

# Všeobecné podmínky poskytování telekomunikační služby a Přílohy I - III:

organizace TEDOM a.s., č.p. 195, 67401 Výčapy , IČO 28466021

## 1. Úvodní ustanovení

Tyto všeobecné podmínky upravují podmínky zprostředkování připojení k síti INTERNET poskytované organizací TEDOM a.s., č.p. 195, 67401 Výčapy , IČO 28466021

### 2. Definice pojmů: Pokud z následujícího textu nevyplývá jinak, rozumí se:

- 2.1. Poskytovatelem je organizace TEDOM a.s., č.p. 195, 67401 Výčapy , IČO 28466021
- 2.2. Uživatelem je fyzická nebo právnická osoba, která je na základě smlouvy oprávněna využívat službu.
- 2.3. Službou je zprostředkování přístupu uživatelů ke službám sítě INTERNET včetně souvisejících služeb.
- 2.4. Smlouvou je smlouva o poskytování služeb uzavřená mezi poskytovatelem a uživatelem, na jejímž základě je služba poskytována.
- 2.5. Podmínkami jsou tyto Všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb.
- 2.6. Daty jsou jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódu, znaků, obrazů, zvuků, a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.
- 2.7. Pravidly provozu je myšlen souhrn pravidel, kterými se řídí uživatel a jsou uvedeny v příloze č. IV těchto Všeobecných podmínek.
- 2.8. Autoregulace seznam pravidel nastavení rychlostí přenosu dat služby INTERNET, kterými se řídí uživatel připojený pomocí Wi-Fi tarifů.
- 2.9. MAC adresa (zkratka „media access control“) je jedinečný identifikátor síťového zařízení, který používají různé protokoly druhé (spojové) vrstvy modelu ISO OSI. Je přiřazována síťové kartě při její výrobě.
- 2.10. DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) je aplikační protokol z rodiny TCP/IP. Používá se pro automatické přidělování IP adres a souvisejících nastavení koncovým stanicím v síti.
- 2.11. IP adresa ( IP znamená Internet Protocol, komunikační protokol) je jednoznačná identifikace konkrétního zařízení (typicky počítače) v prostředí Internetu. Veškerá data (ve formě datagramů), která jsou z/na dané zařízení přes počítačovou síť posílána, obsahují IP adresu odesílatele i příjemce.
- 2.12. Reklamací se rozumí právní úkon Uživatele, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnutých služeb.
- 2.13. Závada je stav, který neumožňuje nebo ztěžuje používání služby obvyklým způsobem, zejména tím, že není dodržena smluvní úroveň kvality služby. Zavadou je též porucha koncového zařízení u uživatele, které je v záruce nebo je ve vlastnictví poskytovatele.

## 3. Rozsah poskytované služby

- 3.1. Na základě smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytovat uživateli přístup k síti INTERNET a to v rozsahu a za podmínek stanovených smlouvou, podmínkami a autoregulací a uživatel se zavazuje platit za to poskytovateli úplatu stanovenou v ceníku poskytovatele.
- 3.2. Služba je poskytována jako veřejná ve smyslu zákona.
- 3.3. Připojení k síti INTERNET se uskutečňuje prostřednictvím kabelových rozvodů a pozemních rádiových zařízení pro širokopásmový přenos dat provozovaných poskytovatelem v souladu se zákonem.
- 3.4. Poskytovatel bude službu poskytovat v České republice na území pokrytém příslušným rádiovým signálem nebo kabelovými rozvody poskytovatele. Uživatel bere na vědomí, že rozsah území, na kterém je služba poskytována, se může v čase měnit, a že i v oblasti s dostupným pokrytím signálem nemusí být z technických důvodů služba plně dostupná (např. z důvodu rušení, zastínění signálu apod.).
- 3.5. Poskytovatel je oprávněn zabezpečit poskytování služby třetí osobou. Uživatel však odpovídá v rozsahu, jako by služby poskytoval sám.

