

Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací

firmy Vojtěch Bartoš pro spotřebitele

dále jen poskytovatele platné od 1. 1.2021

1. SMLOUVA, JEJÍ ZMĚNY A TRVÁNÍ

- 1.1. Tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen VPP, všeobecné podmínky nebo podmínky) upravují provozní podmínky a vymezují práva a povinnosti poskytovatele a zákazníka. VPP jsou nedílnou součástí „Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací“, na základě které jsou poskytovány služby elektronických komunikací dle zákona č. 127/2005 Sb., zákona o elektronických komunikacích, dále jen ZEK a souvisejících předpisů. Součástí smlouvy se stávají i další přílohy a veškeré dodatky k této smlouvě uzavřené v období od podpisu smlouvy za účelem doplnění nebo změny smluvních podmínek a technických specifikací.
- 1.2. Zákazník služby je povinen pro sjednání smlouvy předložit platné doklady totožnosti.
- 1.3. Smlouva je sjednávána písemně a je účinná dnem podpisu oběma stranami. Pokud došlo k podpisu smlouvy jejími účastníky v nestejný den, je smlouva účinná tím dnem podpisu, který nastal později nebo okamžikem započetí využívání služby. Změny podstatných částí smlouvy, jako je např. ukončení, musí být doručeny druhé straně písemnou formou.
- 1.4. Předmět smlouvy může být změněn i žádostí o změnu předmětu smlouvy ze strany zákazníka s realizací žádaných změn poskytovatelem. Žádost zákazníka může být poskytovateli doručena poštou, osobně nebo jiným prokazatelným způsobem. Předmět smlouvy může být dále změněn jednostranným aktem poskytovatele, pokud touto změnou dojde ke zlepšení kvalitativních parametrů dohodnutého předmětu smlouvy a nedojde ke zvýšení cen a poplatků.
- 1.5. Pokud není ve smlouvě uvedena doba trvání smlouvy, je smlouva uzavřena na dobu neurčitou.
- 1.6. Je-li ve smlouvě uvedena doba trvání smlouvy, je smlouva uzavřena na dobu určitou. Pokud kterákoliv ze stran neoznámí písemně druhé straně ukončení smlouvy nejpozději 14 dní před uplynutím sjednané doby trvání Smlouvy, je Smlouva nadále uzavřena na dobu neurčitou. Poskytovatel je povinen informovat zákazníka způsobem, jakým je mu doručováno vyúčtování, nejdříve 3 měsíce předem a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy na dobu určitou, o automatickém prodloužení smlouvy i o způsobu jak smlouvu ukončit. Sjednaná doba trvání smlouvy na dobu určitou se prodlužuje o dobu, po kterou bylo přerušeno poskytování služby.
- 1.7. Je-li smlouva uzavřena s minimální dobou trvání závazku, jedná se o smlouvu na dobu neurčitou s povinností zákazníka po dobu závazku čerpat službu a řádně a včas hradit poplatky za službu.
- 1.8. Není-li uvedeno jinak, mohou smluvní strany ukončit platnost smlouvy výpovědí s 30 denní výpovědní lhůtou. Výpověď musí být písemná, v tištěné podobě, zákazníkem vlastnoručně podepsaná (nebo opatřená elektronickým podpisem zákazníka), jinak je neplatná. Výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně. V případě nedodržení podmínek minimální doby trvání smlouvy je zákazník povinen zaplatit poskytovateli úhradu dle bodu 6.6.
- 1.9. Pokud je smlouva uzavřena prostředky komunikace na dálku nebo mimo obvyklé prostory k podnikání, má zákazník dle ustanovení §1829 a souvisejících právo na odstoupení od smlouvy ve lhůtě do 14 ti dnů. Lhůta začíná běžet následující den po dni uzavření smlouvy nebo předání služby, podle toho, která skutečnost nastane dříve. Začne-li poskytovatel s poskytováním služby ve lhůtě pro odstoupení, činí tak na základě požadavku zákazníka. Zákazník se tímto zavazuje v případě odstoupení uhradit poměrnou část nákladů služby.

