



centropol

# Všeobecné podmínky



# Všeobecné podmínky

Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „VOP“) společnosti CENTROPOL ENERGY, a. s. (dále jen „Centropol“.)

## 1. Základní ustanovení

### 1.1 Smlouva o poskytování služeb

#### 1.1.1 Poskytování služeb na základě smlouvy

V těchto VOP 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 uzavřete na dobu neurčitou, pokud se nedohodneme jinak. Zákazníkem je označován účastník podle § 2 odst. 1 písm. a) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích).

#### 1.1.2 Obsah smlouvy a její dostupnost

Smlouvu, kterou spolu uzavřeme, tvoří vždy i tyto VOP, Ceník služeb, resp. přehled tarifů a služeb (dále jen „Ceník“), Reklamační řád služeb Centropolu (dále jen „Reklamační řád“) a Podmínky jednotlivých služeb. Smlouvu tvoří také Podmínky jednotlivých marketingových akcí, pokud takovou akci využijete (dále jen „Podmínky marketingových akcí“), ve kterých můžeme stanovit další práva a povinnosti nebo je upravit odlišně od těchto VOP, Ceníku nebo Podmínek jednotlivých služeb. V souvislosti s uzavřením smlouvy jsme vám předali také shrnutí smlouvy, které obsahuje základní informace týkající se poskytovaných služeb, a dokument „Zpracování osobních údajů společnosti CENTROPOL ENERGY, a. s.“ (dále jen „dokument Zpracování osobních údajů“). Shrnutí smlouvy, VOP, dokument Zpracování osobních údajů, Ceník, 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 vyžádání na zákaznické lince.

#### 1.1.3 Souhlas se smluvními dokumenty

Uzavřením smlouvy vyjadřujete a potvrzujete svůj souhlas s těmito VOP, Ceníkem, Reklamačním řádem, Podmínkami jednotlivých služeb (např. zvoleného tarifu), včetně příslušných pravidel na ochranu Mobilní sítě, a dále s Podmínkami marketingových akcí, pokud takovou akci využijete. Uzavřením smlouvy současně potvrzujete, že jste se před uzavřením smlouvy seznámili se shrnutím smlouvy a dokumentem Zpracování osobních údajů. V případě rozporu mezi smlouvou, VOP, dokumentem Zpracování osobních údajů, Ceníkem, Reklamačním řádem, Podmínkami jakékoli služby a Podmínkami marketingových akcí platí uvedené pořadí přednosti: (I) smlouva, (II) dokument Zpracování osobních údajů, (III) Podmínky marketingových akcí, (IV) Podmínky jednotlivých služeb, (V) Ceník, (VI) VOP a (VII) Reklamační řád, což nám však nebrání dohodnout se jinak. Objednáním nebo aktivací jednotlivých služeb potvrzujete svůj souhlas a seznámení se nejen s VOP, 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 později změnit. Rádi bychom Vás proto upozornili, že můžeme v budoucnu smlouvu, včetně všech dalších ujednání, tj. zejména VOP, dokumentu Zpracování osobních údajů, Ceníku (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. Uvedené 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. Smlouvu a výše 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 (resp. účastníkovi ve smyslu § 2 odst. 1 písm. a) zákona o elektronických komunikacích);
- výhrad ve vztahu k právním předpisům;
- podmínek zpracování osobních údajů.

Změněné dokumenty uveřejníme nejméně 1 měsíc před nabytím jejich účinnosti v našich prodejnách a na internetových stránkách [www.centropol.cz](http://www.centropol.cz). Zároveň Vás o jejich změně a o Vašem právu vypovědět závazek ze smlouvy budeme informovat některým z následujících způsobů (dle našeho výběru): prostřednictvím vyúčtování, SMS zprávy, e-mailu či internetové samoobsluhy.

