

## PODMÍNKY SLUŽEB

Podmínky tarifů a datových balíčků (dále jen "Podmínky")



### 1. Úvodní ustanovení

- 1.1.** Tyto Podmínky tarifů a datových balíčků (dále společně jako „**Služby**“ nebo jednotlivě jako „**Služba**“) upravují podmínky společnosti CENTROPOL ENERGY, a.s., se sídlem Vaničkova 1594/1, 400 01 Ústí nad Labem, IČ: 25458302 (dále jen „**Centropol**“), při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (tj. tarifů a datových balíčků) uživatelům Služby (dále jen „**zákazníci**“) a tvoří nedílnou součást Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a smlouvy o poskytování zvýhodněných podmínek uzavřené mezi Centropolem a Zákazníkem či jinak nazvané smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „**smlouva**“). Cena Služeb je uvedena v ceníku Služeb, resp. přehledu tarifů a Služeb (dále jen „**Ceník**“).
- 1.2.** Pojmy v těchto Podmínkách výslovně nedefinované mají stejný význam jako ve smlouvě, resp. v Ceníku a ve všeobecných obchodních podmínkách pro poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „**VOP**“), které jsou též nedílnou součástí smlouvy.
- 1.3.** Centropol pro poskytování Služeb používá síť elektronických komunikací společnosti Vodafone Czech Republic a.s., se sídlem Junkovych 2, 155 00 Praha 5, IČ: 257 88 001 (dále jen „**Vodafone**“), jakožto jednoho ze tří dominantních poskytovatelů služeb elektronických komunikací v České republice. Z tohoto důvodu je možné Služby využívat na území České republiky nebo v zahraničí v rámci roamingu pouze v rozsahu pokrytí sítě společností Vodafone.
- 1.4.** Není-li v těchto Podmínkách výslovně uvedeno jinak, mají níže uvedené pojmy užívané v těchto Podmínkách následující význam:
- Pro tarif (tj. volání):
- **tarif** – způsob a výše účtovaných poplatků spojených s poskytovanou Službou;
- Pro datové balíčky (tj. připojení k internetu):
- **datové služby** – přístup k internetu na základě příslušného datového balíčku;
  - **základní objem dat** – počet megabajtů (MB) nebo gigabajtů (GB), který zákazník získá v rámci svého datového balíčku;
  - **doporučené použití** – využití Služby za účelem a způsobem, pro který je Služba primárně určena v rámci jejích technických parametrů;
  - **minimální rychlost** – nejnižší garantovaná rychlost stahování (tj. downloadu) a vkládání (tj. uploadu) dat;
  - **odhadovaná maximální rychlost** – realisticky dosažitelná maximální rychlost stahování a vkládání dat pro konkrétní datovou službu v dané lokalitě v reálných provozních podmínkách, v místě s dostatečnou úrovní signálu vně budov;
  - **inzerovaná rychlost** – rychlost stahování a vkládání dat, kterou Centropol používá ve svých obchodních sděleních v souvislosti s propagací nabídek datové služby a jakou označuje datovou službu při uzavírání smluvního vztahu se zákazníkem;
  - **detekovatelná změna výkonu** – změna výkonu datové služby v mobilní síti znamenající pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či vkládání dat pod 25 % hodnoty rychlostí uvedených jako inzerovaná rychlost stahování a vkládání dat;
  - **velká trvajícím odchylna** – odchylna od inzerované rychlosti stahování a vkládání dat, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu datové služby delší než 40 minut v časovém úseku maximálně 24 hodin;
  - **velká opakující se odchylna** – odchylna od inzerované rychlosti stahování a vkládání dat, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu datové služby delší než 2 minuty v časovém úseku 1 hodiny.

## 2. Tarify

### 2.1. Centropol poskytuje zákazníkům tyto tarify:

- **MÁLO**
- **KRÁTCE**
- **VÍCE** (vč. datového balíčku DATA NAVÍC 500)
- **JAK CHCI** (vč. datového balíčku DATA NAVÍC 500)
- **C PLUS 30**
- **C PLUS 200**
- **C ENERGIE**
- **CELÁ RODINA**

Podmínky jednotlivých tarifů jsou stanoveny v Ceníku.