## 4.

### Vznik a zánik Smlouvy

Smlouvu se uzavírá písemně.

- 4.1. Smlouva uzavíraná písemně nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 4.2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 4.3. Smlouva může být ukončena:
  - a) dohodou smluvních stran,
  - b) výpovědí, danou poskytovatelem i uživatelem. Výpověď vstupuje v platnost prvním dnem následujícího měsíce následujícího po měsíci, v němž byla doručena výpověď druhé straně. Výpověď smlouvy musí být učiněna písemně nebo ve formě elektronické zprávy zaslané druhé straně na uvedenou kontaktní adresu. V případě elektronické formy výpovědi je výpověď platná až po zpětném potvrzení druhou stranou a to taktéž elektronickou formou.
  - c) odstoupením pro podstatné porušení smlouvy. Odstoupení od smlouvy učiní oprávněná strana ve stejné formě, v jaké se podává výpověď. Odstoupení je účinné dnem doručení odstoupení druhé straně.

## 5. Práva a povinnosti Poskytovatele

5.1. Poskytovatel je povinen zřídit a poskytovat službu v souladu s Podmínkami za cenu stanovenou v ceníku tomu, kdo o tuto službu požádá, souhlasí s podmínkami a komu je technicky možné službu poskytnout. Poskytovatel může odmítnout uzavření smlouvy s osobou, která:

- a) odmítne přistoupit na smluvní podmínky nebo u ní lze důvodně předpokládat, že nebude plnit smluvní podmínky (zejména z důvodu, že smluvní podmínky nedodržovala v jiném smluvním vztahu k poskytovateli),
- b) v minulosti zneužila (čl. 6.2.b) nebo se pokusila zneužít službu nebo u ní existuje důvodné podezření, že se pokusí službu zneužít, ( poskytnutí konektivity třetí straně, a to i bezúplatně )
- c) která má neuhrazené závazky vůči poskytovateli z jiného smluvního vztahu.

V případě odmítnutí návrhu na uzavření smlouvy sdělí poskytovatel formou elektronické nebo písemné zprávy do 30 dnů od doručení návrhu konkrétní důvod odmítnutí druhé straně.

5.2. Poskytovatel je povinen poskytovat službu nepřetržitě, s výjimkou doby nezbytné pro údržbu a opravy technických a softwarových prostředků a s výjimkou zásahů způsobených vyšší mocí.

5.3. Poskytovatel je povinen zahájit práci na odstranění závad do 24 hodin v pracovní dny po jejich oznámení uživatelem.

5.4. Poskytovatel je povinen oznámit v hodinovém předstihu uživateli omezení či přerušení poskytování služby, která jsou Poskytovateli předem známa a to formou oznámením kontaktním osobám účastníka-

5.5. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit podmínky. Každou změnu podmínek je povinen oznámit předem uživateli písemně, elektronickou zprávou nebo oznámením na webových stránkách poskytovatele

5.6. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit cenu za poskytované služby, její strukturu či způsob určení, a to změnou ceníku. Každou změnu ceníku je poskytovatel povinen oznámit uživateli písemně, elektronickou zprávou nebo na webových stránkách poskytovatele předem ve lhůtě, která nesmí být kratší než jeden měsíc přede dnem, kdy nový ceník nabude platnosti.

5.7. Poskytovatel je oprávněn vypovědět smlouvu nebo odstoupit od smlouvy za podmínek stanovených těmito podmínkami nebo smlouvou.

5.8. Poskytovatel je oprávněn vhodným způsobem informovat uživatele o poskytovaných a nově zaváděných službách poskytovatele, pokud s tím uživatel nevysloví nesouhlas.

5.9. Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, které uživatel šíří v rozporu se smlouvou, podmínkami, obecně závaznými právními předpisy České republiky nebo s dobrými mravy.

5.10. Poskytovatel si vyhrazuje právo zrušit přidělenou IP adresu uživateli, pokud je tato IP adresa nevyužita více jak dva měsíce.