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

Pokud dojde k jednostranné změně dokumentů dle čl. 1.1.4 výše, můžete v případě nesouhlasu s těmito změnami smlouvu písemně ukončit (vypovědět závazek ze smlouvy) tak, že nám výpověď doručíte do 1 měsíce po doručení našeho oznámení o takové změně. V takovém případě bude smlouva ukončena ke dni nabytí účinnosti takové změny (a SIM karta deaktivována) bez jakékoliv 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 změny, které jsou pro vás výhradně přínosné nebo jsou čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, 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 osobní údaje si ověříme podle Vašich platných dokladů. Více informací ke zpracování Vašich osobních údajů naleznete v dokumentu Zpracování osobních údajů. Nastane-li jakákoli změna Vašich osobních údajů, jste povinni nám ji oznámit do 7 kalendářních dnů poté, co nastala – je to důležité pro náš smluvní vztah. V případě, že zjistíme, že Vaše osobní údaje nejsou pravdivé či jsou neúplné nebo že Vaše kontaktní telefonní číslo neexistuje, je neaktivní nebo Vám nepatří či nemělo být takové telefonní číslo Centropolu poskytnuto,



jste odpovědní za nedoručení jakýchkoli našich oznámení dle těchto VOP. V takovém případě Vás vyzveme k uvedení správných a úplných údajů či správného kontaktního telefonního čísla. V případě, že nám změnu těchto osobních údajů nenahlásíte, jsme oprávněni jako Vaše kontaktní telefonní číslo nastavit jakékoliv telefonní číslo vedené pod daným zákaznických účtem či k jiným úkonům potřebným k nápravě vadného stavu.

### 1.3 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 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 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). Své 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. Proto, pokud se neoprávněná osoba seznámí s vaším PUK kódem, 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.

### 1.4 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 přiblížila 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 přesáhnete, může se stát, že Vám dočasně omezíme poskytování některých placených služeb. Podrobnosti najdete na stránkách [www.centropol.cz](http://www.centropol.cz) nebo v Ceníku.

### 1.5 Uzavření smlouvy

Smlouva mezi Vámi a Centropolem se stává platnou okamžikem jejího podpisu a nabývá účinnosti jedním z těchto způsobů:

- a. aktivací SIM karty do 30 dnů od Vaší první žádosti o poskytnutí služby (tj. žádosti o aktivaci SIM karty) poté, kdy Vám SIM kartu doručíme a informujeme Vás o její připravenosti k aktivaci, objednáte-li si služby Centropolu mimo prodejnu Centropolu;
- b. aktivací SIM karty, objednáte-li si služby přímo v prodejně Centropolu; pokud SIM karta není aktivní již v okamžiku převzetí, zaktivujeme Vám ji do 5 dnů;
- c. jiným s Vámi ve smlouvě dohodnutým způsobem.

Váš podpis je možný také vlastnoručním podpisem do elektronického souboru digitálním perem za pomoci snímací podložky nebo tabletu (vlastnoručním digitálním podpisem).

Uzavřením smlouvy či vylomením SIM karty z plastikové karty nebo užitím některé ze služeb vyjadřujete a potvrzujete svůj souhlas se smluvními dokumenty uvedenými v čl. 1.1.3 výše.

Pokud SIM kartu z plastové karty nevyloíte a neužijete žádnou službu, můžete nám ji vrátit neporušenou do 14 dnů od data, kdy ji převzmete. V takovém případě smlouva bez dalšího pozbývá platnosti a dochází k zániku veškerých vašich práv a povinností podle ní.

Uzavřením smlouvy nedáváte souhlas se zveřejněním svých kontaktních údajů v informační službě třetí strany nebo Centropolu či v tištěném telefonním seznamu. O zveřejnění můžete kdykoli požádat a máte právo požadovat, aby v telefonním seznamu bylo uvedeno, že si přejete být kontaktován za účelem marketingu. V případě, že se rozhodnete pro zveřejnění a jste-li zákazníkem-spotřebitelem, budou v účastnickém seznamu uvedeny



následující osobní údaje: jméno (popř. jména), příjmení, popř. pseudonym, adresa bydliště, telefonní číslo, adresa elektronické pošty a případně informace o tom, že si přejete být kontaktován za účelem marketingu. Pokud jste podnikající fyzickou osobou, bude v účastnickém seznamu navíc uvedena adresa sídla podnikání. Pokud jste zákazníkem-právníkem osobou, budou v účastnickém seznamu uvedeny následující osobní údaje: obchodní firma nebo název, adresa sídla, popř. adresa sídla organizační složky, adresa a telefonní číslo provozovny a adresa telefonické pošty.

