

## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti CENTROPOL ENERGY, a.s., se sídlem Ústí nad Labem, Vaničkova 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** 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 (nemusí být písemná) o poskytování služeb (dále jen „**Smlouva**“). Smlouvu s Centropolem uzavíráte na dobu neurčitou, pokud se nedohodneme jinak.

### 1.2 Právní předpisy

Smlouva a Všeobecné podmínky jsou vydané v souladu s ustanovením § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), (dále jen „**ZoEK**“), ustanovením § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku.

### 1.3 Objednávka služeb

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

### 1.4 Heslo

Při objednávce služeb si zvolíte heslo. Budete ho potřebovat hlavně při aktivaci SIM karty, při získávání informací o nastavení služeb nebo o dlužné částce, při žádosti o změnu smlouvy nebo při jejím vypovězení. Každého, kdo se prokáže vašim heslem, můžeme považovat za osobu oprávněnou za vás jednat. S ohledem na vaši ochranu však nemusíme 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, že bylo prozrazeno nebo zneužito, ho ve vlastním zájmu co nejdříve změňte. Stejným způsobem chraňte i svůj PIN a PUK kód. PIN kód si můžete změnit, PUK kód nikoli. Jestliže neoprávněná osoba zjistí váš PUK kód, co nejdříve nám to telefonicky oznamte. Upozorňujeme, že každý, kdo využije volání na zákaznickou linku \*22 z telefonního čísla v síti Centropol, je považován za zákazníka oprávněně využívajícího takové telefonní číslo. I v takovém případě vás můžeme vyzvat k ověření heslem.

### 1.5 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. Pokud Volací limit přesáhnete, může se stát, že vám dočasně omezíme poskytování některých placených služeb. Podrobnosti najdete na [www.centropol.cz](http://www.centropol.cz) nebo v Ceníku.

### 1.6 Uzavření smlouvy

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

- aktivací SIM karty do 30 dnů od data, kdy vám SIM kartu doručíme, objednáte-li si služby Centropolu mimo prodejnu Centropolu;
- aktivací SIM karty, objednáte-li si služby přímo v prodejně Centropolu; pokud SIM karta není aktivní již v okamžiku převzetí, aktivujeme vám ji do 5 dnů;
- jiným s vámi dohodnutým způsobem.

Provedení vašeho podpisu je možné také vlastnoručním podpisem do elektronického souboru digitálním perem za pomoci snímací podložky nebo tabletu (vlastnoručním digitálním podpisem).

Uzavřením smlouvy, vylomením SIM karty z plastové kartičky nebo užitím některé ze služeb vyjadřujete svůj souhlas se smluvními dokumenty uvedenými ve čl. 8.2. Pokud SIM kartu nevyložíte a neujistíte žádnou službu, můžete nám vrátit neporušenou SIM kartu do 14 dnů od data, kdy ji převzmete.

V takovém případě smlouvu považujeme za neuzavřenou. K Centropolu se však přesto můžete kdykoli vrátit. V této souvislosti bychom vás rádi upozornili, že SIM karta zůstává vždy v našem vlastnictví a v případě, že nedojde k uzavření smlouvy nebo je již uzavřena smlouva ukončena, jsme oprávněni ji deaktivovat.

Uzavřením smlouvy, pokud jste spotřebitel, vyjadřujete a potvrzujete, že jsme vám s dostatečným předstihem před uzavřením takové smlouvy poskytli předmluvní informace v rozsahu požadovaném příslušnými právními předpisy k ochraně spotřebitele. Aktivaci SIM karty nebo zahájení čerpání služeb považujeme za vaši výslovnou žádost o zahájení poskytování služeb, a to i před uplynutím 14denní 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.

