

Předsmluvní informace

zveřejňované v souladu s § 63 odst 1 zákona č. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích společností **Fastport a.s.**, IČ 27522580 se sídlem Masarykovo náměstí 1544, Pardubice, zapsané v obchodního rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl B, vložka 2637 (dále jen „**Fastport**“, nebo „**poskyvatel**“)

1. Základní informace

Předmětem služeb Fastport a.s. je poskytování služby přístupu k internetu a VoIP (Voice over Internet Protocol - umožňující přenos digitalizovaného hlasu v těle paketů rodiny protokolů UDP/TCP/IP)

Práva účastníka z případného vadného plnění služeb, stejně jako podmínky těchto práv se řídí ustanovením § 1914 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

Účastník spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy s poskytovatelem uzavřené distančním způsobem nebo uzavřené mimo obchodní prostory ve lhůtě čtrnácti dnů. Lhůta běží ode dne uzavření smlouvy.

Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

Oznámení odstoupení od smlouvy

Jméno a příjmení účastníka:

Adresa účastníka:

Oznamuji tímto, že odstupuji od smlouvy poskytování služeb – přístup k síti INTERNET, služeb VoIP, služeb IPTV.

Datum uzavřené smlouvy:

Podpis Datum:

2. Minimální úroveň kvality poskytované služby přístup k síti INTERNET

- a) **maximální rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Informace o možné varianci a jejich fyzikálních příčinách musí být uvedena v účastnické smlouvě. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Ověření reálně dosažitelnosti hodnoty maximální rychlosti vychází ze standardu ITUT Y.1564;
- b) **inzerovaná rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší, než maximální rychlost. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s)
- c) **běžně dostupná rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60% hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).
- d) **minimální rychlost** je nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Další hlavní znaky poskytované služby:

Latence: Jednosměrné zpoždění IP paketu. Časový úsek od okamžiku vyslání IP paketu od zdrojového koncového zařízení (CE routeru) do okamžiku, kdy IP paket dorazí k cílovému koncovému zařízení (CE routeru). Hodnota se udává v milisekundách (ms), jako průměr za kalendářní měsíc.

Minimální úroveň kvality služeb: Optické připojení 10 ms Bezdrátové připojení 20 ms

Kolísání kvality přenosu: Kolísání velikosti zpoždění paketů při jednosměrném průchodu sítí (vzniká např. na koncových zařízeních (CE routerech) jako důsledek změn routování, chování interních front routeru atd.). Hodnota se udává v milisekundách (ms), jako průměr za kalendářní měsíc.

Minimální úroveň kvality služeb: Optické připojení 1 ms Bezdrátové připojení 5 ms

Ztrátovost paketů: Udává procento ztracených IP paketů, které nedorazí od zdrojového koncového zařízení k cílovému koncovému zařízení nebo jím nejsou potvrzeny. Hodnota se udává v procentech (%), jako průměr za kalendářní měsíc.

Minimální úroveň kvality služeb: Optické připojení 0 % Bezdrátové připojení 1 %

3. Odchytky při využívání služby přístupu k síti INTERNET

Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se 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

Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se 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.

4. Vzájemný vliv služeb poskytovaných společnostmi Fastport a.s.

Poskytovatel přistupuje k veškerému obsahu v rámci poskytování služby přístupu k internetu rovnocenně, tj. neupřednostňuje žádný obsah či aplikace. Poskytovatel poskytuje mimo internetového připojení specializovanou službu VOIP a zprostředkovává službu IPTV. V případě připojení účastníka přes optický kabel, nemá poskytování těchto služeb vliv na kvalitu služby internetového připojení. V případě bezdrátového připojení, užívání těchto specializovaných služeb může mít vliv na službu přístupu k internetu, o čemž je účastník vždy řádně poučen. Konkrétně to může mít vliv např. na kvalitu streamingu videa (video bude načítáno pomaleji), či např. na pomalejší načítání webových stránek. Výslednou rychlost internetového připojení lze spočítat z následujícího vzorce kde TV je šířka pásma pro televizi, TEL je šířka pásma VOIP, CON je maximální rychlost datového připojení Mbps. Podmínkou sledování IPTV je dostatečné kvalitní stabilní datové připojení s rychlostí min. 10 Mbps.