Souhlas se zveřejněním údajů v telefonním seznamu nebo informační službě můžete kdykoli odvolat. V takovém případě zajistíme odstranění údajů při jejich nejbližší úpravě, bude-li to technicky možné. Chtěli bychom Vás upozornit, že v případě udělení 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 vyjadřujete a potvrzujete, že jsme vám v době a v rozsahu požadovaném právními předpisy uvedenými v čl. 7.3 níže poskytli veškeré smluvní informace. Pokud nás při uzavření smlouvy výslovně požádáte o zahájení poskytování služeb před uplynutím 14denní lhůty, jež počíná běžet prvním dnem následujícím po dni uzavření smlouvy (nebo předání, resp. doručení smluvních informací dle věty první tohoto odstavce, pokud následuje až později), po kterou máte jako spotřebitel nebo podnikající fyzická osoba možnost i bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory, popř. před uplynutím 30denní lhůty pro odstoupení od smlouvy, byla-li smlouva uzavřena při nevyžádané návštěvě našeho zástupce ve Vaší domácnosti, a následně v této lhůtě odstoupíte od smlouvy po zahájení poskytování služeb, můžeme požadovat úhradu již využitých služeb.

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

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

- a. v minulosti jste vůči Centropolu neměli neuhrazené závazky po splatnosti, zejm. jste včas prováděli platby vyúčtování;
- b. neuvedli jste nesprávné 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 Centropolu a z žádného záznamu z příslušného registru SOLUS nevyplývá, že neplníte nebo jste v minulosti neplnili své smluvní závazky vůči třetím osobám;
- e. na účet Centropolu jste uhradili finanční částku (dále jen „kauce“) ve výši uvedené v Ceníku nebo ve smlouvě. Složení kauce ve výši stanovené v Ceníku můžeme požadovat i dodatečně po uzavření smlouvy, a to v případech Vašeho prodlení s úhradou jakýchkoliv Vašich splatných závazků vůči Centropolu v Ceníku konkretizovaných, přičemž uhrazená kauce slouží k zajištění plnění Vašich povinností vyplývajících ze smlouvy.

Pokud jakoukoli výše uvedenou podmínku nesplníte, i tak s Vámi můžeme smlouvu uzavřít. V opačném případě Vás budeme o rozhodnutí neuzavřít smlouvu a jeho důvodech informovat.

Pokud kauci 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 užití pouze její část, vrátíme:

- a. při ukončení smlouvy či při pozbytí platnosti smlouvy dle čl. 1.5 výše, a to ve lhůtě 30 dnů ode dne ukončení smlouvy nebo doručení neporušené SIM karty nevyhlášené z plastové karty;
- b. **na Vaši žádost**, pokud jste v uplynulých 3 po sobě jdoucích zúčtovacích obdobích nebyli v prodlení s úhradou vyúčtování, nedohodneme-li se jinak (např. v Podmínkách marketingových akcí), a to ve lhůtě 30 dnů ode dne obdržení Vaší žádosti o její vrácení. Další podmínky pro vrácení kauce naleznete v Ceníku nebo na stránkách [www.centropol.cz](http://www.centropol.cz).



## 1.7 Služby

Centropol ve své síti (ve smlouvě jako „Mobilní síť“) poskytuje zejména tyto základní služby:

- a. telefonní službu, která umožňuje běžné odchozí hovory a přijímání telefonních hovorů a zahrnuje rovněž bezplatná tísňová volání;
- b. službu přenosu dat;
- c. službu krátkých textových zpráv (SMS) a službu multimediálních 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.

Služby poskytované Centropolem jsou upraveny v samostatných podmínkách jednotlivých služeb.

