

Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti GREPA Networks s.r.o., se sídlem Žitná 16, 466 01 Jablonec nad Nisou IČ:25492900, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, Vložka 20842 (dále jen "GREPA")

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 společnosti GREPA jako poskytovatele těchto služeb. Dále v nich najdete podmínky zprostředkování přístupu ke službám třetích stran (dále jen „služby třetích stran“). Služby společnosti GREPA i služby třetích stran můžete využívat, pokud s námi uzavřete smlouvu (nemusí být písemná) o poskytování služeb (dále jen „smlouva“). Smlouvu s GREPou 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 též jen „Ceník“), Reklamační řád služeb společnosti GREPA (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 společnosti GREPA a na stránkách greptel.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 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. Prosím, vezměte na vědomí, že pokud si od nás koupíte zařízení za zvýhodněnou cenu, pak koupí tohoto zařízení potvrzujete seznámení se a souhlas s Podmínkami koupě zařízení za zvýhodněnou cenu, které jsou Vám k dispozici ve všech prodejnách společnosti GREPA a na stránkách greptel.cz, případně na vyžádání na zákaznické lince. Nepřehlédněte prosím, že v případě porušení těchto Podmínek koupě zařízení za zvýhodněnou cenu po Vás můžeme požadovat úhradu v nich uvedené částky.

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 dalších smluvních 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 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 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 společnosti GREPA; – 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. O změnách smluvních podmínek a jejich uveřejnění Vás budeme samozřejmě informovat, a to nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy či dalších výše uvedených dokumentů, v našich prodejnách a prostřednictvím stránek GREPA.cz, případně také prostřednictvím našich informačních materiálů, Vyúčtování, SMS zprávy, e-mailu či Internetové samoobsluhy.

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

Pokud jednostranné změny dokumentů dle čl. 1.1.4 výše budou mít charakter podstatné změny smlouvy vedoucí ke zhoršení vašeho postavení, můžete smlouvu ukončit písemnou výpovědí s uvedením tohoto důvodu, kterou nám doručíte nejpozději do 15 kalendářních dnů ode dne účinnosti této změny. V takovém případě bude smlouva ukončena (a SIM karta případně deaktivována) bez jakékoliv sankce. Pokud nám výpověď v uvedené lhůtě nedoručíte, budeme mít za to, že se změnami souhlasíte. Upozorňujeme Vás, že jestliže výpověď doručíte až po dni nabytí účinnosti této změny (tedy v rozmezí 1. – 15. dne po nabytí účinnosti této změny), bude se smluvní vztah v tomto období řídit již dle nových podmínek, tedy v režimu provedených změn dle popisu výše. Pokud jsme však změny provedli z důvodu změny právní úpravy na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu, nebo se jedná o jiné než podstatné změny smlouvy vedoucí ke zhoršení vašeho postavení, či 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 naší společností, údaje nezbytné k Vaší identifikaci. Tyto údaje si ověříme podle vašich platných dokladů, které si můžeme okopírovat a jejich kopie archivovat. Aktuální seznam těchto dokladů je uveden na greptel.cz. Nastane-li jakákoli změna vašich údajů, oznamte nám ji, prosím, do 7 kalendářních dnů poté, co nastala – je to důležité pro náš smluvní vztah. Před uzavřením smlouvy si také můžeme ověřit vaši platební historii v registru dlužníků či veřejných rejstřících.

1.3 Heslo

Při objednávce služeb Vám bude vygenerováno heslo, které si můžete kdykoli změnit, což Vám doporučujeme bezodkladně provést. 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 Hlasovou samoobsluhu z telefonního čísla v síti společnosti GREPA, je považován za zákazníka oprávněně využívajícího takové telefonní číslo. I v takovém případě Vás můžeme vyzvat k ověření heslem.

1.4 Volací limit

Před uzavřením smlouvy je třeba, abyste zvolili „Volací limit“, což je celková cena služeb, které plánujete nebo chcete využít. Pokud Volací limit sami nezvolíte, GREPA to udělá za Vás. 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. Ačkoliv 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, můžeme Vám dočasně omezit poskytování některých placených služeb. Podrobnosti najdete na greptel.cz nebo v Ceníku.

