CENTROPOL

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

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

1. Základní ustanovení

1.1 Smlouva o poskytování služeb

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

1.1.2 Obsah smlouvy a její dostupnost
Smlouvu, kterou spolu uzavřeme, tvoří vždy i tyto Všeobecné podmínky, Informace pro účastníka a uživatele o zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů (dále jen „**Informace pro zákazníka**"), Ceník služeb, resp. přehled tarifů a služeb (dále jen „**Ceník**"), Reklamační řád služeb společnosti CENTROPOL ENERGY, a.s. (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 Všeobecných podmínek, Ceníku nebo podmínek jednotlivých služeb. Všeobecné podmínky, Informace pro zákazníka, 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**, případně na vyžádání na Zákaznické lince.

1.1.3 Souhlas se smluvními dokumenty
Uzavřením smlouvy vyjadřujete a potvrzujete svůj souhlas s těmito Všeobecnými podmínkami, Informacemi pro zákazníka, 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. V případě rozporu mezi Všeobecnými podmínkami, Informacemi pro zákazníka, Ceníkem, Reklamačním řádem, podmínkami jakékoli služby a Podmínkami marketingových akcí platí uvedené pořadí přednosti: (I) Podmínky marketingových akcí, (II) Podmínky jednotlivých služeb, (III) Ceník, (IV) Všeobecné podmínky a Informace pro zákazníka a (V) Reklamační řád, což nám však nebrání dohodnout se jinak. Objednáním nebo aktivací jednotlivých služeb potvrzujete svůj souhlas a seznámení se nejen se Všeobecnými podmínkami, ale i podmínkami takové služby.

1.1.4 Změna a Informování o změně smluvních podmínek
Trh služeb elektronických komunikací se neustále dynamicky vyvíjí, a proto si vás dovolujeme 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 Všeobecných podmínek, Informací pro zákazníka, 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;
- výhrad ve vztahu k právním předpisům;
- podmínek zpracování Údajů včetně práva na informace o zpracování osobních údajů.

Změněné dokumenty uveřejníme nejméně 1 měsíc před nabytím jejich účinnosti v našich prodejnách a na internetových stránkách **www.centropol.cz**. Zároveň vás o jejich změně budeme informovat některým z následujících způsobů (dle našeho výběru): prostřednictvím našich informačních kanálů, Vyúčtování, SMS zprávy, e-mailu či internetové Samoobsluhy. V případě změny dokumentů ve smyslu čl. 1.1.5 níže Vás o této změně a o Vašem právu na ukončení smlouvy z důvodu této změny budeme informovat způsobem sjednaným pro zasílání vyúčtování.

1.1.5 Podmínky pro ukončení smlouvy v případě nesouhlasu s jednostrannou změnou smlouvy
Pokud se jednostranné změny dokumentů dle čl. 1.1.4 výše budou týkat změn uvedených v ust. § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), tzn. (i) čl. 1.7 níže – námi poskytované služby, (ii) čl. 4 a čl. 5.3 níže – podmínky poskytování, omezení, obnovení, ukončení a řízení kvality služeb a ochranná opatření; (iii) čl. 1.5 níže a čl. 8 Informací pro zákazníka – informace o vašich právech týkajících se telefonního seznamu (iv) čl. 3.3 níže – podmínky využití zákaznické podpory; (v) ceník služeb; (vi) čl. 2 níže - informace o podmínkách vyúčtování ceny služeb elektronických komunikací; (vii) doba, na kterou je smlouva uzavřena, včetně případné délky výpovědní doby (čl. 6.1.2 níže); (viii) čl. IV. a čl. VII. Reklamačního řádu - způsob, místo a lhůty pro uplatnění reklamací a vaše související nároky v případě nedodržení sjednané úrovně kvality služby nebo přerušení poskytování služby nebo připojení; (ix) čl. 5.2 a čl. 7.2 níže - informace o způsobu řešení sporů ze smlouvy; (x) čl. 1.1.4 výše – ujednání o jednostranných změnách smluvní dokumentace, způsobu vyrozumění o změně a právu na ukončení smlouvy; a (xi) čl. 6.2 níže – podmínky ukončení smlouvy v souvislosti s přenositelností telefonních čísel a naše právo na finanční vyrovnání v případě předčasného ukončení smlouvy, můžete v případě nesouhlasu s těmito změnami smlouvu s uvedením důvodu písemně ukončit tak, že nám oznámení o ukončení doručíte do dne účinnosti této změny. V takovém případě bude smlouva ukončena ke dni nabytí účinnosti takové změny (a SIM karta deaktivována) bez jakékoliv sankce. Pokud nám ukončení smlouvy v uvedené lhůtě nedoručíte, budeme mít za to, že se změnami souhlasíte. Pokud jsme však změny provedli z důvodu změny právní úpravy, na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu nebo se jedná o jiné změny smlouvy, či by ukončení smlouvy z vaší strany bylo zneužitím práva, tento postup (ukončení smlouvy z důvodu jednostranné změny bez sankce) nelze použít.