### 2.2. Pravidla služeb individuálních komponent, které není možné samostatně aktivovat:

a) volné minuty do ostatních sítí – tj. volné jednotky pro volání na všechna mobilní a pevná čísla v České republice mimo síť Centropolu. Volání nad rámec volných minut je účtováno dle Ceníku. Nevyčerpané volné jednotky se převádějí jen do nejbližšího zúčtovacího období;

b) volné SMS do ostatních sítí – tj. volné jednotky pro zasílání SMS na všechna mobilní a pevná čísla v České republice mimo síť Centropolu. SMS nad rámec volných jednotek jsou účtovány dle Ceníku. Nevyčerpané volné SMS se převádějí jen do nejbližšího zúčtovacího období;

c) neomezené volání do sítě Centropolu – tj. neomezené hovory na všechna čísla v síti Centropolu v rámci České republiky. Volání do jiných sítí je účtováno dle Ceníku;

d) neomezené SMS do sítě Centropolu – tj. neomezené SMS na všechna čísla v síti Centropolu v rámci České republiky. SMS do jiných sítí je účtováno dle Ceníku;

e) neomezené volání do všech sítí – tj. neomezené volání do všech sítí v České republice (mobilní a pevná čísla);

f) neomezené SMS do všech sítí – tj. neomezené SMS do všech mobilních sítí v České republice.

### 2.3. Volné jednotky (včetně neomezeného volání a neomezených SMS) nelze použít k volání na domácí i zahraniční speciální čísla, která jsou účtována zvláštní sazbou (např. audiotex, Premium SMS, dárcovské SMS apod.). Volné SMS nelze využít na posílání SMS zpráv na pevné linky (SMS zprávy na pevné linky jsou zpoplatněny dle aktuálního Ceníku).

### 2.4. K prvnímu dni zúčtovacího období dochází k obnovení platnosti tarifů, tzn. k obnovení počtu volných jednotek.

### 2.5. Paušální platba za jednotlivé tarify je zaúčtována okamžitě po jejich aktivaci/změně (první den zúčtovacího období) s tím, že v případě jejich aktivace v průběhu zúčtovacího období budou cena tarifu i počet volných jednotek vyúčtovány poměrně podle počtu dní zbývajících do konce zúčtovacího období. Toto neplatí v případě tarifů s neomezenými jednotkami, u kterých nelze určit poměrnou část volných jednotek. Naúčtována tedy bude pouze poměrná částka paušální platby, ale volné jednotky nebudou poměrně propočítány. Při deaktivaci tarifu v průběh zúčtovacího období dochází k vyúčtování poměrné částky dle skutečného počtu dní, kdy byla služba v takovém zúčtovacím období aktivní. V případě změny jakéhokoliv tarifu s volnými jednotkami nedochází k převodu zbývajících jednotek z těchto tarifů do dalšího zúčtovacího období, tzn., změnou zákazník o nevyčerpané jednotky přichází. Bližší pravidla poměrného vyúčtování dle tohoto odstavce jsou stanoveny v Ceníku.

### 2.6. Změnu tarifu je možné provést bez ohledu na výši měsíčního poplatku za tarif a je možné ji provést pouze jednou měsíčně.

- 2.7. Jde-li o tarif se závazkem (tj. na dobu určitou), není změnou tarifu ovlivněna délka a platnost závazku. V případě předčasného ukončení smlouvy bude finanční vyrovnání vypočítáno způsobem uvedeným ve smlouvě z aktuálně nastaveného tarifu.
- 2.8. U tarifů obsahujících neomezené volání či neomezené SMS nedochází k převodu volných jednotek z těchto tarifů do dalšího zúčtovacího období.

### 3. Datové balíčky (datové služby)

3.1. Centropol nabízí zákazníkům v rámci tarifů datové balíčky pro připojení technologiemi GSM/EDGE/UMTS.

3.2. Datovými balíčky jsou:

Měsíční:

- **DATA NAVÍC 500** – tj. balíček mobilní připojení o velikosti 500 MB;
- **DATA NAVÍC 1000** – tj. balíček mobilní připojení o velikosti 1000 MB;

Ostatní:

- **DATA NA DEN** – tj. balíček mobilního připojení o velikosti 100 MB na den.
- 3.3. Měsíční datové balíčky mohou být aktivovány kdykoli v průběhu zúčtovacího období k tarifům, které ještě neobsahují datový balíček. Období platnosti měsíčního datového balíčku není shodné se zúčtovacím obdobím. Jestliže zákazník využije datové služby bez aktivního měsíčního datového balíčku, automaticky se aktivuje datový balíček DATA NA DEN.
- 3.4. Po vyčerpání objemu dat datového balíčku dochází k dočasnému omezení využívání datových služeb dle pravidel Fair User Policy (FUP). Pravidla FUP jsou:
- a) doba platnosti každého měsíčního datového balíčku je 1 měsíc od jeho aktivace – po vyčerpání objemu dat takového datového balíčku dochází k dočasnému snížení přenosové rychlosti; k obnovení přenosové rychlosti datových služeb pak dochází automaticky první den aktivace nového datového balíčku;
  - b) doba platnosti datového balíčku DATA NA DEN je 24 hodin od jeho aktivace – po vyčerpání objemu dat takového datového balíčku se datové služby zcela omezí;
  - c) nevyužitý objem dat se nepřevádí do dalšího období.
- 3.5. Vyúčtování datového balíčku probíhá v rámci Vyúčtování následujícího po ukončení platnosti příslušného datového balíčku. V případě změny jakéhokoliv datového balíčku nedochází k převodu zbývajících dat z těchto datových balíčků do období nového datového balíčku, tzn., změnou zákazník o nevyčerpaná data přichází.
- 3.6. Při využívání datových balíčků nedochází k rozdílnému zacházení s různými typy protokolů datových služeb.
- 3.7. Datové objemy přenesené prostřednictvím datových služeb jsou započítávány v součtu pro stahování i vkládání dat a jejich měření probíhá na transportní vrstvě. O postupu čerpání objemu dat je zákazník informován v internetové samoobsluze.
- 3.8. Při používání datových služeb se přiděluje dynamická IP adresa.

**3.9.** Doporučené použití datových balíčků – datové balíčky nejsou vhodné pro využívání aplikací s nárokem na kontinuálně vysoký datový tok (jako např. sledování videa ve vysokém rozlišení), přenosy velkých datových objemů a k využití aplikacemi vyžadujícími garantovanou kvalitu připojení. Datové balíčky jsou určeny zejména pro využívání samotným zákazníkem, a to vždy s ohledem na typ používaného datového balíčku (tj. datový balíček DATA NA DEN je vhodný např. pro chatování a prohlížení internetu, datové balíčky DATA NAVÍC 500 a DATA NAVÍC 1000 jsou mimo uvedené např. vhodné též ke sdílení fotografií či sledování krátkých videí v nízkém rozlišení apod.).

**3.10.** Kvalita datových služeb, které zákazníkovi poskytuje Centropol, je ovlivněna kvalitou technologie, kterou Centropolu umožňuje společnost Vodafone z pozice vlastníka a provozovatele sítě elektronických komunikací využívat. Tato technologie ovlivňuje kvalitu signálu datových služeb v daném adresním bodě. Ke dni nabytí účinnosti těchto Podmínek je pokrytí signálem v daném adresním bodě 2G (GPRS/EDGE), 3G (HSPA+) a 4G (LTE900/LTE800/LTE1800/LTE2100/LTE-A). Kvalita pokrytí signálem pro datové služby poskytované Centropolem je znázorněna na mapě pokrytí společnosti Vodafone pro sítě 2G, 3G a 4G (<https://www.vodafone.cz/mapa-pokryti/1>).

**3.11.** Pro jednotlivé technologie (síťové rozhraní) se uvádí následující rychlosti:

Typ využívané technologie		Minimální rychlost		Odhadovaná maximální rychlost		Inzerovaná rychlost			
		Stahování dat (kb/s)	Vkládání dat (kb/s)	Stahování dat (Mb/s)	Vkládání dat (Mb/s)	Stahování dat (Mb/s)		Vkládání dat (Mb/s)	
						od	do	od	do
2G	EDGE	20	20	0,20	0,10	0,02	0,10	0,02	0,04
3G	HSPA+	20	20	15,00	5,76	1,68	15,00	0,17	3,46
4G	LTE 900	20	20	15,00	4,00	0,50	6,50	0,11	2,20
4G	LTE 800	20	20	15,00	15,00	2,44	15,00	0,38	7,50
4G	LTE 2100	20	20	15,00	15,00	2,80	15,00	0,93	15,00
4G	LTE 1800	20	20	15,00	15,00	2,63	15,00	1,13	15,00
4G	LTE-A	20	20	15,00	15,00	6,74	15,00	2,00	15,00

Rychlosti uvedené v této tabulce jsou základem pro zjišťování detekovatelné změny, velké trvající odchylky a velké opakující se odchylky. Uvedené informace o rychlostech si vyhrazuje Centropol změnit dle aktuálního technického vývoje. V případě, že zákazník identifikuje velké trvající odchylky a/nebo velké opakující se odchylky, postupuje se v souladu s Reklamačním řádem.