1.5 Uzavření smlouvy

Smlouva mezi Vámi a GREPou bude uzavřena jedním z těchto způsobů:

a) aktivací SIM karty, kterou provedeme nejpozději do 30 dnů od data, kdy Vám SIM kartu doručíme, objednáte-li si služby společnosti GREPA mimo prodejnu společnosti GREPA,

b) aktivací SIM karty, objednáte-li si služby přímo v prodejně společnosti GREPA; pokud SIM karta není aktivní již v okamžiku převzetí, zaktivujeme Vám ji do 5 dnů,

c) jiným s Vámi dohodnutým způsobem.

Uzavřením smlouvy či vylomením SIM karty z plastové 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 převeźmete; 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 společnosti GREPA či v tištěném telefonním seznamu. O zveřejnění můžete kdykoliv požádat a máte právo požadovat, aby v telefonním seznamu bylo uvedeno, že si nepřejete být kontaktován za účelem nabízení obchodu a služeb. Souhlas se zveřejněním údajů v telefonním seznamu nebo informační službě můžete 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 s dostatečným předstihem před uzavřením takové smlouvy poskytli předstímní informace v rozsahu požadovaném příslušnými právními předpisy k ochraně spotřebitele. Aktivaci SIM karty či zahájení čerpání služeb považujeme za vaši výslovnou žádost k zahájení poskytování služeb, a to i před uplynutím 14-tidenní lhůty od uzavření smlouvy, po kterou máte jako spotřebitel možnost i bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory. Pokud v této lhůtě odstoupíte od smlouvy po zahájení poskytování služeb, můžeme požadovat úhradu již využitých služeb.

1.6 Co by 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 společnosti GREPA neuhrazené pohledávky nebo soustavně opožděné platby Vyúčtování,

b) neuvedli jste nesprávné osobní nebo identifikační údaje,

c) nezneužívali jste, ani se nepokusili o zneužití sítě, služeb nebo služeb třetích stran,

d) plnili jste své závazky vůči jiným subjektům nebo společnosti GREPA a není důvod se domnívat, že je nyní neplníte nebo nebudete plnit,

e) na účet společnosti GREPA jste uhradili finanční částku (dále jen „Volací jistina“) ve výši uvedené v Ceníku nebo v mimořádných případech určenou GREPOU. Uhrazená Volací jistina 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 Volací jistinu 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 čl. 1.5 výše, a to ve lhůtě 60 dnů ode dne ukončení smlouvy nebo doručení neporušené SIM karty nevyložené z plastové karty;

b) pokud jste nebyli v uplynulých 3 po sobě jdoucích zúčtovacích obdobích v prodlení s úhradou Vyúčtování, nedohodneme-li se jinak (např. v Podmínkách marketingových akcí), a to ve lhůtě 60 dnů ode dne obdržení Vaší žádosti o její vrácení.

1.7 Služby

GREPA ve své síti 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 GREPOU 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 (popř. za objednané zboží) a služby třetích stran poskytnuté a objednané v příslušném zúčtovacím období. Délka zúčtovacího období je zpravidla jeden měsíc, není-li dohodnuto jinak. GREPA je oprávněna 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 Klientské zóně, 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 je 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, případně adresu uvedenou ve smlouvě, 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 10. den po vystavení Vyúčtování. Vyúčtování je uhrazeno připsáním vyúčtované částky pod správným variabilním symbolem na účet společnosti GREPA (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 v 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 a náhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávky, které jste povinni uhradit.

2.2 Započtení pohledávek Volací jistinu či finanční plnění, které od Vás obdržíme, můžeme použít na úhradu jakékoli Vaší dlužné částky z titulu poskytování služeb, nákupu zboží 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). Změnu služeb provedeme co nejdříve, nejpozději do jednoho týdne. Změny mohou být provedeny 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 Reklamací Vyúčtování/služeb

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

3.1.5 Reklamacce bez odkladného účinku na splatnost

Vyúčtování Vezměte prosím na vědomí, že podání reklamacce 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?