1.2 Objednávka služeb
Před uzavřením smlouvy si vyberete a objednáte služby. K tomu potřebujete, stejně jako při další komunikaci s Centropolem, údaje nezbytné ke své identifikaci. Tyto údaje si ověříme podle vašich platných dokladů, které si můžeme okopírovat a jejich kopie archivovat. 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 či veřejných rejstřících.

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 **www.centropol.cz** nebo v Ceníku.

1.5 Uzavření smlouvy
Smlouva mezi vámi a Centropolem bude uzavřena 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 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 nevylomíte a neužijete žádnou službu, můžete nám ji vrátit neporušenou do 14 dnů od data, kdy ji převezmete; v takovém případě smlouvu považujeme bez dalšího za neuzavřenou (pokud již předtím byla smlouva uzavřena postupem uvedeným výše).
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 nepřejete být kontaktován za účelem nabízení obchodu a služeb. 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, pokud jste spotřebitel, vyjadřujete a potvrzujete, že jsme vám v době a v rozsahu požadovaném právními předpisy uvedenými v čl. 7.3 níže poskytli veškeré smluvní informace. Aktivací SIM karty či zahájení čerpání služeb považujeme za vaši výslovnou žádost k zahájení poskytování služeb, a to i před uplynutím 14 denní lhůty, která počíná běžet prvním dnem následujícím po dni předání, resp. doručení smluvních informací dle věty první tohoto odstavce, po kterou máte jako spotřebitel možnost i bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory. Pokud v této lhůtě odstoupíte od smlouvy po zahájení poskytování služeb, můžeme požadovat úhradu již využitých služeb.

1.6 Co by 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,
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 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 nebo v mimořádných případech určenou Centropolem. Uhrazená Kauce slouží zejména 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 důvodech nemožnosti uzavřít smlouvu 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 neuzavření smlouvy dle č. 1.5 výše, a to ve lhůtě 60 dnů ode dne ukončení smlouvy nebo doručení neporušené SIM karty nevylomené z plastové karty;
b) pokud jste nebyli v uplynulých 3 po sobě jdoucích zúčtovacích obdobích v prodlení s úhradou Vyúčtování, nedohodneme-li se jinak (např. v Podmínkách marketingových akcí), a to ve lhůtě 60 dnů ode dne obdržení vaší žádosti o jejím vrácení. Další podmínky pro vrácení Kauce naleznete v Ceníku nebo na **www.centropol.cz**.

1.7 Služby
Centropol ve své síti (dále jen „**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. Část služeb třetích stran představuje zároveň platební služby ve smyslu zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů.
Služby poskytované Centropolem jsou upraveny v samostatných podmínkách jednotlivých služeb.
Rádi bychom vás upozornili, že SIM karta zůstává vždy v našem vlastnictví a jsme oprávněni ji deaktivovat v případě, že nedojde k uzavření smlouvy nebo je již uzavřená smlouva ukončena.

2. Vyúčtování

2.1 Vystavení, dodání a úhrada vyúčtování služeb

2.1.1 Vyúčtování služeb vám vystavíme po skončení každého Zúčtovacího období (ve smlouvě jen „**Vyúčtování**"). Vyúčtování obsahuje cenu za všechny služby a služby třetích stran poskytnuté a objednané v příslušném Zúčtovacím období. Délka Zúčtovacího období je zpravidla jeden měsíc, není-li dohodnuto jinak. Centropol je oprávněn ve Vyúčtování vyúčtovat i ceny za služby poskytnuté v předchozích Zúčtovacích obdobích, pokud nebyly zahrnuty do předchozích Vyúčtování (zejména v případě roamingu a služeb třetích stran). Vyúčtování vám poskytneme v elektronické podobě ve vaší Internetové samoobsluze, v níž bude zpřístupněno nejpozději do tří dnů po dni jeho vystavení. Na vaši žádost vám Vyúčtování zašleme v papírové podobě prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na vaši adresu nebo adresu 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 tři 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, které uvedeme na příslušném Vyúčtování, a které je zpravidla stanoveno na 18 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). Zaslání upomínky v případě prodlení se zaplacením Vyúčtování může být zpoplatněno 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 V Ceníku můžeme stanovit finanční limit, do jehož překročení po vás nebudeme dlužnou částku vymáhat, ačkoliv budete v prodlení, a to dokud váš celkový dluh vůči nám tento finanční limit nepřekročí. Upozorňujeme však, že v případě nastavení úhrady Vyúčtování prostřednictvím inkasních plateb budeme dlužnou částku požadovat vždy uhradit, stejně jako v případě, že dojde k ukončení smlouvy.