**3.12.** Centropol si vyhrazuje možnost aplikovat opodstatněné řízení datového provozu ve smyslu čl. 3 odst. 3 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu a mění se směrnice 2002/22/ES o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací a nařízení (EU) č. 531/2012 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii (dále jen „Nařízení“) a to tak, že při poskytování datových služeb mohou být aplikována omezení užívání datových služeb (zejména blokáce, snížení rychlosti, změna datového balíčku apod.):

- za účelem splnění povinností přímo vyplývajících z ustanovení právního předpisu nebo na základě rozhodnutí soudu,
- pro předcházení mimořádným situacím a za účelem zachování integrity a bezpečnosti sítí a služeb poskytovaných prostřednictvím těchto sítí,
- za účelem minimalizace účinků mimořádného rizika přetížení sítě.

Aplikace těchto omezení vždy vychází z obecných principů relevance, přiměřenosti, účinnosti, nediskriminace a transparentnosti. Tato pravidla nejsou závislá na zúčtovacím období, platí pro všechny datové balíčky nabízené Centropolem a jsou upřesněna v těchto Podmínkách, Ceníku a dalších ujednání smlouvy ve smyslu čl. 1.1.2. VOP, která je dostupná na stránkách [www.centropol.cz](http://www.centropol.cz).

**3.13.** Poskytování specializovaných služeb nemá vliv na parametry datové služby uvedené v čl. 3.10. výše. Přehled specializovaných služeb ve smyslu Nařízení je dostupný na stránkách [www.centropol.cz](http://www.centropol.cz).

#### **4. Závěrečná ustanovení**

- 4.1.** Ke kombinaci Služeb si zákazník dle potřeby může, nebo nemusí, přidat některé další doplňkové služby, jako např.: MMS, Roaming a další doplňkové služby, které jsou s příslušným tarifem slučitelné.
- 4.2.** Centropol si vyhrazuje ve smyslu čl. 4.1.4. písm. f) VOP právo omezit nebo přerušit Služby též zejména v případě důvodného podezření na zneužívání neomezeného volání ke komerčním účelům, v případě důvodného podezření na zneužívání neomezeného volání k provozování nelegálních GSM bran i v ostatních případech podezření na zneužívání neomezeného volání (např. způsob užívání neomezeného volání vykazuje charakteristiky strojového generování provozu nebo jiného nestandardního užití) či v případě užívání neomezeného volání způsobem, který může negativně ovlivnit kvalitu Služeb poskytovaných jiným zákazníkům nebo provoz sítě či jakékoli její části. V takovém případě si Centropol vyhrazuje právo vystavit mimořádné Vyúčtování před skončením zúčtovacího období a dále omezit Služby v případě podezření, že ze strany zákazníka nedojde k úhradě doúčtování zbytku takového zúčtovacího období.
- 4.3.** Centropol je oprávněn v případě prodlení Zákazníka se zaplacením Vyúčtování blokovat Služby na všech telefonních číslech Zákazníka.
- 4.4.** V otázkách neupravených v těchto Podmínkách platí ujednání smlouvy ve smyslu čl. 1.1.2. VOP, která je dostupná na stránkách [www.centropol.cz](http://www.centropol.cz).
- 4.5.** Tyto Podmínky platí pro všechny zákazníky Centropolu.
- 4.6.** Centropol si vyhrazuje právo kdykoliv i bez uvedení důvodu změnit tyto Podmínky, a to s účinností ode dne oznámení na internetových stránkách [www.centropol.cz](http://www.centropol.cz), nebude-li výslovně uveden termín pozdější.
- 4.7.** Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne 9.4.2021 a vztahují se pouze na smlouvy se zákazníky uzavřené nejdříve ke dni 9.4.2021.