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

Zákazníci se zdravotním postižením jsou oprávněni využít veškeré naše služby poskytované ostatním zákazníkům, avšak neposkytujeme žádné služby specificky určené pouze pro zákazníky se zdravotním postižením. Veškeré informace týkající se služeb jsou zákazníkům se zdravotním postižením k dispozici na jejich žádost na zákaznické lince.

## 2. Vyúčtování

### 2.1 Vystavení, dodání a úhrada vyúčtování služeb

**2.1.1** Vyúčtování služeb Vám vystavíme po skončení každého zúčtovacího období (ve smlouvě jako „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 (ve smlouvě jako „zúčtovací období“). Pokud z jakéhokoliv důvodu není možné do vyúčtování zahrnout ceny za některé služby (zejména v případě roamingu nebo jedná-li se o služby třetích stran), je Centropol oprávněn ceny za tyto služby vyúčtovat v rámci vyúčtování za nejbližší následující zúčtovací období. Vyúčtování Vám poskytneme v elektronické podobě ve Vaší internetové samoobsluze, v níž bude zpřístupněno nejpozději do 3 dnů po dni jeho vystavení. Na Vaši žádost Vám vyúčtování zašleme na e-mailovou adresu, kterou nám pro tyto účely sdělíte a/nebo kterou uvedete jako korespondenční ve smlouvě o poskytování služeb, a případně též v papírové podobě prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na Vaši adresu nebo adresu Vámi zvolenou jako adresu korespondenční. Zaslání vyúčtování v písemné podobě může být zpoplatněno dle Ceníku. Pokud se jedná o poslední vyúčtování, vystavené 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 3 po sobě následující zúčtovací období, následující vyúčtování Vám poskytneme pouze v elektronické podobě ve Vaší internetové samoobsluze. V Ceníku může být uveden limit pro zaslání vyúčtování v písemné podobě, a pokud je výše vyúčtování nižší než takto stanovený limit, dodáme vám vyúčtování rovněž pouze elektronicky.

**2.1.2** Vyúčtování musí být uhrazeno nejpozději do data splatnosti, jež uvedeme na příslušném vyúčtování a které je zpravidla stanoveno na 18. den (nejdříve však na 14. den) po vystavení vyúčtování. Vyúčtování je uhrazeno připsáním vyúčtované částky pod správným variabilním symbolem na účet Centropolu (popř. identifikací platby po sdělení správného variabilního symbolu). V případě prodlení se zaplacením vyúčtování, které je Centropolem upomenuto, Vám vzniká povinnost uhradit Centropolu smluvní pokutu ve výši dle Ceníku. V některých případech (např. omezení služeb z důvodu uvedeného v čl. 1.4 výše nebo čl. 5.3 písm. e) níže) se můžeme dohodnout na uhrazení poskytnutých služeb před vystavením vyúčtování.

**2.1.3** Pokud Vaše vyúčtování včas neuhradíte, můžeme požadovat úhradu poplatků dle platného Ceníku a v krajním případě i náhradu nákladů dle právních předpisů souvisejících 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 dlužné 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 služeb). 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 dlužné 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.

**3.1.4** Pokud nesouhlasíte s výší vyúčtování nebo nejste spokojeni s kvalitou poskytnutých služeb, máte právo je reklamovat. Reklamací je třeba podat v souladu s Reklamačním řádem. Vezměte prosím na vědomí, že podání reklamace dle čl. 3.1.4 výše nemá odkladný účinek na splatnost reklamací dotčeného vyúčtování.

## 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 blokace SIM karty přestáváte odpovídat za užití služeb prostřednictvím této SIM karty. 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. na telefonním čísle 478 575 555 (popř. jiném telefonním čísle uvedeném na stránkách [www.centropol.cz](http://www.centropol.cz) v případě, že by toto bylo nedostupné) nebo zdarma na čísle \*22 (ve smlouvě obě tato telefonní čísla společně jako „Zákaznická linka“); pokud však voláte na Zákaznickou linku \*22 ze zahraničí, volání není zdarma, ale účtuje se stejně jako běžné volání do České republiky podle roamingového tarifu; na Zákaznické lince vyřídíme Vaše požadavky či žádosti (jakož i hlášení poruch a vad při poskytování služeb), které byste nám měli podle těchto VOP předat (s výjimkou žádosti o uzavření smlouvy);
- b. internetovou samoobsluhu, kterou najdete na [www.centropol.cz](http://www.centropol.cz);
- c. písemně na adresu CENTROPOL ENERGY, a.s., 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, bez zbytečného odkladu ji oznámíme osobě zajišťující provoz Mobilní sítě, aby došlo k jejímu odstranění co nejdříve.