2.1.4 Pokud vaše Vyúčtování včas neuhradíte, můžeme požadovat úhradu poplatků dle platného Ceníku a 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 opatřenou ověřeným podpisem.

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

3.1.5 Reklamace bez odkladného účinku na splatnost Vyúčtování
Vezměte prosím na vědomí, že podání reklamace dle čl. 3.1.4 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) 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 478 575 555 nebo zdarma na čísle *22;
b) internetovou samoobsluhu, kterou najdete na www.mujmobil.centropol.cz;
c) písemně 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 Mobilní sítě nějaká závada, odstraníme ji co nejdříve.

4.1.2 Orientační mapa pokrytí / nemožnost garantovat připojení k síti
Oblasti pokryté rádiovým signálem a oblasti, kde je technicky možné 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 označené jako pokryté signálem. Informace týkající se pokrytí najdete v prodejnách Centropolu a na stránkách **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** 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, například:

a) porušíte-li povinnost stanovenou ve Smlouvě či v právních předpisech,
b) neuhradíte-li vaše řádné 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) 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) 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 vaší 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 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. 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, 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, a to i v případech uvedených v čl. 4.1.4 výše. 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 Mobilní sítě.
d) U datových služeb se dále uplatní příslušná pravidla na ochranu Mobilní sítě.

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

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 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 PINu, 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 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 přeprodej 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, anebo odstoupením od smlouvy ze zákonných důvodů. Ukončení smlouvy se však nedotýká vzájemných nároků vzniklých ještě před jejím ukončením. Ke dni účinnosti ukončení smlouvy vám 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 případně 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 kontaktoval z telefonního čísla, kterého se výpověď týká.

6.1.2 Pokud nám doručíte či sdělíte výpověď smlouvy, bude smlouva ukončena nejpozději po uplynutí 30 denní výpovědní doby, která počíná běžet ode dne, kdy nám bude tato výpověď doručena.

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) je-li na váš majetek prohlášen konkurz či byl-li zamítnut návrh na prohlášení konkurzu pro nedostatek majetku nebo jste vstoupili do likvidace nebo bylo proti vám zahájeno insolvenční řízení,
c) poskytnete-li nám nesprávné údaje či nepravdivé prohlášení, případně nenahlásíte-li změnu svých údajů.

6.2 Ukončení smlouvy v souvislosti s přenositelností telefonních čísel

6.2.1 Chcete-li přenést své telefonní číslo k jinému poskytovateli, můžete nás požádat o ukončení smlouvy, případně požádat o její nepokračování na přenášeném telefonním čísle. S přihlédnutím k čl. 7.5 níže pak bude smlouva ukončena nejpozději ve lhůtě 10 dnů, která začne běžet od okamžiku doručení vašeho požadavku na ukončení smlouvy a podání žádosti o přenesení telefonního čísla. Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku smlouvy bude kratší než 10 dnů nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo.

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, výše vyrovnání odpovídá jedné pětině součtu všech měsíčních paušálů zbývajících ode dne ukončení smlouvy do konce sjednané doby jejího trvání, nebo jedné pětiny součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících od ukončení smlouvy do konce sjednané doby jejího trvání;
b) pokud nejste spotřebitelem, 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 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** a dále v Návodu na přenesení telefonního čísla k jinému operátorovi.