Abychom Vám komunikaci s námi co nejvíce ulehčili, můžete využít zákaznickou linku a další způsoby komunikace, které Vám pro jednotlivé typy požadavků nabízíme (informace o Internetové či Hlasové samoobsluze najdete na GREPA.cz). Na zákaznickou linku můžete volat bezplatně, není-li v podmínkách konkrétní aktivované služby stanoveno jinak. 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), realizujte prostřednictvím naší zákaznické linky na telefonním čísle 800 400 300. Písemné žádosti zasílejte na adresu GREPA Networks s.r.o., Žitná 2324/16, 466 01 Jablonec nad Nisou.

4. Co musí a smí GREPA

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.

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 společnosti Vodafone. 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 najdete v prodejnách společnosti GREPA a na stránkách greptel.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 greptel.cz nebo v Ceníku. Máte možnost kdykoliv využít služeb jiného poskytovatele pro zajištění regulovaných roamingových služeb, odděleně od domácích a neregulovaných roamingových služeb poskytovaných ze strany společnosti GREPA, a to bez poplatku a bez nutnosti změnit své

telefonní číslo nebo SIM kartu – tzv. oddělený prodej roamingových služeb. Podmínky této služby a další informace jsou k dispozici na greptel.cz.

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 včas a řádně Vyúčtování ani přesto, že Vás na to upozorníme prostřednictvím SMS zprávy nebo jiným způsobem; 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 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 či zboží odebrané současně se službami (např. při dodání zboží za zvýhodněnou cenu oproti povinnosti k Minimálnímu měsíčnímu plnění), 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 naší sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti.

Prosím mějte na paměti, že omezení poskytování služeb nemá vliv na Vaše smluvní povinnosti a že po dobu přerušování poskytování služeb Vám nemusíme vystavovat Vyúčtování. Jakmile odpadne důvod pro přerušování 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 GREPou.

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

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

a) Přednostně jsou poskytovány hlasové služby před datovými službami.

b) V případě naplnění kapacity připojení (zejména u základnové stanice) nelze zahájit nový hovor, probíhající hovory nejsou ovlivněny.

c) V případě naplnění kapacity připojení u datových služeb (zejména u základnové stanice) dochází k omezení rychlosti připojení všech aktivních uživatelů sítě.

d) U datových služeb se dále uplatní příslušná pravidla na ochranu sítě.

4.6 Může se stát, že Váš telefon či jiné zařízení nebude v naší síti plně funkční. Služby můžete užívat pouze prostřednictvím zařízení, které splňuje požadavky stanovené právními předpisy. Pro správné fungování přístroje v naší 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 společnosti GREPA, uvedená na greptel.cz a splňující technické specifikace rozhraní uvedených na greptel.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 odpovědní 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 naše 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 pře prodej našich služeb),
- c) použít SIM kartu/službu 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 naší 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), ověřený podpis majitele telefonního čísla, případně také výpis z obchodního rejstříku ne starší než 3 měsíce. Písemnou výpověď můžete poslat na adresu sídla společnosti GREPA. 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 posledním dnem následujícího účtovacího období, pokud není dohodnuto jinak. Toto samozřejmě neplatí pro smlouvu na dobu určitou.

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.

6.1.4 Namísto ukončení smlouvy v případě, že neuhradíte včas a řádně Vyúčtování ani přesto, že Vás na to upozorníme prostřednictvím SMS zprávy nebo jiným způsobem, můžeme Vaše telefonní číslo převést na předplacené služby.

6.2 Ukončení smlouvy v souvislosti s přenositelností telefonních čísel

Chcete-li přenést své telefonní číslo k jinému poskytovateli, můžete nás požádat o ukončení smlouvy, případně požádat o její nepokračování na přenášeném telefonním čísle. Prosím vezměte na vědomí, že při ukončení smlouvy máme právo na finanční vyrovnání ve výši uvedené v příslušných podmínkách, pokud před ukončením smlouvy využijete marketingovou akci nebo koupí zařízení za zvýhodněnou cenu, na jejímž základě jste od společnosti GREPA získali slevu či zvýhodnění podmíněné využíváním služeb po dobu určitou, přičemž ke dni ukončení smlouvy nebude z Vaší strany tato podmínka splněna. Výše takového finančního vyrovnání odpovídá zpravidla výši slevy či zvýhodnění, které jste od nás získali. Informaci o konkrétní výši tohoto finančního vyrovnání Vám poskytneme bezplatně na základě Vaší žádosti, kterou nám doručíte písemně nebo prostřednictvím zákaznické linky. Více informací najdete v Podmínkách služby přenositelnosti telefonních čísel, které jsme zveřejnili na greptel.cz.