- 1.10. Poskytovatel je oprávněn změnit VPP. Tuto změnu je povinen oznámit zákazníkovi minimálně 30 dnů před dnem nabytí platnosti nových VPP, a to oznámením na svých webových stránkách nebo odesláním e-mailu zákazníkovi.
- 1.11. V případě, že zákazník nesouhlasí s novým zněním VPP, je oprávněn odstoupit od smlouvy. Tuto skutečnost je povinen oznámit poskytovateli písemně před dnem nabytí účinnosti nových VPP. Výpovědní lhůta v tomto případě činí 1 měsíc a smluvní vztah se během ní řídí VPP v předchozím znění.

2. ZŘÍZENÍ A ZRUŠENÍ SLUŽBY

- 2.1. Poskytovatel zajistí funkčnost služby do 30 dnů od data získání souhlasu s instalací zařízení, případně od podepsání smlouvy zákazníkem. Rozhodující je ta skutečnost, která nastane později.
- 2.2. Poskytovatel určí datum, kdy předá zákazníkovi službu. Pokud zákazník v tento den nebude schopen službu převzít, oznámí poskytovatel zákazníkovi, že služba je technicky dostupná. V takovém případě započne poskytování služby dnem oznámení o technické dostupnosti služby. Případné předání služby v jiný, než poskytovatelem původně určený termín, je za úplaty.
- 2.3. Přístupem ke kterékoliv ze služeb zákazníkem nebo jím zmocněnou osobou akceptuje zákazník příslušné lhůty a VPP služby. Dále zákazník přijímá odpovědnost za zaplacení příslušných poplatků.
- 2.4. Zákazník se zavazuje zajistit poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu uzavřené smlouvy a případně i součinnost konečného uživatele služby, pokud jím není sám.
- 2.5. Specifikace služby je dostupná na webových stránkách <https://internet.iop.cz/> v sekci Internet, popis služby.
- 2.6. Služba je předávána na rozhraní RJ45 dle protokolu IPv4. Zákazník si může dále připojit jakékoliv zařízení dle této specifikace.

3. UŽÍVÁNÍ SLUŽBY

- 3.1. Zákazník se zavazuje neposkytovat prostřednictvím svého připojení možnost připojení k síti Internet dalším osobám mimo společnou domácnost či dále sdílet internetové připojení. Při porušení tohoto závazku uhradí zákazník poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč. Úhrada smluvní pokuty nemá za následek zánik nároku poskytovatele na úhradu vzniklé škody.
- 3.2. Zákazník je povinen věnovat dostatečnou péči zabezpečení své wifi sítě, zejména volit dostatečně silné heslo.
- 3.3. Zákazník je odpovědný za výběr a užití služby.
- 3.4. Poskytovatel poskytne oprávněný přístup ke službám a nebude odpovědný za žádné zneužití těchto služeb kteroukoliv stranou mimo jeho dohled. Při zneužití těchto služeb zákazníkem nebo osobami, kterým dal zákazník souhlas s použitím služeb, odpovídá zákazník za škodu tím způsobenou v plné výši.
- 3.5. Zákazník je odpovědný za instalaci, provoz a údržbu svých pracovních stanic včetně kabelových rozvodů své lokální počítačové sítě, případně dalšího vybavení potřebného pro přístup ke službám poskytovatele. Všechno zákazníkovo vybavení připojované k síti poskytovatele musí splňovat obvyklé normy a standardy a musí být provozováno v souladu s technickými předpisy a technickou specifikací uváděnou výrobcem zařízení. Zákazník nese odpovědnost za škody způsobené porušením těchto svých povinností.
- 3.6. Na základě této smlouvy lze provozovat libovolné množství stanic připojených k síti Internet v rámci jedné domácnosti.
- 3.7. Zákazník bude informovat poskytovatele o všech důležitých změnách v konfiguraci své počítačové sítě souvisejících s charakterem služby – zejména o zprovoznění serveru s protokoly IP a routeru. Pokud to poskytovatel považuje za potřebné nebo žádoucí v zájmu provozu služby,

musí s ním zákazník spolupracovat při uvádění výše uvedených změn do chodu. Porušení výše uvedené oznamovací povinnosti je podstatným porušením smlouvy.