Rychlost internetu = CON-TV - TEL

	kodek H264	kodekH265
SD rozlišení (480p)	1.5 Mbit	0.75Mbit
HD rozlišení (720p)	3.0 Mbit	1.5 Mbit
FULL HD rozlišení (1080p)	6.0 Mbit	3.0Mbit

kodek G.711 • 0.087 Mbit, kodek G.729 • 0.032 Mbit, kodek G.726 - 0.056 Mbit, kodek G.728 • 0.032 Mbit

5. Způsob nápravy poruch při poskytování služby přístupu k síti INTERNET a reklamace

Pokud vznikne v rámci sítě Fastport porucha, odstraní ji poskytovatel co nejdříve. Pokud služby přestanou fungovat nebo účastník není spokojen s jejich kvalitou, je nutné to bez odkladu nahlásit poskytovateli na tel. lince **464 601 802**. Po nahlášení opraví poskytovatel poruchu do 2 pracovních dní, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, zejména neumožnění přístupu ke koncovému místu, přerušování dodávky elektrické energie apod. Náklady na odstranění závady nese poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil účastník nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení účastníka. V takovém případě je poskytovatel oprávněn účtovat účastníkovi, a účastník je povinen uhradit poskytovateli, náklady na odstranění závady podle aktuálního platného ceníku poskytovatele. Závada se bere za způsobenou účastníkem, pokud má příčinu v pozdním oznámení účastníka kontaktnímu místu provozovatele. Účastník bere na vědomí, že poskytovatel není povinen uhrazovat účastníkovi náhradu škody v důsledku neposkytnutí objednané služby nebo vadného poskytnutí objednané služby. Přerušování napájení jakéhokoliv zařízení poskytovatele, umístěného v objektu účastníka, není považováno za závadu.

Pokud účastník nesouhlasí s kvalitou poskytnuté služby, má možnost službu reklamovat u poskytovatele písemně. Službu je možné reklamovat do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, poté toto právo ze zákona zanikne. Reklamací bude vyřízena do 30 dnů od jejího doručení. Pokud bude reklamací vyúčtování vyřízeno kladně, bude účastníkovi případný přeplatek za služby zohledněn v následujícím vyúčtování. Pokud bude reklamací vyřízena kladně, bude zohledněna případná sleva z ceny služby v následujícím vyúčtování služeb. Pokud účastník nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamací, může se v takovém případě obrátit na český telekomunikační úřad

6. Omezení služby přístupu k síti INTERNET

Omezit nebo přerušit poskytování Služeb na nezbytně nutnou dobu může poskytovatel z provozních nebo technických důvodů (zejména hrozí-li přetížení kapacity sítě), nebo v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejího ohrožení nebo zranitelnosti, nebo na základě rozhodnutí státního orgánu, v období krizového stavu, z důvodů uvedených v Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 nebo z důvodu jiného důležitého veřejného zájmu.

Omezit nebo přerušit poskytování služeb poskytovatel může také v případě, že:

- účastník neuhradí včas a řádně vyúčtování služeb, a to ani po uplynutí náhradní lhůty;
- existuje důvodné podezření, že účastník nebo jiná osoba zneužívá Vám poskytované Služby;
- z důvodů podstatného porušení smlouvy je provozovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování služeb nebo jejich poskytování ukončit. Poskytovatel účastníkovi opětovně zahájí dodávku objednaných služeb, zjedná-li účastník nápravu;
- účastník užívá služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě d' jakékoliv její části, nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným účastníkům;

Poskytování služeb bude účastníkovi obnoveno v přiměřené lhůtě, jakmile odpadne důvod, kvůli kterému byly služby omezeny nebo přerušeny. Za opětovné zprovoznění, může poskytovatel požadovat úhradu poplatku dle ceníku. Omezení či přerušování poskytování služeb z výše uvedených důvodů nemá žádný dopad na soukromí či ochranu osobních údajů účastníka. Má však pochopitelně dopad na kvalitu poskytované služby ve smyslu snížení přenosové rychlosti oproti přenosové rychlosti sjednané ve smlouvě s poskytovatelem, či dočasné nefunkčnosti poskytované služby. Konkrétně to může mít vliv např. na kvalitu streamingu videa (video bude načítáno pomaleji či vůbec), či např. na načítání webových stránek.