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

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 i v oblastech, které jsou dle orientační mapy označeny jako pokryté signálem. Informace týkající se pokrytí Vám poskytneme v zákaznických centrech Centropolu a dále jsou k dispozici na stránkách <https://www.vodafone.cz/mapa-pokryti/> nebo na stránkách Českého telekomunikačního úřadu <https://digi.ctu.cz/lte-pokryti/pokryti>. 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 (částečně či všech služeb), aniž bychom Vás o tom stihli předem informovat:

- 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, a to ani v náhradní lhůtě k nápravě ne kratší než 1 týden ode dne doručení takového upozornění; po uhrazení dlužného vyúčtování Vám bude poskytování služeb obnoveno (pokud došlo k úhradě před ukončením smlouvy); obnovení služeb může být zpoplatněno dle Ceníku;
- c. překročíte-li volací limit nebo jej v daném zúčtovacím období dosáhnete;
- d. nepodaří-li se nám 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) 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 ji uzavřeli s úmyslem neplatit za odebrané služby, anebo vznikne důvodná obava, že nebudete hradit své závazky ze smlouvy řádně a včas (např. zahájení insolvenčního řízení, exekuce na váš majetek);
- h. v případě narušení bezpečnosti či integrity Mobilní sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti.

Prosím, mějte na paměti, že omezení poskytování služeb nemá vliv na vaše smluvní povinnosti s výjimkou povinnosti platit Centropolu sjednanou úplatu závislou dle Ceníku na skutečném rozsahu poskytnutých služeb. Po dobu přerušení poskytování služeb Vám proto 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. 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** Omezit nebo přerušit poskytování služeb Vám na nezbytně 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 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. V případě, že si nebudete pamatovat své heslo, souhlasíte s tím, že Vás můžeme identifikovat jiným vhodným způsobem stanoveným Centropolem.

## 4.4

Poskytujeme také možnost volat bezplatně na čísla tísňového volání, a to i v případech uvedených v čl. 4.1.4 výše. Při volání na tato čísla zároveň v souladu s právními předpisy poskytneme 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 Mobilní sítě;
- d. u datových služeb se dále uplatní příslušná pravidla na ochranu Mobilní sítě vyplývající z našich účinných Podmínek tarifů a datových balíčků.

## 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 pásma užívaná Centropolem, uvedená na stránkách [www.centropol.cz](http://www.centropol.cz), a splňující technické specifikace rozhraní, uvedené rovněž na těchto stránkách.

# 5. Odpovědnost

## 5.1 Odpovědnost za škodu

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

- a. porušením Vaší smluvní povinnosti;
- b. v důsledku přerušení nebo vadného poskytnutí služby z důvodu nikoliv na naší straně;
- c. uvedením nesprávných údajů z vaší strany;
- d. viry (tzv. mobile malware), prozrazením či zneužitím hesla nebo 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. Při přerušení poskytování služby, nezajištění pokrytí, špatné kvalitě přenosu nebo zpracování nepřesných osobních či jiných údajů nezanikají naše vzájemné závazky ze smlouvy. Tím není dotčeno Vaše právo smlouvu případně v důsledku vypočtených vad plnění ukončit, a to výpovědí podle čl. 6.1.2 níže nebo jiným způsobem vyplývajícím ze zákona. Rádi bychom Vás též upozornili na to, že ze zákona neodpovídáme za obsah přenášených 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:

- a. převést smlouvu / SIM kartu na někoho jiného bez podání písemné žádosti a našeho souhlasu;
- b. prodat nebo převést práva k jakékoli ze služeb bez našeho předchozího písemného souhlasu (nedovolený pře prodej našich služeb);
- c. 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.);
- 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 nebo provoz Mobilní sítě či jakékoli její části či 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).