- 3.8. V případě, že poskytovatel nesouhlasí se změnami v LAN zákazníka uvedenými v bodě 3.7, které vedou, nebo mohou vést, k poruše provozu sítě poskytovatele, k poruše zařízení poskytovatele umístěného v LAN zákazníka či k pokusům obejít předmět smlouvy ze strany zákazníka, je o tom povinen zákazníka informovat. V případě trvání zákazníka na provedení těchto změn je poskytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy a účinky odstoupení nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení zákazníkovi.
 - 3.9. Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit či přerušit přístup zákazníka ke službě, pokud zákazník ohrozí chod jakékoli části sítě poskytovatele nebo poskytovaných služeb do doby, než dojde k nápravě. Zákazník je povinen účinně spolupracovat na odstranění příčin ohrožujících chod sítě poskytovatele nebo poskytovaných služeb. Po dobu takového omezení či přerušení přístupu k službě je povinen zákazník platit všechny smluvně dohodnuté poplatky.
 - 3.10. Poskytovatel neodpovídá zákazníkovi za nepřímé či následné škody, za ušlý zisk ani za jiné ekonomické ztráty, jež jsou důsledkem poskytovaných služeb a prací.
 - 3.11. Poskytovatel nenese odpovědnost za funkčnost částí sítě Internet či jiných sítí provozovaných jinými provozovateli či za výpadky v poskytování služeb a prací v důsledku vyšší moci. Poskytovatel dále nenese odpovědnost za vznik poruch, závad nebo nefunkčnosti služby nebo její části v případech, kdy k těmto poruchám, závadám nebo nefunkčnosti došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany zákazníka nebo jiných neoprávněných osob.
 - 3.12. Zákazník bude službu užívat tak, aby tím nedocházelo k porušování práv třetích osob.
 - 3.13. Poskytovatel neodpovídá za obsah informací zveřejněných na WWW serveru, ani které zákazník případně umístí do uzlu poskytovatele. Poskytovatel nenese odpovědnost za obsah informací zveřejňovaných prostřednictvím sítě Internet jinými subjekty.
- #### 4. SERVISNÍ A REKLAMAČNÍ PODMÍNKY
- 4.1. Poskytovatel je povinen na své náklady pomoci zákazníkovi při opravě chyb zapříčiněných jakýmkoli nedostatkem ve službě, jsou-li takovéto chyby přisuzovány personálu poskytovatele nebo programům či vybavení, které poskytovatel poskytuje jako součást služby.
 - 4.2. Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu v souladu s právními předpisy, zejména §64 ZEK. Reklamaci lze uplatnit písemně nebo osobně na adrese provozovny Vojtěch Bartoš, Ludvíka Poděště 1868/12, 70800 Ostrava Poruba, případně telefonicky na čísle 775 646 545. Na adrese provozovny je potřeba také uplatnit případné reklamace zakoupených zařízení. Reklamaci na vyúčtování ceny je zákazník povinen uplatnit nejpozději 2 měsíce od dne dodání vyúčtování. Reklamaci na službu je povinen zákazník uplatnit nejpozději ve lhůtě 2 měsíců od poskytnutí vadné služby, jinak právo zanikne.
 - 4.3. Zákazník je oprávněn podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace na poskytování služby dle ZEK bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí této lhůty.
 - 4.4. Pro určení místa závady je jako předávací rozhraní stanoven síťový konektor (zásuvka) typu Ethernet RJ-45 Twist 10/100 Mb napojený na síťové rozhraní v zařízení poskytovatele. Konektor je umístěn v prostorách určených zákazníkem, případně jde o poslední aktivní prvek ve vlastnictví poskytovatele.
 - 4.5. Testem na funkčnost služeb je u datových služeb ověření spojení přes TCP/IP protokol (ping anebo traceroute) a ověření funkčnosti služeb (HTTP, POP3, SMTP, FTP, TELNET apod.).
 - 4.6. Poskytovatel neodpovídá z této smlouvy za závady na počítačové síti zákazníka. Počítačovou sítí zákazníka se rozumí všechna zařízení a kabeláž od servisního rozhraní dále směrem k zařízení zákazníka.

