v marketingové soutěži nebo akci, registraci, aktivaci nebo užítím specifických služeb.

**13. Doba zpracování údajů**

Údaje Centropol zpracovává po dobu trvání smlouvy, není-li v tomto dokumentu nebo právními předpisy stanoveno jinak. Provozní a lokalizační údaje jsou zpracovávány po dobu stanovenou platnými právními předpisy, pro marketing pak po dobu 6 měsíců. Po ukončení smlouvy a předání všech vzájemných práv a povinností Centropol provede likvidaci údajů Zákazníka ze své databáze s výjimkou jména, příjmení, adresy a dále i jiných kontaktních údajů a informací o objemu využívaných služeb, ke kterým Zákazník dává souhlas se zpracováním za účelem nabídky obchodu a služeb, a to po dobu 10 let ode dne ukončení smlouvy nebo případně do doby, než Zákazník odvolá svůj souhlas.

**14. Právo na informace**

Zákazník má právo na informace o zpracování svých osobních údajů. Dovolání-li se Zákazník, že dochází ke zpracování osobních údajů v rozporu s ochranou soukromého nebo osobního života nebo se zákonem, může společnost Centropol požádat o vysvětlení nebo o odstranění vadného stavu (zejména blokování, opravu, doplnění nebo likvidaci). Dále má právo se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů.

Tyto informace jsou účinné od 21. 1. 2016.