## 6. Práva a povinnosti Uživatele

6.1. Uživatel je povinen se při používání služby řídit podmínkami, smlouvou, autoregulací, pravidly provozu a obecně závaznými právními předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy. Uživatel uzavřením smlouvy potvrzuje, že se před jejím uzavřením seznámil se smlouvou, podmínkami a ceníkem, s pravidly provozu a že s jejich obsahem bez výhrad souhlasí.

6.2. Uživatel zejména nesmí:

- a) porušovat zákonem chráněná práva poskytovatele a třetích osob,
- b) zneužívat službu, zejména obtěžováním třetích osob opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat nebo přenášením velkého objemu dat překračujícím rámec obvyklého užívání
- c) umožňovat přístup ke službě třetím osobám, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak.

6.3. Uživatel je povinen řádně hradit ceny za poskytované služby včetně záloh. Do doby úhrady zálohy ceny za poskytované služby má poskytovatel právo omezit nebo přerušit poskytování služby.

6.4. Uživatel je povinen poskytnout poskytovateli pravdivé a úplné údaje nutné pro uzavření smlouvy a je též povinen neprodleně nahlásit písemně nebo formou elektronické zprávy poskytovateli každou změnu těchto údajů ve lhůtě 14 dnů ode dne, kdy změna nastala. Na výzvu poskytovatele je uživatel povinen poskytnuté údaje doložit. Na výzvu poskytovatele je uživatel povinen doplnit poskytnuté údaje o další informace nezbytné k poskytování služby a plnění dle smlouvy.

6.5. Uživatel je povinen oznamovat poskytovateli závady a všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost služby poskytovatele a to nejpozději následující pracovní den po jejich výskytu a poskytnout mu potřebnou součinnost pro odstranění závady, pokud jí bude třeba.

6.6. Uživatel je povinen při užívání služby používat pouze zařízení schválená pro provoz v České republice, která nenarušují poskytování služby a která nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy třetích osob.

6.7. Uživatel nesmí bez souhlasu provozovatele připojit na síť poskytovatele vlastní vysílací bezdrátové zařízení nebo další router nebo přepínač

6.8. Součástí smlouvy mezi uživatelem a poskytovatelem mohou být i adresy MAC připojovaných zařízení, které byly zařízením přiřazeny při výrobě. Uživatel je povinen na vyžádání nahlásit aktuální změny MAC adresy připojovaného zařízení do sítě poskytovatele, jinak se vystavuje riziku deaktivace služeb .

6.9. Uživatel je povinen mít na připojovaných zařízeních funkční službu DHCP, jinak se vystavuje riziku deaktivace služby. Použití statických IP adres je možné jen na povolení poskytovatelem a to v jeho síti pouze dočasně, po dobu platnosti smlouvy.

6.10. Uživatel nesmí připojit aktivní DHCP server k síti poskytovatele, jinak se vystavuje riziku odpojení. Při nepovoleném použití aktivního DHCP serveru mohou být klientovi poskytovatelem účtovány náklady spojené s diagnostikou a řešením problémů s tímto vzniklých.

6.11. Uživatel je oprávněn vypovědět smlouvu za podmínek stanovených těmito podmínkami nebo smlouvou.

## **7. Cena služby, platební podmínky a reklamacie**

7.1. Služby jsou poskytovány převážně úplatně. Bezplatně jen po vzájemné písemné dohodě.

7.2. Cena za poskytované služby, zejména její výše, struktura nebo způsob výpočtu je stanovena podle ceníku vydaného a aktualizovaného poskytovatelem na stránkách internet.tedom.com

7.3. Ceník může být kdykoliv jednostranně měněn poskytovatelem. O změnách ceníku je poskytovatel povinen uživatele informovat přímo účastníky, a to nejméně měsíc přede dnem účinnosti nového ceníku.