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 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 bydliště / místa podnikání či sídla. Pokud se nepodaří odeslané oznámení doručit, považuje se za doručené dodáním na výše uvedenou adresu nebo marným uplynutím lhůty pro vyzvednutí oznámení, případně dnem vrácení zaslaného 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 v této souvislosti prosím 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. Mimosoudní řešení sporů

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, Sokolovská 219, 190 00 Praha 9), resp. na finančního arbitra (www.finarbitr.cz, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1), týká-li se spor poskytování platebních služeb. V závislosti na povaze sporu však může být příslušný i orgán jiný. Na žádost zákazníka-spotřebitele jej bude Centropol v případě konkrétního sporu informovat o orgánu příslušném pro mimosoudní řešení daného sporu v souladu se zákonem o ochraně spotřebitele.

7.3. Právní předpisy

Na tuto smlouvu se vztahují příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a 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 všeobecné podmínky jsou účinné pro všechny smlouvy uzavřené po 18. 9. 2017. Pro smlouvy, které byly uzavřeny před 18. 9. 2017, jsou tyto Všeobecné podmínky účinné od 1. 12. 2017. Od tohoto data zároveň pozbývají účinnosti předchozí Všeobecné podmínky ze dne 28. 3. 2016. Čl. 6.2 nabyde účinnosti dne 1. 2. 2018.

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

1. Před uzavřením smlouvy

Chcete-li využívat služeb společnosti Centropol, přečtěte si pozorně tyto podmínky, které stanoví, jakým způsobem společnost Centropol jako správce osobních údajů zpracovává vaše osobní údaje, k jakým účelům a po jakou dobu. Tyto podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy.
Před uzavřením smlouvy jsme oprávněni za účelem předcházení podvodnému jednání a posouzení schopnosti a ochoty Zákazníka splnit jeho smluvní závazky (posouzení bonity, platební morálky a důvěryhodnosti) nahlížet do registrů (informačních databází) závazků. Do registrů evidujících záznamy o závazcích po splatnosti jsme oprávněni nahlížet i bez Vašeho souhlasu; k nahlížení do registrů evidujících záznamy o závazcích, u nichž nedošlo k prodlení, a o potenciálních závazcích jsme však oprávněni pouze s Vaším souhlasem.
Bližší informace týkající se zpracování osobních údajů a dalších rozhodných skutečností jsou k dispozici na **www.centropol.cz** v části Prohlášení o ochraně osobních údajů.

2. Podmínky zpracování údajů

Tento dokument upravuje podmínky a poskytuje informace o zpracovávání Údajů, způsob poskytnutí souhlasu Zákazníka se zpracováním Údajů a práva a povinnosti Zákazníka při zpracování jeho Údajů (dále také jako „**Informace**").
Společnost CENTROPOL ENERGY, a.s., se sídlem Ústí nad Labem, Vaníčkova 1594/1, PSČ 400 01, IČ: 25458302, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, spis. značka B 1457 (dále jen „**Centropol**"), vede databázi osobních, lokalizačních a provozních údajů („**výše a dále jen Údaje**") účastníků a uživatelů služeb elektronických komunikací („**dále jen Zákazník**").
Údaje získáváme přímým nebo nepřímým kontaktem s vámi, v rámci poskytování služeb nebo od třetích osob. Centropol zpracovává Údaje na základě zákona, tj. v takovém případě není Zákazník oprávněn takové zpracování odmítnout (povinné zpracování viz odst. 4), nebo na základě souhlasu Zákazníka, kdy je Zákazník oprávněn takové zpracování kdykoli odmítnout (dobrovolné zpracování viz odst. 5). Centropol shromažďuje a zpracovává Údaje manuálně nebo automaticky, sám nebo prostřednictvím třetích subjektů (zpracovatelů).

3. Definice Údajů

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

4. Povinné zpracování

Povinně jsou zpracovávány Údaje na základě zákona, a to zejména pro účely poskytování služeb elektronických komunikací, souvisejících služeb, platebních transakcí, zajištění propojení a přístupu k síti, ověřování a hodnocení bonity či platební morálky Zákazníka prostřednictvím registru o závazcích po splatnosti a poskytování Údajů do registrů závazků, Vyúčtování a provádění úkonů s tím souvisejících, účetní a daňové účely, identifikace zneužívání Mobilní sítě či služeb, vymáhání pohledávek, prodej produktů či služeb třetích stran prostřednictvím Mobilní sítě nebo jejich Vyúčtování, pro účely volání na čísla tísňového volání.

5. Dobrovolné zpracování

Zákazník souhlasí s tím, že Centropol je oprávněn zpracovávat Údaje k následujícím účelům: obchodní a marketingové účely, včetně provádění průzkumu trhu, telemarketingu a nabízení obchodu a služeb, poskytování informací (zejména formou obchodního sdělení 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 registrů evidujících záznamy o závazcích, u nichž nedošlo k prodlení, a o potenciálních závazcích, a to jak při vzniku smluvního vztahu, tak i v jeho průběhu.