### 1.7 Co by vás nemělo při uzavření smlouvy překvapit?

Abychom s vámi mohli uzavřít smlouvu, je třeba, aby byly splněny tyto podmínky:

- a) neměli jste v minulosti u Centropolu neuhrazené pohledávky nebo soustavně opožděné platby vyúčtování služeb;
- b) neuvedli jste nesprávné osobní nebo identifikační údaje;
- c) nezneužívali jste síť, služby nebo služby třetích stran ani jste se o jejich zneužití nepokusili;
- d) plnili jste své závazky vůči jiným subjektům nebo Centropolu a není důvod se domnívat, že je nyní neplníte nebo nebudete plnit;
- e) na účet Centropolu jste uhradili finanční částku (dále jen „Kauce“) ve výši uvedené v Ceníku služeb (dále také jako „Ceník“) nebo v mimořádných případech určenou Centropolem. Uhrazená Kauce slouží zejména k zajištění plnění vašich povinností vyplývajících ze smlouvy a v plné výši vám ji vrátíme za podmínek, které najdete v Ceníku nebo na [www.centropol.cz](http://www.centropol.cz). Pokud některou výše uvedenou podmínku nesplníte, můžeme s vámi přesto smlouvu uzavřít. V opačném případě vás budeme informovat o důvodech znemožňujících uzavření smlouvy.

## 2. Vyúčtování

### 2.1 Vystavení, dodání, úhrada a reklamace Vyúčtování služeb

**2.1.1** Vyúčtování služeb vám vystavíme po skončení každého zúčtovacího období (dále 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 na stránkách [www.centropol.cz](http://www.centropol.cz). Na vaši žádost vám Vyúčtování zašleme v papírové podobě prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na vaši adresu nebo adresu vámi zvolenou jako adresu pro zasílání faktur. Zaslání Vyúčtování v písemné podobě může být zpoplatněno dle Ceníku. Pokud nedostanete Vyúčtování do 45 dnů od dodání posledního Vyúčtování (nebo ode dne aktivace SIM karty či Služby), máte povinnost tuto skutečnost ihned oznámit zákaznické lince, která vám sdělí údaje potřebné pro řádné zaplacení ceny za poskytnuté služby.

**2.1.2** Vyúčtování musí být uhrazeno nejpozději do data splatnosti uvedeného v příslušném Vyúčtování. Vyúčtování je uhrazeno připsáním vyúčtované částky pod správným variabilním symbolem na účet Centropolu (popř. identifikací platby po sdělení správného variabilního symbolu). Zaslání upomínky v případě prodloužení se zaplacením Vyúčtování může být zpoplatněno dle Ceníku. V některých případech (např. omezení služeb z důvodu uvedeného ve čl. 6.3 písm. e) se můžeme dohodnout na uhrazení poskytnutých služeb před vystavením vyúčtování.

**2.1.3** Pokud nesouhlasíte s výší Vyúčtování nebo nejste spokojeni s kvalitou poskytnutých služeb, máte právo je reklamovat. Reklamací je třeba podat písemně a v souladu s reklamačním řádem služeb společnosti CENTROPOL ENERGY, a.s. (dále jen „Reklamační řád“). Podání reklamace však nemá odkladný účinek na splatnost vašeho Vyúčtování.

**2.1.4** Pokud své Vyúčtování včas neuhradíte, můžeme požadovat náhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávky, které jste povinni uhradit.

### 2.2 Započtení pohledávek

Finanční plnění, které od vás obdržíme, můžeme použít na úhradu jakékoli vaší dlužné částky z titulu poskytování služeb nebo služeb třetích stran dle naší volby. Vaše pohledávky z titulu Kauce můžeme započíst za podmínek uvedených v Ceníku nebo na [www.centropol.cz](http://www.centropol.cz).

## 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** Služby můžete užívat prostřednictvím telekomunikačních zařízení, která splňují požadavky stanovené právními předpisy a jsou určená pro připojení k veřejným komunikačním sítím České republiky nebo k provozování v České republice.

**3.1.3** Můžete nás požádat o změnu smlouvy (nastavení služeb). Změny služeb provedeme co nejdříve, nejpozději do 1 týdne. Změny mohou být provedeny i později, pokud není u jednotlivých služeb dohodnuto jinak. Podmínkou změny smlouvy (např. aktivace Roamingu) může být úhrada dlužné částky po splatnosti. V případě, že máte omezené či přerušené poskytování služeb, je možné, že změnu smlouvy neprovedeme.