- 4.7. Poskytovatel je povinen zahájit práce na odstranění poruchy v poskytování služby do 2 pracovních dnů od jejího nahlášení zákazníkem.
- 4.8. Případné problémy s využitím služeb ohlašuje zákazník v pracovní dny 9-17 hodin na telefonním čísle 775 646 545. Pohotovostní služba poskytovatele přijímá hlášení o poruchách formou SMS každý den nepřetržitě.
- 4.9. Zákazník bere na vědomí, že služba může být poskytována prostřednictvím bezdrátového spoje provozovaného ve volném frekvenčním pásmu. Využití tohoto frekvenčního pásma není regulováno a tudíž může dojít nezávisle na vůli poskytovatele k jeho zahlcení a tím ke snížení kvality či přerušení poskytované služby. Poskytovatel garantuje dostupnost služby a za období snížené kvality služby z důvodu uvedených v tomto odstavci nemá zákazník právo na uplatnění slevy. Sleva je poskytnuta v případě nefunkčnosti déle nežli 2 pracovní dny od nahlášení a je stanovena jako poměrná část paušálu za dané období. Sleva bude započtena nejprve jako úhrada na další období, případně vrácena objednateli na účet, ze kterého provádí platby za služby.
- 4.10. Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit částečně nebo i zcela poskytování služby z důvodu plánované údržby sítě každou neděli v rozmezí od 0:00 do 7:00 CET. Pokud bude poskytovatel plánovat údržbu sítě na jiný termín, než je uvedeno, je povinen to zákazníkovi oznámit nejméně 1 den předem.
- 4.11. Poskytovatel může dle vlastní úvahy a na vlastní náklady kdykoliv pozměnit technické řešení realizovaných nebo zprostředkovaných služeb. Tyto změny však nesmí snížit kvalitu poskytovaných služeb.
- 4.12. V případě velké trvalé nebo velké opakující se odchylky od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat je zákazník oprávněn uplatnit reklamaci a postupovat způsobem uvedeným v čl. 4.1. až 4.11. těchto podmínek. Nahlášení uvedené odchylky je současně považováno za uplatnění reklamace kvality služeb. Pro tyto účely tohoto článku se za:
 - velkou trvalou odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat v případě služby přístupu k internetu v pevném místě považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut
 - velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat v případě služby přístupu k internetu v pevném místě považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

5. BEZPEČNOST, DŮVĚRNOST, AUTORSKÁ PRÁVA

- 5.1. Poskytovatel je povinen vyvinout efektivní úsilí v mezích svých možností k ochraně dat, které zákazník umístil na jeho techniku.
- 5.2. Zákazník je odpovědný za postupy k ochraně svých zařízení, programů a dat.
- 5.3. Poskytovatel nebude odpovědný za chyby v přenosu, porušení dat nebo za bezpečnost údajů během přenosu prostřednictvím prostředků pronajatých zákazníkem od jiných organizací.
- 5.4. Zákazník je povinen užívat službu tak, aby nedošlo k porušení či ohrožení autorských práv poskytovatele nebo třetích stran.
- 5.5. Pokud zákazník používá službu za účelem napodobení, kopírování, předvedení, šíření nebo vykonávání programů nebo jiných dat, je zákazník odpovědný za získání potřebných povolení autorů a souhlasu pro tyto práce.
- 5.6. Zákazník se zavazuje poučit všechny, jimž umožní přístup k Internetu, o nepřípustnosti šíření počítačových virů, červů, trojských koní a podobných algoritmů a právně napadnutelných

informací v síti Internet a nepřístupnosti neoprávněného přístupu k cizím informačním zdrojům. V případě, že z LAN zákazníka budou provozovány výše uvedené aktivity je poskytovatel oprávněn použít postup definovaný v bodě 3.9.

6. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 6.1. Poplatky za každou službu jsou stanoveny Smlouvou. Poplatky, zejména servisní, které nejsou stanoveny smlouvou, se řídí aktuálním ceníkem dostupným na <https://internet.iop.cz/> záložka Ceníky, tarify nebo dohodou smluvních stran na základě konkrétního požadavku.
- 6.2. Pravidelné měsíční poplatky (paušály) jsou splatné vždy k prvnímu dni běžného měsíce předem. Na základě měsíčního vyúčtování bude zákazníkovi vystaven daňový doklad – faktura, kterou má k dispozici v klientském rozhraní portálu na adrese <https://internet.iop.cz/klient>. Instalační a aktivační poplatky budou zákazníkovi vyúčtovány po zprovoznění služby ve faktuře. Faktura je předávána elektronickou cestou. Splatnost faktury za služby elektronických komunikací je 30 dní od data vystavení, u víceprací nebo servisních služeb je 10 dnů.
- 6.3. Nemůže-li zákazník využívat služeb poskytovatele pro závady, za které odpovídá poskytovatel, má právo na vrácení poměrné části pravidelných měsíčních poplatků. V případě, že doba poruchy služby činí souvisle více než 72 hodin v pracovní dny, má zákazník právo na snížení zaplacené ceny za závadnou službu o poměrnou část měsíčního poplatku za dobu trvání poruchy. Právo na vrácení zaplacené ceny zákazník ztrácí v případě, že k závadě došlo byť i částečně z viny zákazníka. Lhůta se začíná počítat od okamžiku nahlášení poruchy.
- 6.4. Případné slevy za poruchy v poskytování služby jsou vyúčtovány v nejbližším zúčtovacím období.
- 6.5. V případě prodlení zákazníka s úhradou platby je poskytovatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Je-li zákazník v prodlení s úhradou účtované částky po období delší než 20 dní, vyhrazuje si poskytovatel právo pozastavit poskytování služeb a prací až do doby zaplacení pohledávky. Po dobu takového pozastavení služeb a prací budou zákazníkovi účtovány všechny pravidelné poplatky podle smlouvy a ten souhlasí s jejich úhradou.
- 6.6. V případě, že se zákazník rozhodne smluvní vztah ukončit před uplynutím závazku minimální doby užívání, je povinen zákazník spotřebitel uhradit 20% z měsíčního paušálu do konce závazku a uhradit poměrnou část nákladů se zřízením telekomunikační přípojky, pokud toto bylo předmětem zvýhodněné dotované nabídky vázané na minimální dobu užívání. Zákazník, který není spotřebitel je povinen uhradit 100% paušálů a 100% nákladů na zřízení přípojky.
- 6.7. V případě nesrovnalostí ve vyúčtování z provozu služby rozhoduje výpis z provozu zařízení poskytovatele.
- 6.8. V případě, že zákazník využívá akčních nabídek, platí podmínky z dané nabídky, toto se týká zejména zvýhodněných připojovacích poplatků. V případě, že zákazník využije slevy na připojovací poplatek s podmínkou závazku odběru služby, lze smlouvu v uvedeném období vypovědět pouze po úhradě všech skutečných nákladů vzniklých se zprovozněním služby. Po uplynutí závazku se postupuje podle VPP a smlouva se stává smlouvou na dobu neurčitou.

7. ZAŘÍZENÍ POSKYTOVATELE

- 7.1. Umístí-li poskytovatel k zákazníkovi zařízení v souvislosti s poskytováním služby dle smlouvy, celé zařízení, pokud není uvedeno jinak, zůstává ve vlastnictví poskytovatele. Zákazník nemá žádná práva k tomuto zařízení, není nájemcem tohoto zařízení, ani nemá právo do zařízení žádným způsobem zasahovat.
- 7.2. Zákazník dává souhlas s instalací zařízení nutných pro zřízení a provozování služby.
- 7.3. Podpisem smlouvy zákazník zmocňuje poskytovatele k zastupování zákazníka při výkonu práv zákazníka zejména s ohledem na ustanovení §104 ZEK, které zejména stanoví povinnost majitele domu umožnit příjem rozhlasového a televizního vysílání a rovněž zřízení

komunikačního vedení a to v rozsahu nezbytně nutném pro zajištění poskytování služeb s tím, že tyto náklady nese poskytovatel.