7. Cena

Informace o cenách za konkrétní služby v souvislosti s poskytovanou službou přístupu k internetu jsou dostupné v aktuálním platném ceníku poskytovatele, jenž naleznete na internetových stránkách poskytovatele www.fastport.cz nebo na jeho prodejně.

Cena za Služby se účtuje měsíčně, není-li dle vzájemné dohody mezi poskytovatelem a účastníkem stanoveno jinak. Vyúčtování ceny bude doručováno v elektronické podobě. Pokud má účastník zájem o tištěné vyúčtování, je možné si jej po předchozí žádosti vyzvednout v sídle poskytovatele. Splatnost ceny za Služby je uvedena přímo ve vyúčtování, případně je sjednána již v rámci Smlouvy. Pokud se stane, že ve vyúčtování splatnost není uvedena, je takové vyúčtování splatné do 10 dnů od jeho doručení. Účastník bere na vědomí, že poskytovatel je oprávněn účtovat cenu za Služby v 1. den v měsíci, za nějž jsou Služby účtovány. Způsob platby poskytovatel s účastníkem sjednali ve Smlouvě. V případě, že způsob platby sjednán nebyl, je účastník povinen platit vyúčtování na účet provozovatele uvedený ve vyúčtování. Pro identifikaci platby je nezbytné uvést variabilní symbol. V případě bankovního převodu se úhradou rozumí připsání částky ve prospěch účtu provozovatele.

8. Délka trvání smlouvy

Smlouva s poskytovatelem je uzavírána na dobu neurčitou.

Smlouvu může vypovědět kterákoliv ze smluvních stran kdykoliv a bez udání důvodu ve 30 denní výpovědní lhůtě.

9. Právo na paušální náhradu a právo na vrácení přeplatků při změně poskytovatele služeb

Účastník má právo na paušální náhradu ve výši 200 Kč za každý započatý den prodlení a počínaje šestým dnem trvání prodlení částku 400 Kč za každý započatý den prodlení, pokud dojde k přenesení čísla nebo ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace v souvislosti s přenosem čísla nebo změnou poskytovatele. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

Při zneužití přenosu čísla nebo zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výše paušální náhrady 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

V případě opouštění poskytovatele u služby veřejné komunikační sítě, je poskytovatel povinen na žádost účastníka využívajícího předplacené služby podanou nejpozději do 30 dnů ode dne zániku závazku ze smlouvy vrátit zbývající zůstatek předplaceného.

10. Podmínky pro využívání poskytnutého koncového zařízení

Účastník je povinen chránit vypůjčené zařízení před poškozením, ztrátou či zničením. Veškeré zásahy mechanického charakteru, změna tvaru nebo barvy plastového krytu zařízení či úpravy elektronické části zařízení jsou možné jen s písemným souhlasem poskytovatele. Softwarové úpravy zařízení je oprávněn provádět výlučně poskytovatel. V případě zničení, poškození či ztráty zařízení se odpovědnost řídí obecně platnými právními předpisy. Účastník nese veškeré náklady spojené s užíváním vypůjčené věci a to včetně nákladů na případné opravy vypůjčeného zařízení, pokud bude vada zařízení způsobena okolnostmi ležícími na straně účastníka.

Účastník bere na vědomí, že zařízení je vypůjčováno v návaznosti na služby poskytovatele poskytované účastníkovi na základě uzavřené Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Poskytovatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět bez výpovědní doby a požadovat vrácení vypůjčeného zařízení i před koncem sjednané lhůty, pokud účastník neužívá zařízení řádně nebo užívá vypůjčené zařízení v rozporu s účelem, ke kterému slouží. V návaznosti na ukončení Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací si poskytovatel vyhrazuje právo tuto smlouvu vypovědět bez výpovědní doby a žádat vypůjčené zařízení zpět. Poskytovatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět bez výpovědní doby a požadovat vypůjčené zařízení zpět také v případě, že vede za účastníkem pohledávku déle jak 30 dní po splatnosti.