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

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

Ztrátu či odcizení SIM karty nám prosím co nejdříve telefonicky oznamte. Nejpozději do 60 minut od obdržení vašeho oznámení provedeme blokaci SIM karty. Od tohoto okamžiku přestáváte odpovídat za užití služeb prostřednictvím této SIM karty. I nadále vám však budeme poskytovat pravidelná Vyúčtování k uhrazení ve lhůtě splatnosti. Požádáte-li nás, vydáme vám za podmínek stanovených Ceníkem 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.muimobil.centropol.cz](http://www.muimobil.centropol.cz);
- c) dopis na adresu CENTROPOL ENERGY, a.s., Útvar obsluhy zákazníků, 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 sítě nějaká závada, odstraníme ji co nejdříve.

**4.1.2** Oblasti pokryté rádiovým signálem a oblasti, kde je technicky možné služby na území České republiky poskytovat, jsou graficky znázorněny v aktuální orientační mapě pokrytí. Vzhledem k charakteru šíření rádiových vln a k omezeným možnostem grafického zobrazení nemůžeme garantovat, že vždy dosáhnete připojení k síti v oblastech, které jsou dle orientační mapy označeny jako pokryté signálem. Informace týkající se pokrytí najdete v prodejních 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 Ceníku.

**4.1.4** V některých případech se může stát, že vám omezíme či přerušíme poskytování služeb prostřednictvím jedné nebo všech SIM karet, aniž 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 tuto skutečnost upozorníme prostřednictvím SMS zprávy nebo jiným způsobem;
  - c) překročíte-li Volací limit nebo ho v daném zúčtovacím období dosáhnete;
  - d) se nám nepodaří doručit vám Vyúčtování či jiné písemnosti;
  - e) poskytnete-li nám nesprávné údaje či nepravdivé prohlášení, případně nenahlásíte-li změnu svých údajů;
  - f) v případě důvodného podezření na zneužívání služeb (například pokud jsou služby využívány k distribuci nevyžádaných nebo komerčních sdělení) nebo v případě užívání služeb způsobem, který může negativně ovlivnit kvalitu služeb poskytovaných jiným zákazníkům nebo provoz sítě či jakékoli její části;
  - g) vznikne-li podezření, že jste uzavřeli Smlouvu na základě nepravdivých údajů nebo s úmyslem neplatit za odebrané služby;
  - h) v případě narušení bezpečnosti či integrity naší sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti.
- Prosím mějte na paměti, že omezení poskytování služeb nemá vliv na vaše smluvní povinnosti a že po dobu přerušení poskytování služeb vám nemusíme vystavovat Vyúčtování. Jakmile odpadne důvod pro přerušení nebo omezení poskytování služeb, co nejdříve je obnovíme. Máte však možnost takové obnovení poskytování služeb předem odmítnout.
- 4.1.5** Můžeme vám omezit nebo přerušit poskytování služeb na nezbytně nutnou dobu také ze závažných provozních či technických důvodů, na základě rozhodnutí státních orgánů, 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 nebude naše nabídka vyhovovat (např. jiný tarif nebo jiná služba), budeme se snažit vám tarif změnit na jiný co nejvhodněji, a to za předpokladu, že smlouva bude stále trvat.

**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 nejméně 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 pracovišti pro příjem tísňových volání údaje o lokalizaci volajícího.

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

- a) přednostně jsou poskytovány hlasové služby před datovými službami;
- b) v případě naplnění kapacity připojení (zejména u základnové stanice) nelze zahájit nový hovor, probíhající hovory nejsou ovlivněny;
- c) v případě naplnění kapacity připojení u datových služeb (zejména u základnové stanice) dochází k omezení rychlosti připojení všech aktivních uživatelů sítě;
- d) u datových služeb se dále uplatní pravidla FUP.