- 7.4. Zákazník nese plnou zodpovědnost za umístění zařízení, jeho poškození či odcizení. Tyto skutečnosti je povinen neprodleně oznámit poskytovateli a poskytovatelem vyčíslená škoda bude zákazníkovi účtována.

8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 8.1. Jsou-li některá ustanovení smlouvy považována za neplatná, nelegální nebo neproveditelná, nebude to mít vliv na platnost, legálnost a proveditelnost ostatních ustanovení. V případě rozporu mezi ustanoveními VPP a Smlouvy mají přednost ustanovení Smlouvy.
- 8.2. Zákazník vyslovuje souhlas s převodem smluvních vztahů plynoucích z této smlouvy na třetí osobu za předpokladu, že tato převezme všechna ustanovení této smlouvy beze změny.
- 8.3. Poskytovatel má právo pozměnit své služby, bude-li tak povinen učinit na výzvu regulátora – ČTÚ. Takovéto změny nebo nesplnění závazků poskytovatele nelze považovat za porušení smlouvy.
- 8.4. Maximální rychlost, inzerovaná rychlost, běžně dostupná rychlost a minimální rychlost služby přístupu k internetu v pevném místě jsou vymezeny v dokumentu Určení konkrétních rychlostí služeb, který je nedílnou součástí Smlouvy.
- 8.5. V případě ukončení smluvního vztahu je zákazník povinen na vyzvání poskytovatele poskytnout součinnost pro demontáž zařízení v majetku poskytovatele, a to i po ukončení smluvního vztahu až do demontáže. Dále ve lhůtě nejpozději 14 ti dnů od ukončení smluvního vztahu odevzdat kompletní zapůjčené zařízení, typicky wifi router, set-top-box, včetně napájecích adaptérů a příslušenství. Případné vrácení zařízení před uplynutím závazku nezbavuje zákazníka povinnosti hradit službu až do konce závazku.
- 8.6. Poskytovatel má právo zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za zákazníkem, který je v prodlení s úhradou za služby. Poskytovatel má nárok na náhradu nákladů s vymáháním dlužné částky.
- 8.7. Zákazník určí svou kontaktní e-mailovou adresu pro fakturaci a svou kontaktní e-mailovou adresu pro technické záležitosti. Obě adresy sdělí poskytovateli buď při podpisu smlouvy, nebo kdykoliv později prostřednictvím zákaznického rozhraní.
- 8.8. Spory vzniklé při poskytování služeb elektronických komunikací řeší strany primárně dohodou. Není-li to možné, v případě služeb podle ZEK rozhoduje ČTÚ (www.ctu.cz) na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu.
- 8.9. Smlouva se řídí právními předpisy ČR a je uzavírána v českém jazyce. Spory vzniklé při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací řeší poskytovatel primárně dohodou. Není-li to možné, postupuje se při řešení sporů podle příslušných ustanovení právních předpisů ČR. Spory mezi poskytovatelem a zákazníkem týkající se povinností uložených zákonem o elektronických komunikacích nebo na jeho základě rozhoduje v souladu s § 129 odst. 1 ZEK ČTÚ na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu. Zákazník spotřebitel má dále právo na mimosoudní řešení jeho sporu s poskytovatelem, přičemž subjektem mimosoudního řešení podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je
- Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz), pokud by šlo o spor kvůli službám elektronických komunikací či poštovním službám;
 - Finanční arbitř (www.finarbitr.cz), pokud by šlo o spor v oblasti finančních služeb;
 - Česká obchodní inspekce (www.coi.cz) v ostatních sporech.
- 8.10. Zákazník prohlašuje, že se s těmito VPP, ceníkem a specifikací služby seznámil.
- 8.11. Smlouva je vyhotovena ve 2 výtiscích, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení. Všechna vyhotovení mají platnost originálu.

9. Tyto VPP vstupují v platnost okamžikem podpisu smlouvy nebo zahájením poskytování služby.

V Ostravě dne 1. 1. 2021

.....

Datum, podpis zákazníka