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, nedochází k Vyúčtování poměrné částky poplatku za službu dle skutečného počtu dnů, kdy byla služba aktivní.

7. Předplacené služby

7.1 Naše služby si můžete i předplatit a užívat je prostřednictvím SIM karty bez pravidelného Vyúčtování. Bližší podmínky o předplacených službách najdete v Ceníku, na greptel.cz či v příslušných marketingových materiálech a podmínkách služeb. Prosím mějte na paměti, že na poskytování předplacených služeb se z podstaty věci nevztahují ty články Všeobecných podmínek, které nelze vzhledem k povaze předplacených služeb použít.

7.2 Smlouvu o poskytování předplacených služeb spolu uzavřeme:

a) uhrazením ceny kreditu nebo prvním dobitím kreditu,

b) vylomením SIM karty z plastové karty,

c) aktivací SIM karty, a to podle toho, co nastane dříve.

7.3 Na vaši žádost Vám na částku uhrazeného kreditu vystavíme daňový doklad. Nezapomeňte, že kupony pro dobíjení můžete využít nejpozději do data uvedeného na kuponu. Upozorňujeme Vás také na to, že kupony není možné vrátit a že Vám nemůžeme vrátit peníze za nevyužití kuponu nebo nevyčerpání kreditu ve stanovené lhůtě nebo pokud dojde k ukončení smlouvy.

7.4 Rádi bychom Vás upozornili na to, že Vám můžeme omezit poskytování předplacených služeb, případně neposkytnout některou ze služeb, pokud nebudou splněny podmínky pro jejich užívání. Takovou podmínkou je například zůstatek kreditu na SIM kartě v určité výši, dostatečná výše kreditu postačující k uhrazení objednané služby, dobítí kreditu ve lhůtě stanovené v našich marketingových materiálech nebo na greptel.cz, neexistence dluhu po splatnosti při přechodu z tarifu na předplacené služby. O omezení služeb Vás samozřejmě budeme vždy informovat. Poskytování služeb Vám obnovíme, jakmile odpadne důvod omezení.

7.5 Prosím dobijte si kredit nebo aktivujte SIM kartu ve stanovené lhůtě, jinak marným uplynutím této lhůty smlouva automaticky skončí.

7.6 Pokud budete chtít, můžete přejít z předplacených služeb na kterýkoli tarif z naší aktuální nabídky či obráceně. Takovou změnu Vám můžeme umožnit nejdříve po uplynutí 30 kalendářních dnů ode dne posledního přechodu. Změnu Vám nemusíme umožnit v případě, že jste měli v posledních 12 měsících neuhrazené pohledávky déle než 30 dnů po splatnosti. Upozorňujeme Vás pouze, že přechod z tarifu na předplacené služby se řídí podmínkami změny smlouvy a v některých případech může dojít ke změně nastavení některých služeb. Kdykoliv se můžete rozhodnout, že si nepřejete, abychom Vám nadále poskytovali předplacené služby. Pokud nám prostřednictvím zákaznické linky sdělíte výpověď smlouvy alespoň 4 kalendářní dny před koncem zúčtovacího období, smlouva skončí nejpozději posledním dnem zúčtovacího období, jinak až posledním dnem následujícího zúčtovacího období, pokud není dohodnuto jinak.

7.7 Pokud budete chtít přejít z předplacených služeb na tarif, použijeme nevyčerpaný zůstatek kreditu z předplacené SIM karty na úhradu Vyúčtování. Prosím vezměte na vědomí, že při této změně Vám můžeme odebrat nevyčerpaný bonus, který jste získali ve formě kreditu na předplacené služby v souvislosti s marketingovou akcí společnosti GREPA.