7.4. V případě, že změnou ceníku dojde ke zhoršení postavení uživatele, má uživatel právo smlouvu vypovědět s účinností ke dni předcházejícímu dni, ve kterém nový ceník nabude účinnosti. Výpověď podaná z uvedeného důvodu musí být doručena poskytovateli nejméně čtrnáct dní přede dnem, ve kterém nový ceník nabude účinnosti.

7.5. Cena za poskytované služby je splatná zálohově před poskytnutím služby, pokud smlouva nestanoví jinak. Za úhradu ceny (zálohy) se považuje připsání odpovídající částky na účet poskytovatele nejpozději k 25. dni v daném kalendářním měsíci, pro který má být přístup uživatele ke službám sítě INTERNET aktivován.

7.6. Uživatel nemá nárok na vrácení ceny za poskytované služby (např. z důvodu jejího nevyužívání uživatelem apod.) s výjimkou uvedenou v čl. 8.1.

7.7. Uživatel je oprávněn se na požádání seznámit s vyúčtováním poskytnutých služeb v elektronické podobě a to nejpozději do osmi dnů od doručení žádosti.

7.8. V případě poskytování služeb pro uživatele, který je plátcem daně z přidané hodnoty, nebo na žádost uživatele vystaví poskytovatel daňový doklad (fakturu) do 30 dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění. Daňový doklad (fakturu) zpřístupní poskytovatel uživateli v elektronické podobě, pokud uživatel nepožádá o jeho písemné zaslání, které je zpoplatněno dle poštovních tarifů.

7.9. V případě prodlení s úhradou za poskytované Služby dle bodu 7.5. těchto Všeobecných podmínek se uživatel zavazuje platit smluvní reaktivační poplatek dle platného ceníku, a to za každý případ prodlení.

7.10. Zaplacením smluvní pokuty není omezen nárok poskytovatele na náhradu škody v plné výši.

7.11. Zaplacením nepřesné částky jsou nejprve započteny smluvní pokuty a poplatky za reaktivaci a až poté poplatek za službu.

7.12. V případě přerušení spojení uživatele se sítí INTERNET na dobu překračující dobu 72 hodin v pracovní dny, od chvíle započetí oprav, z důvodu které leží na straně poskytovatele, poskytne poskytovatel uživateli jednorázovou slevu, jež se rovná ekvivalentní části měsíčního poplatku, kterou by poskytovatel mohl na uživateli požadovat, kdyby k přerušení spojení nedošlo.

7.13. Uživatel musí při platbě za služby povinně uvádět variabilní symbol, který obdržel při aktivaci služby (podpisu smlouvy). Bez tohoto variabilního symbolu nelze identifikovat platbu. Uživatel se v tomto případě vystavuje riziku deaktivace služby a to bez náhrady.

7.14. V případě poskytování služeb firemním zákazníkům (dle firemních tarifů) platí tato službu zálohově na dobu tří následných měsíců v daném kalendářním čtvrtletí. Platba za služby musí být připsána na účet poskytovatele nejpozději 15. dne prvního měsíce daného čtvrtletí.

7.15. Uživatel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

7.16. Reklamaci na vyúčtování ceny je uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Uplatnění reklamacie proti výši účtovaných cen za služby nemá odkladný účinek a účastník je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti. Úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost uživatele rozhodnout, že podání reklamacie má odkladný účinek a proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.

7.17. Reklamaci na poskytovanou službu je uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

7.18. Uznané částky poskytovatel uživateli vrátí formou dobropisu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení reklamacie nebo ve lhůtě do 30 kalendářních dnu ode dne kladného vyřízení reklamacie uživatele, pokud s uživatelem nebylo dohodnuto jinak.

7.19. Právo na vrácení uznané částky na základě kladné vyřízení reklamace, kterou nebylo možno vrátit pro překážky na straně reklamujícího, se promlčuje ve lhůtách stanovených příslušnými obecně závaznými právními předpisy.