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

## 5. Jaké údaje o vás zpracováváme

**5.1** Informace o tom, jaké údaje o vás zpracováváme, a další práva a povinnosti týkající se zpracování údajů naleznete v dokumentu „Informace pro účastníka a uživatele o zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů“ (dále jen „Informace pro zákazníka“).

## 6. Odpovědnost

### 6.1 Odpovědnost za škodu

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

- a) porušením vaší smluvní povinnosti;
- b) v důsledku přerušení nebo vadného poskytnutí služby;
- c) uvedením nesprávných údajů z vaší strany;
- d) viry (tzv. mobile malware), prozrazením či zneužitím hesla nebo kódu PIN, popř. jiných kódů;
- e) 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 rovněž upozornili na to, že ze zákona neodpovídáme za obsah přenášených zpráv ani za data uložená na SIM kartě.

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

### 6.3 Ani u nás nemůžete:

- a) převést smlouvu / SIM kartu na jinou osobu bez podání písemné žádosti a našeho souhlasu;
- b) prodat nebo převést práva k jakékoli ze služeb bez našeho předchozího písemného souhlasu (nedovolený prodeje našich služeb);
- c) použít SIM kartu v rozporu se smlouvou či se zákonem, za účelem porušení smlouvy či zákona nebo ji použít jiným způsobem, než pro jaký je SIM karta určena (zejména ne pro komerční ukončení hovoru prostřednictvím GSM brány apod.);
- d) poškodit nebo pozměnit software na SIM kartě (nebo se o to pokusit), zejména kopírováním nebo klonováním;
- e) užít službu nebo služby třetích stran způsobem, který může negativně ovlivnit kvalitu služeb poskytovaných jiným zákazníkům, provoz naší sítě či jakékoli její části nebo užít služby způsobem zakládajícím důvodné podezření, že zneužíváte nebo jste zneužili službu (např. způsob vašeho užívání služby vykazuje charakteristiky strojového generování provozu nebo nestandardního užití).

## 7. Ukončení smlouvy

**7.1** Smlouva může být ukončena dohodou a písemnou či ústní výpovědí. Ukončení smlouvy se však nedotýká vzájemných nároků vzniklých ještě před jejím ukončením. Písemná výpověď musí mít tyto náležitosti: Jméno a příjmení (nebo název), adresa, 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 vyhrazujeme právo ověřit vaši totožnost kromě ověření heslem také jiným způsobem. V případě podezření na zneužití vašich osobních údajů si vyhrazujeme právo požádat vás, abyste nás kontaktovali z telefonního čísla, kterého se výpověď týká.

**7.1.1** 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.

**7.1.2** Pokud nebudete souhlasit se změnami podstatných náležitostí smlouvy, uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až q) ZoEK, na poskytování Služeb nebo změnami jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení vašeho postavení, můžete smlouvu ukončit bez sankce písemnou výpovědí s uvedením tohoto důvodu, kterou nám doručíte do dne účinnosti této změny. Pokud jsme však změny provedli z důvodu změny právní úpravy či na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu nebo změnou nejsou dotčena vaše práva a povinnosti, tento postup nelze použít. Ukončit smlouvu také nemůžete v případě, že vám byly změny známy již při uzavírání smlouvy. Pokud nám výpověď v uvedeném lhůtě nedoručíte, budeme mít za to, že se změnami souhlasíte.

**7.1.3** Smlouvu (na kteroukoli aktivní SIM kartu nebo všechny aktivní SIM karty) můžeme písemně ukončit i my:

- a) porušíte-li povinnost stanovenou ve smlouvě či platných právních předpisech (např. neuhradíte-li Vyúčtování po splatnosti);
- b) je-li na váš majetek prohlášen konkurz, byl-li zamítnut návrh na prohlášení konkurzu pro nedostatek majetku, vstoupili jste do likvidace nebo proti vám bylo zahájeno insolvenční řízení;
- c) poskytnete-li nám nesprávné údaje či nepravdivé prohlášení, případně nenahlásíte-li změnu svých údajů.