## 6. Ukončení smlouvy

### 6.1

Smlouva může být ukončena dohodou nebo písemnou či ústní výpovědí, odstoupením od smlouvy ze zákonných důvodů anebo v souvislosti s přenosem telefonního čísla k jinému poskytovateli v souladu s čl. 6.2 níže. Ukončení smlouvy se však nedotýká vzájemných nároků vzniklých ještě před jejím ukončením. Ke dni účinnosti ukončení smlouvy Vám přestaneme poskytovat služby a SIM kartu deaktivujeme.

**6.1.1** Písemná výpověď, kterou ukončujete smlouvu, musí mít tyto náležitosti: jméno a příjmení (nebo název), adresu, telefonní číslo (kterého se výpověď týká), v případě právnické osoby 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 Vaši totožnost kromě ověření heslem ověřit 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.

**6.1.2** Bude-li poskytování služby narušeno jakoukoli významnou trvajícím nebo často se opakující odchylkou od plnění uvedenou ve smlouvě, máte právo vypovědět smlouvu před koncem sjednaného období, a to bez uložení jakékoli úhrady.

**6.1.3** Smlouvu můžeme 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 po splatnosti);
- b. jestliže jste vstoupili do likvidace nebo bylo proti Vám zahájeno insolvenční řízení;
- c. poskytnete-li nám nesprávné údaje či nepravdivé prohlášení, případně nenahlásíte-li změnu svých údajů;
- d. v případě, že jsme spolu uzavřeli smlouvu na dobu neurčitou.



**6.1.4.** Pokud dojde k výpovědi smlouvy, bude smlouva ukončena nejpozději po uplynutí 30denní výpovědní doby, která počíná běžet ode dne, kdy je tato výpověď doručena nebo sdělena druhé straně.

## 6.2 Ukončení smlouvy v souvislosti s přenositelností telefonních čísel

**6.2.1** Chcete-li přenést své telefonní číslo k jinému poskytovateli, zajišťuje tuto službu přejímající poskytovatel služby. Přejímající poskytovatel nás poté informuje o tom, že chcete číslo přenést a my číslo uvolníme. Pokud si sami nestanovíte pozdější datum přenosu, bude telefonní číslo přenesené do 2 pracovních dnů od doby, kdy nám přejímající poskytovatel doručí žádost o přenesení telefonního čísla. Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývajících do zániku smlouvy bude kratší, nebo k přenesení telefonního čísla nedojde.

**6.2.2** Prosím, vezměte na vědomí, že pokud požádáte o ukončení smlouvy uzavřené na dobu určitou, máme právo na následující finanční vyrovnání:

- a. jste-li spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, je úhrada finančního vyrovnání požadována pouze, pokud smlouva skončí do 3 měsíců od jejího uzavření. V takovém případě výše vyrovnání odpovídá jedné dvacetině součtu všech měsíčních paušálů zbývajících ode dne ukončení smlouvy do konce sjednané doby jejího trvání, nebo jedné dvacetině součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících od ukončení smlouvy do konce sjednané doby jejího trvání;
- b. pokud nejste spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, odpovídá výše vyrovnání součtu všech měsíčních paušálů zbývajících ode dne ukončení smlouvy do konce sjednané doby jejího trvání, nebo součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících od ukončení smlouvy do konce sjednané doby jejího trvání.

**6.2.3** Centropol nemá právo na finanční vyrovnání podle čl. 6.2.2 výše v případech, kdy zákon nebo smlouva stanoví, že k ukončení smlouvy dojde bez postihu zákazníka.

**6.2.4** 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 stránkách [www.centropol.cz](http://www.centropol.cz), a dále v Návodu na přenesení telefonního čísla k jinému operátorovi.