7.8 Měli byste vědět, že mj. neodpovídáme za to, že nevyužijete kredit na SIM kartě, nesprávně zadáte údaje při úhradě předplacených služeb (zejména telefonní číslo nebo číslo kuponu) nebo ztratíte či Vám někdo odcizí kupon nebo že dojde k jeho zneužití.

7.9 V případě ztráty nebo odcizení SIM karty Vám SIM kartu vyměníme, pokud prokážete, že jste byl jejím oprávněným uživatelem. Za tím účelem po Vás můžeme požadovat například předložení originálu dokladu o pořízení SIM karty nebo dokladu totožnosti. Prosím vezměte na vědomí, že Vám SIM kartu nemůžeme vyměnit v případě, kdy budou existovat pochybnosti o tom, zda držitel uvedeného dokladu je oprávněným uživatelem SIM karty, nebo bude vzhledem k okolnostem zřejmé, že tomu tak není.

8. Závěrečná a přechodná ustanovení

8.1 Doručování zákazníkovi

- 8.1.1** Chtěli bychom Vás informovat, že 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 zaslání 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.
- 8.1.2** V případě doručování oznámení prostřednictvím SMS je oznámení považováno za doručené okamžikem jeho doručení do našeho SMS centra.
- 8.1.3** 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. 8.1.1 výše, a proto prosím provádějte časté kontroly oznámení doručených do Vaší Internetové samoobsluhy.

8.2 Právní předpisy

Na tuto smlouvu se vztahují příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů. Pokud jste uzavřeli smlouvu v postavení spotřebitele, můžete v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, řešit spory vyplývající ze smlouvy i mimosoudně, a to v případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu (ctu.cz), v případě sporu týkajícího se poskytování finančních služeb u Finančního arbitra (finarbitr.cz) a v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce (coi.cz).

8.3 Výhrady

- 8.3.1** Ve smyslu ust. § 1740 odst. 3 občanského zákoníku vylučujeme ve vztazích mezi námi přijetí našeho návrhu na uzavření smlouvy (nabídka) s dodatkem nebo odchylkou, 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.
- 8.3.2** Není-li uzavřena smlouva v písemné formě, pak vylučujeme možnost potvrzení takové smlouvy v písemné formě ve smyslu ust. § 1757 občanského zákoníku ze strany zákazníka.
- 8.3.3** GREPA 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 společnosti GREPA výslovně potvrzeno.

8.4 Účinnost

Všeobecné podmínky jsou účinné od 1. 3. 2016.

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

1. Před uzavřením smlouvy

Chcete-li využívat služeb společnosti GREPA, přečtěte si pozorně tyto podmínky, které stanoví, jakým způsobem společnost GREPA jako správce osobních údajů zpracovává Vaše osobní údaje, k jakým účelům a po jakou dobu. Tyto podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy. Bližší informace týkající se zpracování osobních údajů a dalších rozhodných skutečností jsou k dispozici na greptel.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 GREPA Networks s.r.o., se sídlem Žitná 16, 466 01 Jablonec nad Nisou IČ:25492900, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, Vložka 20842, (dále jen „GREPA“) 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. GREPA 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). GREPA shromažďuje a zpracovává Údaje manuálně nebo automaticky, sama 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, Vyúčtování a provádění úkonů s tím souvisejících, účetní a daňové účely, identifikace zneužívání sítě či služeb, vymáhání pohledávek, prodej produktů či služeb třetích stran prostřednictvím naší sítě nebo jejich Vyúčtování, pro účely volání na čísla tísňového volání.

5. Dobrovolné zpracování

Zákazník souhlasí s tím, že GREPA je oprávněna 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 GREPA ve smluvním vztahu, a to užitím adresy, telefonních čísel nebo elektronické adresy, pro poskytování služeb s přidanou hodnotou, pro bezplatné zřízení informační služby Zákazníkovi, prostřednictvím které bude Zákazník informován o nabízených službách a produktech třetích stran, ověřování a hodnocení bonity či platební morálky Zákazníka prostřednictvím registru dlužníků, a to jak při vzniku smluvního vztahu, tak i v jeho průběhu.