11. Druhy opatření, jež může poskytovatel přijmout v reakci na bezpečnostní incidenty nebo při zjištění hrozby či zranitelnost

Poskytovatel využívá následující druhy opatření sloužící k předcházení bezpečnostním incidentům a následně k jejich řešení a ke zjištění hrozeb a zranitelností sítě:

Preventivní organizační opatření:

Systém řízení bezpečnosti informací
Řízení rizik
Bezpečnostní politika
Organizační bezpečnost
Bezpečnost lidských zdrojů
Zvládání kybernetických bezpečnostních událostí a kybernetických bezpečnostních incidentů
Řízení kontinuity činností
Kontrola kritické informační infrastruktury a významných informačních systémů

Technická opatření:

Fyzická bezpečnost
Nástroj pro ochranu integrity komunikačních sítí
Nástroj pro ověřování identity účastníků
Nástroj pro řízení přístupových oprávnění
Nástroj pro monitorování síťového provozu na bázi IP toků
Nástroj pro ochranu před DDoS útoky
Nástroj pro sběr a vyhodnocení kybernetických bezpečnostních událostí

Účastník je povinen bezodkladně informovat poskytovatele v případě, že došlo k bezpečnostnímu incidentu či tento incident bezprostředně hrozí, nebo jej upozornit na zjištění hrozby či zranitelnosti.

Poskytovatel může v reakci na bezpečnostní incidenty, hrozby nebo zranitelnost případně učinit prostřednictvím výše rovněž následující opatření:

- I. blokovat narušující datový provoz;
- II. omezit nebo úplně zamezit přístupu účastníka do sítě poskytovatele;

Poskytovatel bezodkladně informuje účastníka, že došlo k bezpečnostnímu incidentu či tento incident bezprostředně hrozí, nebo jej upozorní na zjištění hrozby či zranitelnosti, jakož i o přijatých opatřeních na kontaktní email.

12. Údaje nutné pro uzavření smlouvy mezi poskytovatelem a účastníkem (fyzickou osobou) a zpracování osobních údajů

Pro uzavření smlouvy je třeba znát tyto osobní údaje účastníka: jméno a příjmení, bydliště, datum narození nebo rodné číslo. Poskytovatel dále požaduje po účastníkovi číslo občanského průkazu či jiného dokladu totožnosti.

Fastport a.s. vede databázi, která obsahuje osobní údaje, provozní údaje a lokalizační údaje svých účastníků. Provozní údaje jsou jakékoli údaje, které musí poskytovatel dle zákona zpracovávat pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro jejich účtování, např. volající číslo, volané číslo, datum, čas, trvání přenosu, druh poskytnuté služby atd. Lokalizační údaje jsou jakékoli údaje, které musí poskytovatel dle zákona zpracovávat v sítích elektronických komunikací a které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení účastníka.

Údaje o účastníkovi poskytovatel zpracovává pouze v rozsahu nutném pro splnění zákonných povinností, pro uzavření smlouvy, pro plnění smlouvy, pro provozování a ochranu sítí, pro přenos informací sítěmi, pro poskytování služeb a služeb s nimi souvisejících, pro jejich účtování, pro ochranu jeho práv i práv poskytovatele a právem chráněných zájmů, a dále pro provádění úkonů s výše uvedeným spojených. Údaje o účastníkovi poskytovatel zpracovává jen po dobu nutnou pro dosažení uvedených účelů, nejdéle však po dobu trvání smlouvy, nebo do úplného vypořádání

práv a povinností vyplývajících ze smlouvy, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi.

Účelem zpracování osobních údajů je plnění právních povinností poskytovatele vyplývajících z obsahu smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací či jiné smlouvy vztahující se k předmětu podnikání poskytovatele, uzavřené mezi účastníkem a poskytovatelem

a plnění právních povinností poskytovatele vyplývajících z obecně závazných právních předpisů.