**6.2.4** Chtěli bychom vás informovat, že máte právo na paušální náhradu ve výši :

- a. 200,00 Kč za každý započatý den prodlení v případě, že dojde k přenesení čísla se zpožděním. Pokud prodlení s přenesením čísla bude trvat déle než 5 dnů, počínaje 6. dnem prodlení činí paušální náhrada 400,00 Kč za každý započatý den prodlení;
- b. 600,00 Kč za každý započatý den, po který trvá nepříznivý stav způsobený zneužitím přenosu čísla v důsledku porušení povinnosti Centropolu jako přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby;
- c. 200,00 Kč za každý započatý den prodlení v případě, že Centropol nedodrží ujednaný termín opravy a instalace. Pokud prodlení s opravou a instalací bude trvat déle než 5 dnů, počínaje 6. dnem prodlení činí paušální náhrada 400,00 Kč za každý započatý den prodlení.

## 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 tarifů) zaúčtován okamžitě po její aktivaci/změně (aktivace probíhá vždy k prvnímu dni zúčtovacího období), a dále že při deaktivaci služby v průběhu zúčtovacího období, tj. i při přenosu telefonního čísla k jinému poskytovateli, dochází k vyúčtování poměrné částky poplatku za službu dle skutečného počtu dní, kdy byla služba aktivní.



## 7. Závěrečná a přechodná ustanovení

### 7.1 Doručování zákazníkovi

**7.1.1** 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 pobytu/místa podnikání či sídla. Pokud se nepodaří odeslané oznámení doručit pro porušení Vaší povinnosti dle čl. 1.2 výše, považuje se za doručené dodáním na výše uvedenou adresu nebo marným uplynutím lhůty pro vyzvednutí oznámení, případně dnem vrácení zasláního oznámení, a to podle toho, co nastane dříve. Korespondenční adresou může být i e-mail (elektronická adresa), který nám za účelem doručování oznámení sdělíte, a jestliže o tento způsob doručování požádáte 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 zpřístupníme prostřednictvím elektronického rozhraní pro vzdálený přístup (např. internetová samoobsluha), a to okamžikem zpřístupnění.

Vezměte prosím v této souvislosti na vědomí, že v případě doručení prostřednictvím internetové samoobsluhy nemusíme zasílat písemné oznámení specifikované v čl. 7.1.1 výše, a proto prosím provádějte časté kontroly oznámení doručených do Vaší internetové samoobsluhy.

### 7.2 Řešení sporů

**7.2.1** Vznikne-li mezi Centropolem a zákazníkem, který je spotřebitelem, spor při uzavření smlouvy nebo z plnění smlouvy, je dotčený zákazník-spotřebitel oprávněn obrátit se v rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů na Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz), Sokolovská 219, 190 00 Praha 9). V závislosti na povaze sporu (pokud by nešlo o služby elektronických komunikací) však může být příslušný i orgán jiný. Na žádost zákazníka-spotřebitele jej bude Centropole v případě konkrétního sporu informovat o orgánu příslušném pro mimosoudní řešení daného sporu v souladu se zákonem o ochraně spotřebitele.

**7.2.2** V případě, že se jedná o spor týkající se povinností uložených zákonem o elektronických komunikacích nebo na jeho základě, je příslušným orgánem k řešení sporů Český telekomunikační úřad. Řízení před Českým telekomunikačním úřadem lze zahájit na základě elektronického formuláře dostupného na stránkách [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz). Pro zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace je zákazník povinen podat návrh bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne.

### 7.3 Právní předpisy

Na tuto smlouvu se vztahují příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, zákon o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.

### 7.4 Výhrady

**7.4.1** Ve smyslu ust. § 1740 odst. 3 občanského zákoníku vylučujeme ve vztazích mezi námi přijetí našeho návrhu na uzavření smlouvy (nabídka) s dodatkem nebo odchylkou, která 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.



**7.4.2** 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.

**7.4.3** 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.

## 7.5 Účinnost

Tyto VOP jsou platné od 1. ledna 2024 a účinné pro všechny smlouvy uzavřené od 1. ledna 2024. Pro smlouvy uzavřené dříve se tyto VOP použijí na základě oznámení Centropolu příslušným zákazníkům, ve kterém bude stanoveno datum účinnosti změny.