## **8. Odpovědnost za škodu a náhrada škody**

8.1. V případě omezení nebo neposkytnutí služby zaviněním poskytovatele je odpovědnost poskytovatele vůči uživateli v souladu se zákonem v platném znění omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel není povinen hradit uživateli náhradu škody, která vznikla v důsledku neposkytnutí nebo vadného poskytnutí služby.

8.2. Uživatel nese odpovědnost za škodu, která vznikne poskytovateli nebo jiným osobám jeho zaviněním.

## **9. Závazky z porušení smlouvy**

9.1. V případě, že uživatel nezaplatí včas vyúčtování ceny za poskytované služby nebo neplní další smluvní podmínky, má poskytovatel právo omezit nebo přerušit poskytování služby. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má poskytovatel právo poskytování služeb ukončit.

9.2. Opakované neplnění smluvních podmínek se považuje za podstatné porušení smlouvy.

9.3. Za podstatné porušení smlouvy se dále považuje zejména porušení povinností stanovených v čl. 6.2. Podmínek.

## **10. Závěrečná ustanovení**

10.1. Smluvní vztahy mezi uživatelem a poskytovatelem se řídí příslušnými právními předpisy ČR.

10.2. Uživatel v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. uděluje po dobu trvání smlouvy poskytovateli oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní údaje uvedené ve smlouvě pro účely informačních a účtovacích systémů poskytovatele a pro komunikaci s uživatelem o všech službách poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu smlouvy poskytovatelem.

10.3. Uživatel souhlasí, aby poskytovatel zpracovával pro obchodní účely data uvedená v § 63 odst. 3 zákona ve znění změn a doplňků.

10.4. Poskytovatel je oprávněn uvádět uživatele v seznamu svých referenčních uživatelů.

10.5. Práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy je poskytovatel oprávněn převést na třetí osobu, s čímž uživatel uzavřením smlouvy vyjadřuje souhlas. Účinky převodu práv a povinností na třetí osobu nabývají vůči uživateli účinnosti doručením oznámení ve stejné formě, v jaké se podává výpověď. Uživatel je oprávněn převést svá práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy na třetí osobu jen s předchozím písemným souhlasem poskytovatele.

10.6. Podmínky jsou k dispozici 24 hodin denně v elektronické podobě na webu poskytovatele

10.7. Podmínky pozbývají účinnosti dnem nabytí účinnosti podmínek pozdějších.

10.8. Pokud by byla ujednání ve smlouvě odchylná od podmínek, mají ujednání uvedená ve smlouvě přednost.

10.9. S výjimkou, kdy tyto podmínky požadují písemnou formu, lze veškerou komunikaci mezi poskytovatelem a uživatelem uskutečňovat ve formě elektronických zpráv doručovaných na elektronickou adresu uvedenou druhou stranou.

10.10. Ukončení platnosti smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.

Tyto podmínky nabývají účinnosti od 1. srpna 2020

## Příloha č. I

Všeobecných podmínek poskytování telekomunikační služby TEDOM a.s., č.p. 195, 67401 Výčapy , IČO 28466021

Zvláštní ustanovení pro uzavírání Smlouvy prostřednictvím sítě INTERNET s osobou, která **nejedná v rámci své podnikatelské činnosti (dále jen spotřebitel)**.

I.1. Veškeré informace o Poskytovateli i poskytovaných službách z hlediska § 53 odst. 4 zák. č. 40/1964 Sb., jsou k dispozici na internetových stránkách poskytovatele

I.2. Po uzavření smlouvy před zahájením poskytování služeb je poskytovatel povinen poskytnout spotřebiteli písemně prostřednictvím elektronické zprávy (e-mail, SMS nebo odkazem na web poskytovatele):

- a) obchodní jméno a identifikační číslo poskytovatele a jeho sídlo,
- b) informace o podmínkách a postupech pro uplatnění práva odstoupit od smlouvy,
- c) informace o službách po prodeji a zárukách
- d) podmínky pro zrušení smlouvy