6. Porušení smluvní povinnosti

Společnost GREPA je členem zájmových sdružení právnických osob provozující registry a informační databáze fyzických a právnických osob. Tedy osob, které porušily ve vztahu k členům těchto sdružení své smluvní závazky řádně a včas platit za poskytnutou službu (tj. úvěr, leasing, pojištění, kreditní karty, prodej na splátky, služba elektronických komunikací, dodávka médií apod.) (dále jen „Registru“). Informujeme Vás tímto, že porušíte-li svou povinnost hradit řádně a včas za poskytnuté služby (zejména existence dlužné částky déle než 30 dnů po splatnosti nebo opakované prodlení s úhradou) nebo jinou povinnost, jejíž porušení může mít vliv na platební morálku, bonitu či důvěryhodnost spotřebitele, je společnost GREPA oprávněna podle § 20z a § 20za zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů informovat ostatní členy Registru o identifikačních údajích a o záležitostech, které vypovídají o bonitě, platební morálce a důvěryhodnosti spotřebitelů. Společnost GREPA je oprávněna na základě uvedeného zákona jakékoliv údaje získávané v rámci Registru zpracovávat pouze pro účely předcházení podvodnému jednání a k posouzení schopnosti a ochoty spotřebitele splnit jeho smluvní závazky (posouzení bonity, platební morálky a důvěryhodnosti). Za zpracování údajů se považuje rovněž tvorba modelů, které vyhodnocují pravděpodobnost podvodného jednání anebo schopnost a ochotu spotřebitele splnit jeho smluvní závazky. Údaje mohou být sdruženými zpracovávány po dobu, po kterou závazek spotřebitele trvá, a dále po dobu 3 let po jeho splacení, s tím, že závazky vzniklé ve vztahu ke společnosti GREPA jsou zpracovávány toliko po dobu 1 roku od uhrazení poslední pohledávky. Pokud závazek spotřebitele

zanikl jinak než splacením nebo pokud jde o závazek promlčený nebo závazek, od jehož placení byl dlužník osvobozen podle jiného právního předpisu, 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 podle jiného právního předpisu.

7. Změna Údajů Zákazníka

V případě jakékoli změny Údajů je Zákazník povinen společnosti GREPA takovou změnu neprodleně oznámit. V případě, kdy společnost GREPA vlastní činností 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 GREPA poskytnout, vyzve společnost GREPA Zákazníka k uvedení správných a úplných Údajů či správného kontaktního telefonního čísla. Pokud tak Zákazník neučiní, je společnost GREPA 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 GREPou určeným, požádat o zveřejnění svých kontaktních údajů v informační službě třetí strany nebo společnosti GREPA 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 GREPA 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 GREPA předat takové údaje dalším poskytovatelům informačních služeb o telefonních číslech a vydavatelům telefonních seznamů.

9. Politicky exponovaná osoba

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

10. Monitorování komunikace

GREPA prohlašuje, že telefonní hovor Zákazníka s pracovníkem společnosti GREPA nebo jeho smluvního partnera může být GREPou monitorován a zaznamenán. Toto monitorování se uskutečňuje výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů společnosti GREPA. GREPA zároveň prohlašuje, že případný záznam telefonního hovoru bude GREPou 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 za účelem zajištění technické a administrativní podpory pro poskytování služeb, dále subjekty ve smluvním vztahu s GREPou, 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. GREPA může předávat jiným provozovatelům sítí a jiným poskytovatelům služeb data o účastnících, pokud slouží k identifikaci či prevenci zneužívání sítě a služeb. Zneužíváním služeb se přitom rozumí opožděné placení nebo neplacení za poskytnuté služby. Společnost GREPA 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 GREPou. Zpracování takových Údajů pro jednotlivé účely GREPA ukončí v přiměřené době, která odpovídá technickým a administrativním možnostem. GREPA je oprávněna 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, aktivitací nebo užitím specifických služeb.

13. Doba zpracování Údajů

Údaje GREPA 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 GREPA 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 GREPA 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 1. 3. 2016.