6. Předávání údajů do registru závazků

Centropol může i bez souhlasu Zákazníka předávat do registrů (informačních databází) identifikační údaje Zákazníka včetně rodného čísla, údaje o finančních závazcích Zákazníka ze smluv, včetně údajů o potenciálních finančních závazcích Zákazníka ze smluv, o kterých zákazník s Centropolem jednal, ale k jejichž uzavření nedošlo, a dále údaje o časovém určení období, ke kterému se údaje vztahují. V případě, že údaje obsahují informace o dluhu Zákazníka po splatnosti, je Centropol povinen informovat Zákazníka o existenci dluhu a vyzvat jej k úhradě takového dluhu.
Údaje mohou být v registru zpracovávány po dobu, po kterou závazek Zákazníka trvá, a dále po dobu 3 let po jeho splacení. Pokud závazek Zákazníka zanikl jinak než splacením nebo pokud jde o závazek promlčený nebo závazek, od jehož placení byl dlužník osvobozen, lze informaci o takovém závazku v registru zpracovávat nejdéle po dobu 3 let od zániku takového závazku, od jeho promlčení nebo od okamžiku, kdy nastalo osvobození. V případě, že nedošlo k uzavření smlouvy, mohou být údaje zpracovávány v registru nejdéle po dobu 3 měsíců.
Zákazník má právo, za úhradu odůvodněných nákladů, na výpis informací, které jsou o něm vedeny v registru.
Centropol bude předávat výše uvedené údaje sdružení SOLUS, zájmovému sdružení právnických osob, IČ: 69346925. Sdružení SOLUS jako provozovatel registru (informační databáze) závazků je oprávněno tyto osobní údaje zpřístupnit za účelem hodnocení platební morálky všem uživatelům (členům) registru, a to i bez souhlasu subjektu údajů v případě registru evidujícího záznamy o závazcích po splatnosti a v případě registru evidujícího záznamy o závazcích, u nichž nedošlo k prodlení, a o potenciálních závazcích pouze se souhlasem subjektu údajů.
Pokud jsou z registru poskytovány údaje o dluzích Zákazníka po splatnosti, musí být společně s tímto údajem vždy poskytnut také údaj o tom, zda byl dluh splněn a kdy ke splnění došlo.
Subjekt údajů má právo na informace o osobních údajích, které o něm SOLUS zpracovává, právo na jejich opravu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v § 12 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a v případě podezření na porušení 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. Změny Údajů Zákazníka

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

8. Informační služba a Telefonní seznamy

Má-li o to Zákazník zájem, může způsobem k tomu Centropolem určeným 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 v případě, kdy dá zákazník souhlas s uveřejněním, je povinností společnosti Centropol předat takové údaje dalším poskytovatelům informačních služeb o telefonních číslech a vydavatelům telefonních seznamů.

9. Politicky exponovaná osoba

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

10. Monitorování komunikace

Centropol prohlašuje, že telefonní hovor Zákazníka s pracovníkem Centropolu nebo jeho smluvního partnera může být Centropolem monitorován a zaznamenán. Toto monitorování se uskutečňuje výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů Centropolu. Centropol zároveň prohlašuje, že případný záznam telefonního hovoru bude Centropolem zálohován po nezbytně nutnou dobu.

11. Sdílení Údajů s třetími stranami

Zákazník bere na vědomí, že jeho Údaje mohou být v souladu se zákonem na ochranu osobních údajů zpracovávány třetími subjekty, a to 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.
Centropol může předávat jiným provozovatelům sítí a jiným poskytovatelům služeb data o účastnících, pokud slouží k identifikaci či prevenci zneužívání Mobilní sítě a služeb. Zneužíváním služeb se přitom rozumí opožděné placení nebo neplacení za poskytnuté služby.
Seznam zpracovatelů je k dispozici na stránkách **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, ztrátě či jinému neoprávněnému nakládání s Údaji, nestanoví-li platná právní úprava jinak.

12. Udělení souhlasu a možnost odvolání

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

13. Doba zpracování Údajů

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

14. Právo na Informace

Zákazník má právo na 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 likvidaci). Dále má právo se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů.

Tyto Informace jsou účinné od 28. 3. 2016.