### 7.2 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 nepokračování na přenašném telefonním čísle. Prosím vezměte na vědomí, že při ukončení smlouvy (i z důvodu přenesení čísla) máme právo na finanční vyrovnání ve výši uvedené v příslušných podmínkách, pokud před ukončením smlouvy využijete marketingovou akci nebo koupíte zařízení za zvýhodněnou cenu, 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 jsme zveřejnili na [www.centropol.cz](http://www.centropol.cz) v sekci Právní podmínky.

**7.3** Rádi bychom vás upozornili na to, že pokud není v podmínkách jednotlivé služby stanoveno jinak, je vám měsíční poplatek za služby (zejména tarify nebo balíčky v rámci tarifů) zaúčtován okamžitě po jejich aktivaci/změně (aktivace probíhá k prvnímu dni účtovacího období), a dále, že při aktivaci služby v průběhu účtovacího období, tj. i přenosu telefonního čísla k jinému poskytovateli, nedochází k vyúčtování poměrné částky poplatku za službu dle skutečného počtu dní, kdy byla služba aktivní.

## **8. Závěrečná a přechodná ustanovení**

### **8.1 Obsah smlouvy a její dostupnost**

Smlouvu tvoří tyto Všeobecné podmínky, Informace pro zákazníka, Ceník, Reklamační řád a podmínky jednotlivých služeb. Smlouvu tvoří také podmínky jednotlivých marketingových akcí, pokud je využijete (dále „**Podmínky marketingových akcí**“), ve kterých můžeme stanovit další práva a povinnosti nebo je upravit odlišně od těchto Všeobecných podmínek, Ceníku nebo podmínek jednotlivých služeb. Všeobecné podmínky, Informace pro zákazníka, Ceník, Reklamační řád, podmínky jednotlivých služeb a aktuální podmínky marketingových akcí jsou k dispozici ve všech prodejnách Centropolu a na stránkách [www.centropol.cz](http://www.centropol.cz), případně na vyžádání na zákaznické lince.

### **8.2 Souhlas se smluvními dokumenty**

Uzavřením smlouvy vyjadřujete a potvrzujete svůj souhlas s těmito Všeobecnými podmínkami, Informacemi pro zákazníka, Ceníkem, Reklamačním řádem, pravidly FUP a podmínkami aktivních nebo užívaných služeb (např. zvoleného tarifu) a dále s podmínkami marketingových akcí, pokud takovou akci využijete. V případě rozporu mezi Všeobecnými podmínkami, Informacemi pro zákazníka, Ceníkem, Reklamačním řádem a podmínkami jakékoli služby a podmínkami marketingových akcí platí uvedené pořadí přednosti: (I) podmínky marketingových akcí, (II) podmínky jednotlivých služeb, (III) pravidla FUP, (IV) Ceník, (V) Všeobecné podmínky a Informace pro zákazníka a (VI) 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.

### **8.3 Změna a informování o změně smluvních podmínek**

Rádi bychom vás upozornili, že můžeme smlouvu (tj. Všeobecné podmínky, Reklamační řád, Ceník, pravidla FUP nebo podmínky marketingových akcí) jednostranně měnit, stejně jako podmínky poskytování služeb či jejich poskytování jednostranně ukončit; o tom vás budeme samozřejmě informovat. Uvedené změny můžeme provést zejména v případě změny právních předpisů, zavedení nových služeb a technologií nebo z důvodu změny podmínek na trhu elektronických komunikací. O změnách smluvních podmínek vás budeme předem informovat v našich prodejnách, prostřednictvím stránek [www.centropol.cz](http://www.centropol.cz) nebo také našich informačních materiálů, popř. ve Vyúčtování nebo prostřednictvím SMS zprávy.

### **8.4 Doručování zákazníkovi**

Chtěli bychom vás informovat, že písemná oznámení (včetně vyřizování reklamací) 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 oznámení doručit, považuje se za doručené dodáním na výše uvedenou adresu nebo marným uplynutím lhůty pro vyzvednutí oznámení, případně dnem vrácení zaslání oznámení, a to podle toho, co nastane dříve. V případě doručování oznámení prostřednictvím SMS je oznámení považováno za doručené okamžikem jeho doručení do našeho SMS centra. Za doručená se budou považovat i oznámení (včetně Vyúčtování), která zpřístupníme prostřednictvím elektronického rozhraní pro vzdálený přístup (např. Centropol samoobsluha), a to okamžikem zpřístupnění.