Osobní údaje zpracovávané pro plnění povinností vyplývajících ze zvláštních právních předpisů poskytovatel může v odůvodněných případech předat orgánům činným v trestním řízení. Dále příjemci těchto údajů mohou být z titulu plnění právní povinnosti např. orgány finanční správy či jiné orgány veřejné moci.

účastník má dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 právo:

- a) získat od poskytovatele potvrzení, zda osobní údaje, které se jich týkají, jsou či nejsou zpracovávány, a pokud je tomu tak, mají právo získat přístup k těmto osobním údajům a k následujícím informacím: účely zpracování, kategorie dotčených osobních údajů, příjemci, nebo kategorie příjemců, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny, zejména příjemci ve třetích zemích nebo v mezinárodních organizacích, plánovaná doba, po kterou budou osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby, existence práva požadovat od poskytovatele opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se subjektu údajů nebo omezení jejich zpracování a nebo vznést námitku proti tomuto zpracování, právo podat stížnost u dozorového úřadu;
- b) aby poskytovatel bez zbytečného odkladu opravil nepřesné osobní údaje, které se jich týkají. S přihlédnutím k účelům zpracování mají právo na doplnění neúplných osobních údajů, a to i poskytnutím dodatečného prohlášení;
- c) aby poskytovatel bez zbytečného odkladu vymazal osobní údaje, které se jich týkají, a poskytovatele má povinnost osobní údaje bez zbytečného odkladu vymazat. Pokud je dán jeden z těchto důvodů: osobní údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány, účastník odvolá souhlas a není zde jiný legální titul pro jejich zpracování, osobní údaje byly zpracovány protiprávně, osobní údaje musí být vymazány ke splnění právní povinnosti stanovené v právu Evropské unie nebo členského státu, které se na poskytovatele vztahuje;
- d) aby poskytovatel omezil zpracování jejich osobních údajů, pokud popírají jejich přesnost na dobu ověření této skutečnosti poskytovatelem, zpracování je protiprávní, a poskytovatele žádají místo výmazu o jejich omezené zpracování, údaje již nejsou potřebné pro účel zpracování, avšak potřebují je pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků;
- e) aby poskytovatel na jejich žádost předal jejich osobní údaje jinému jimi určenému poskytovateli;
- f) vznést námitku proti zpracování svých osobních údajů u poskytovatele;
- g) v případě pochybností o tom, zda jsou ze strany poskytovatele zpracovávány jejich osobní údaje ve smyslu výše uvedených právních předpisů obrátit se jak na poskytovatele, tak na Úřad pro ochranu osobních údajů.

13. Stížnosti

V případě Vašich stížností týkajících se přístupu k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru bez ohledu na svou polohu nebo polohu poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, se obraťte na poskytovatele prostřednictvím e- mailové adresy info@fastport.cz

14. Rozhodování sporů mezi poskytovatelem a účastníkem

Spory mezi účastníkem a poskytovatelem, nebo jiným účastníkem rozhoduje český telekomunikační úřad (dále jen „**Úřad**“) a to na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu, pokud se spor týká povinností uložených tímto zákonem nebo na jeho základě. Úřad rovněž rozhoduje spory v případech, kdy na straně poskytovatele nebo účastníka došlo ke změně na jinou osobu, zejména z důvodu postoupení pohledávky, převzetí dluhu, přistoupení k dluhu. Podání návrhu podléhá správnímu poplatku. Lhůta pro vydání rozhodnutí činí 4 měsíce, ve zvláště složitých případech 6 měsíců. Lhůta pro vydání rozhodnutí ve sporu zahájeném na návrh spotřebitele, činí 90 dnů. Tato lhůta může být u zvláště složitých sporů prodloužena. Stejná lhůta platí i pro vydání rozhodnutí o rozkladu. Tato lhůta počíná běžet prvním dnem následujícím po dni podání rozkladu.

Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci služeb, je účastník oprávněn podat u Úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost uhradit za poskytnutou službu cenu ve výši platné v době poskytnutí této služby. Úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka rozhodnout, že podáním námítky se splnění této povinnosti odkládá až do nabytí právní moci rozhodnutí o námitce. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.