I.3 Výpověď smlouvy a délka výpovědní lhůty. U standardních smluv uzavřených na dobu neurčitou je sjednána tříměsíční výpovědní lhůta. (Smlouvy na dobu určitou standardně neposkytujeme). Výpověď vstupuje v platnost prvním dnem následujícího měsíce následujícího po měsíci, v němž byla doručena výpověď druhé straně. Výpověď smlouvy musí být učiněna písemně nebo ve formě elektronické zprávy zaslané druhé straně na uvedenou kontaktní adresu. V případě elektronické formy výpovědi je výpověď platná až **po zpětném potvrzení druhou stranou** a to taktéž elektronickou formou. V závislosti na daném měsíci předání výpovědi, činí výpovědní lhůta cca 90 kalendářních dnů. O zkrácení této lhůty může být jednáno a z jednání musí být pořízen písemný doklad. Jednání obou smluvních stran o zkrácení výp. lhůty není vymahatelné, ale je možné.

I.4 Zahájením poskytování služeb se rozumí okamžik, kdy se uživatel poprvé připojí do sítě INTERNET prostřednictvím sítě poskytovatele.

## Příloha č. II

Všeobecných podmínek poskytování telekomunikační služby  
TEDOM a.s., č.p. 195, 67401 Výčapy , IČO 28466021

Zvláštní ustanovení pro uzavírání smlouvy **na sjednanou dobu připojení**

II.1. Smlouva při poskytování služeb na sjednanou dobu připojení je uzavřena akceptací smluvních podmínek uživatelem na internetových stránkách poskytovatele. Smlouvu je možné uzavírat opakovaně.

II.2. Doba, po kterou bude služba poskytována, se považuje za sjednanou zasláním odpovídající peněžní částky uživatelem poskytovateli v souladu s ceníkem poskytovatele.

II.3. Uzavřením smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytovat službu uživateli po sjednanou dobu od okamžiku zpřístupnění služby uživateli.

II.4. Poskytovatel je povinen zpřístupnit službu uživateli bezprostředně po prokazatelné úhradě ceny za poskytované služby uživatelem.

### Příloha č. III

Všeobecných podmínek poskytování telekomunikační služby  
organizace TEDOM a.s., č.p. 195, 67401 Výčapy , IČO  
28466021

Zvláštní ustanovení pro uzavírání smlouvy s ustanoveními GDPR a ČTÚ:

#### III.1 - Jsme GDPR READY (General Data Protection Regulation)

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR) ke dni 1. srpna 2020.

Oznamujeme, že ke dni 1.8.2020 se všemi údaji, které zadáte na našem webu, v mailové a osobní komunikaci, nakládáme naprosto v souladu s nařízením Evropské unie.

Tímto ujištěním potvrzujeme fakt, že jsme za celou dobu své činnosti neměli jediný případ úniku nebo zneužití dat klientů na své síti ani únik dat z firmy v listinné podobě. Veškerá osobní data jsou na našich serverech chráněna hradbou jak špičkových programových prostředků, tak HW šifrováním a dalšími organizačními prostředky a opatřeními.

#### III.2 - Informace pro uživatele internetové přípojky o řešení spotřebitelských sporů:

1/ **Český telekomunikační úřad je subjektem pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů:**

2/ ČTÚ je notifikovaným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů vedeným na seznamu Evropské komise. Délka mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je dána zákonem o elektronických komunikacích nebo zákonem o poštovních službách a činí **90 dnů** ve sporu zahájeném na návrh spotřebitele. Lhůtu lze u zvláště složitých sporů, za podmínek stanovených zákonem, prodloužit. Podání návrhu na mimosoudní řešení podléhá zaplacení správního poplatku.

Odkaz k dispozici zde: <https://www.ctu.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu>

Příloha č. III nabývá účinnosti dnem 1.8.2020