Vezměte v této souvislosti prosím na vědomí, že v případě doručení prostřednictvím Centropol samoobsluhy nemusíme zasílat písemné oznámení uvedené výše, a proto prosím provádějte časté kontroly oznámení doručených do vaší Centropol samoobsluhy.

### **8.5 Výhrady**

**8.5.1** Ve smyslu ust. § 1740 odst. 3 občanského zákoníku vylučujeme ve vztazích mezi námi přijetí našeho návrhu na uzavření smlouvy (nabídka) s dodatkem nebo odchylkou, které podstatně nemění 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 vyjádříme výslovný souhlas s vaším přijetím nabídky ve znění dodatků nebo odchylek.

**8.5.2** Ne-li uzavřena smlouva v písemné formě, pak vylučujeme možnost potvrzení takové smlouvy v písemné formě ve smyslu ust. § 1757 občanského zákoníku.

**8.5.3** Centropol poskytuje služby pouze za podmínek uvedených ve smlouvě (viz obsah smlouvy v čl. 8.1 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.

### **8.6 Účinnost**

Všeobecné podmínky jsou účinné od 1. 1. 2015. Od tohoto data pozbývají účinnosti předchozí Všeobecné podmínky ze dne 1. 4. 2014.

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

**1.** Společnost CENTROPOL ENERGY, a.s., se sídlem Ústí nad Labem, Vaničkova 1594/1, PSČ 400 01, IČ: 25458302, zapsaná do OR u Krajského soudu v Ústí nad Labem, spis. značka B 1457 (dále jen „Centropol“), vede databázi osobních, lokalizačních a provozních údajů (dále jen „Údaje“) účastníků a uživatelů služeb elektronických komunikací (dále jen „Zákazník“). Údaje získáváme přímým nebo nepřímým kontaktem s vámi nebo od třetích osob. Centropol zpracovává Údaje na základě zákona, tj. v takovém případě není Zákazník oprávněn takové zpracování odmítnout (povinné zpracování viz odst. 3), nebo na základě souhlasu Zákazníka, kdy je Zákazník oprávněn takové zpracování kdykoli odmítnout (dobrovolné zpracování viz odst. 4). Centropol shromažďuje a zpracovává Údaje manuálně nebo automaticky, sám nebo prostřednictvím třetích subjektů (zpracovatelů). Tento dokument upravuje informace o zpracovávání Údajů, způsob poskytnutí souhlasu Zákazníka se zpracováním Údajů a práva a povinnosti Zákazníka při zpracování jeho Údajů (dále také jako „Informace“).

**2.** 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 a jiné údaje oprávněně o Zákazníkovi získané. Provozním údajem se rozumí jakékoli údaje zpracováváné 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, konfigurační údaje, způsob a objem využívání služeb a cena za službu. Lokalizačním údajem se rozumí jakékoli údaje zpracováváné v síti elektronických komunikací určující zeměpisnou polohu koncového zařízení Zákazníka, tj. např. údaj o síti, k níž je Zákazník připojen.

**3.** Údaje zpracováváme na základě zákona pro účely poskytování služeb elektronických komunikací, souvisejících služeb, zajištění propojení a přístupu k síti, Vyúčtování a provádění úkonů s tím souvisejících, pro účetní a daňové účely, identifikace zneužívání sítě či služeb, vymáhání pohledávek, poskytování služeb či prodej produktů třetích stran prostřednictvím naší sítě a pro účely volání na čísla tísňového volání (čl. 4.4 Všeobecných podmínek).

**4.** 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 označovaného 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 užitím adresy, telefonních čísel nebo elektronické adresy, pro poskytování služeb s přidanou hodnotou, bezplatného zřízení informační služby 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.

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

**6.** Hodnocením bonity se rozumí, že v případě existence dlužné částky déle než 30 dnů po splatnosti nebo opakovaného prodlení s úhradou budou předány údaje Zákazníka v rozsahu jméno, příjmení, obchodní firma, adresa, místo podnikání, sídlo, datum narození, rodné číslo, IČ a informace o rozsahu porušení smluvních povinností, finančních závazcích a následné platební morálce, úhradě pohledávky nebo jejím případném odpisu registru dlužníků, a to za účelem informování o platební morálce a jejího ověřování. Provozovatel registru dlužníků je oprávněn tyto osobní údaje zpřístupnit za účelem hodnocení platební morálky všem uživatelům registru. Seznam registru dlužníků je uveden na webových stránkách [www.centropol.cz](http://www.centropol.cz).

V současné době Centropol předává osobní údaje sdružení SOLUS, zájmovému sdružení právnických osob, IČ: 69346925. Předané údaje může registr dlužníků zpracovávat po dobu 1 roku od uhrazení poslední pohledávky. Souhlas dle tohoto článku můžete písemně odvolat, odvolání však nemá vliv na zpracování údajů, které již byly podle tohoto bodu předány.

Subjekt údajů má právo na informace o osobních údajích, které o něm SOLUS zpracovává, a právo na jejich opravu, a to v rozsahu podmínek stanovených v § 12 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, a v případě podezření na porušení povinností 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. Má-li o to Zákazník zájem, může požádat o zveřejnění svých kontaktních údajů v informační službě třetí strany nebo Centropolu či v tištěném 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 úpravě, bude-li to technicky možné. Zákazník bere na vědomí, že souhlasí-li s uveřejněním, je povinností společnosti Centropol předat takové údaje dalším poskytovatelům informačních služeb o telefonních číslech a vydavatelům telefonních seznamů.

8. 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.

9. Za účelem vyhodnocování a zvyšování kvality poskytovaných služeb nebo za účelem zajištění důkazu o provedení požadavku Zákazníka společnost Centropol monitoruje a zaznamenává interakci mezi zákaznickou linkou společnosti Centropol, zaměstnanci v prodejnách Centropolu nebo smluvním partnerem Centropolu a Zákazníkem. Centropol zároveň prohlašuje, že zaznamenaná interakce bude Centropolem zálohována jen po nezbytně nutnou dobu.

10. Zákazník bere na vědomí, že jeho Údaje mohou být v souladu se zákonem na ochranu osobních údajů zpracovávány třetími subjekty, a to společnostmi ze skupiny CENTROPOL HOLDING, a.s., za účelem zajištění technické a administrativní podpory pro poskytování služeb, dále subjekty ve smluvním vztahu s Centropolem, zejména pro zajištění plnění práv a povinností vyplývajících ze smlouvy (např. roaming, služby třetích stran, vymáhání atd.), a dále pro zajištění marketingových či obchodních akcí, kterých se Zákazník účastní. Seznam zpracovatelů je k dispozici na stránkách [www.centropol.cz](http://www.centropol.cz). Společnost Centropol předává Údaje Zákazníků zpracovatelům pouze po uzavření smlouvy o zpracování osobních údajů, pro výše uvedené účely, v nezbytně nutném rozsahu a pouze pokud zpracovatel prokáže, že má dostatečné technické zabezpečení, které zamezí neoprávněnému přístupu k Údajům, jejich ztrátě či jinému neoprávněnému nakládání s nimi, nestanoví-li platná právní úprava jinak.

11. 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, že souhlas nedává, 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. účastí v marketingové soutěži nebo akci, registrací, aktivací nebo užitím specifických služeb.

12. Po ukončení smlouvy a vypořádání všech vzájemných práv a povinností Centropol provede odstranění 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.

13. Zákazník má právo na informaci o zpracování svých osobních údajů. Domnívá-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 odstranění). Dále má právo se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů.

14. Údaje Centropol zpracovává po dobu trvání smlouvy, není-li v tomto dokumentu nebo právními předpisy stanoveno jinak.

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

16. Tyto Informace jsou účinné od 1. 1. 2015.