

Informace pro spotřebitele dle ust. § 1811 a § 1820 občanského zákoníku č. 89/2012 Sb.

poskytované **společnosti OVANET a.s.** se sídlem Hájkova 1100/13, Přívoz, 702 00 Ostrava, IČ 258 57 568, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě v oddílu B, č. vl. 2335 spotřebiteli dle ustanovení § 1811 a § 1820 občanského zákoníku číslo 89/2012 Sb.

Níže uvedené informace společnost OVANET a.s. poskytuje dle zákona č. 127/2005 Sb. O elektronických komunikacích spotřebiteli a podnikateli fyzické osobě, a také koncovému uživateli, kterým je mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace, ledaže se výslovně vzdal všech, nebo některých práv, která mu plynou z těchto ustanovení. Koncový uživatel, který je mikropodnikem, malým podnikem nebo neziskovou organizací, doloží tuto skutečnost společnosti OVANET prohlášením před uzavřením smlouvy, včetně informace, zda se zříká takového práva. Údaje o obsahu závazku, které OVANET sdělil spotřebiteli před uzavřením smlouvy, se stávají obsahem smlouvy, ledaže si strany výslovně ujednaly určitou náležitost jinak.

OVANET a.s. spotřebitele upozorňuje, že tento dokument je k dispozici na webových stránkách OVANET a.s., www.ovanet.cz a je důležité si jej stáhnout pro účely dokumentace, pozdějšího použití a reprodukce v nezměněné podobě.

I.

Informace pro spotřebitele dle ust. § 1811 občanského zákoníku

Společnost OVANET a.s. tímto sděluje spotřebiteli pro případ, směřuje-li jednání stran k uzavření smlouvy a tyto skutečnosti nejsou zřejmé ze souvislostí, v předstihu před uzavřením smlouvy nebo před tím, než spotřebitel učiní závaznou nabídku tyto skutečnosti:

Operátor: společnosti OVANET a.s. se sídlem Hájkova 1100/13, Přívoz, 702 00 Ostrava, IČ 258 57 568, kontakt: emailem helpdesk@ovanet.cz nebo service@ovanet.cz, pomocí webové aplikace uvedené na adrese <http://www.ovanet.cz/podpora/> a nebo telefonicky v pracovní dny od 7:30 do 16:00 na telefonním čísle +420 555 135 190, +420 731 621 081 a +420 599 44 55 55, mimo tuto dobu je k dispozici záznamové zařízení.

Označení služby a popis jejich hlavních vlastností, cena služby:

Ceník služby v pásmu 5,8GHz

Jednorázové a měsíční poplatky za službu (v Kč s DPH)				
NÁZEV SLUŽBY	MĚSÍČNÍ CENA	ZŘÍZENÍ SLUŽBY	MINIMÁLNÍ DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY	POZNÁMKY
CITY HOME XS wifi	300 Kč	1 500 Kč	1 rok	-
	300 Kč	1 Kč	2 roky	platba dopředu 12 x 300 Kč
CITY HOME S wifi	400 Kč	1 500 Kč	1 rok	-
	400 Kč	1 Kč	2 roky	platba dopředu 12 x 400 Kč
PŘECHOD SLUŽBY (v rámci CITY HOME)	dle zvolené rychlosti	1 Kč	2 roky	-
VEŘEJNÁ IP ADRESA	50 Kč	0 Kč	-	-

Ceník služby v pásmu 60GHz

Jednorázové a měsíční poplatky za službu (v Kč s DPH)				
NÁZEV SLUŽBY	MĚSÍČNÍ CENA	ZŘÍZENÍ SLUŽBY	MINIMÁLNÍ DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY	POZNÁMKY
CITY HOME M wifi	500 Kč	1 500 Kč	1 rok	-
	500 Kč	1 Kč	2 roky	platba dopředu 12 x 500 Kč
CITY HOME L wifi	600 Kč	1 500 Kč	1 rok	-
	600 Kč	1 Kč	2 roky	platba dopředu 12 x 600 Kč
CITY HOME XL wifi	800 Kč	1 500 Kč	1 rok	-
	800 Kč	1 Kč	2 roky	platba dopředu 12 x 800 Kč
PŘECHOD SLUŽBY (v rámci CITY HOME)	dle zvolené rychlosti	1 Kč	2 roky	-
VEŘEJNÁ IP ADRESA	50 Kč	0 Kč	-	-

Parametry služby

Služba CITY Home XS

RYCHLOST	STAHOVÁNÍ v Mbps	ODESÍLÁNÍ v Mbps
MINIMÁLNÍ	0,6 Mbps	0,6 Mbps
BĚŽNĚ DOSTUPNÁ	1,2 Mbps	1,2 Mbps
MAXIMÁLNÍ	10 Mbps	10 Mbps
INZEROVANÁ	2 Mbps	2 Mbps

Služba CITY Home S

RYCHLOST	STAHOVÁNÍ v Mbps	ODESÍLÁNÍ v Mbps
MINIMÁLNÍ	1,2 Mbps	1,2 Mbps
BĚŽNĚ DOSTUPNÁ	2,4 Mbps	2,4 Mbps
MAXIMÁLNÍ	20 Mbps	20 Mbps
INZEROVANÁ	4 Mbps	4 Mbps

Služba CITY Home M

RYCHLOST	STAHOVÁNÍ v Mbps	ODESÍLÁNÍ v Mbps
MINIMÁLNÍ	1,5 Mbps	1,5 Mbps
BĚŽNĚ DOSTUPNÁ	3 Mbps	3 Mbps
MAXIMÁLNÍ	30 Mbps	30 Mbps
INZEROVANÁ	5 Mbps	5 Mbps

Služba CITY Home L

RYCHLOST	STAHOVÁNÍ v Mbps	ODESÍLÁNÍ v Mbps
MINIMÁLNÍ	3 Mbps	3 Mbps
BĚŽNĚ DOSTUPNÁ	6 Mbps	6 Mbps
MAXIMÁLNÍ	50 Mbps	50 Mbps
INZEROVANÁ	10 Mbps	10 Mbps

RYCHLOST	STAHOVÁNÍ v Mbps	ODESÍLÁNÍ v Mbps
MINIMÁLNÍ	6 Mbps	6 Mbps
BĚŽNĚ DOSTUPNÁ	12 Mbps	12 Mbps
MAXIMÁLNÍ	100 Mbps	100 Mbps
INZEROVANÁ	20 Mbps	20 Mbps

Způsob platby, způsob dodání nebo plnění, náklady na dodání:

Připojení k internetu v pásmu 5,8 GHz pro služby City Home XS, S, v pásmu 60 GHz pro služby City Home M, L, XL - parametry služby dle samostatné tabulky výše.

Žádná datová ani časová omezení. Nejsou vyžadovány žádné investice do zařízení, vše je dodáno na náklady OVANET a.s.

Cena Služby se skládá z částky za zřízení služby a pravidelně se opakující měsíční ceny dle zvolené varianty Služby. Platební podmínky se řídí Obchodními podmínkami OVANET a.s.

Údaje o právech vznikajících z vadného plnění, jakož i o právech ze záruky a další podmínky pro uplatňování těchto práv:

Účastník má právo uplatnit u Operátora práva vznikající z vadného plnění, formou reklamace na poskytovanou Službu. Reklamaci Účastník uplatní písemně u Operátora bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců od vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne. Účastník uplatní Reklamaci na adrese Operátora. Reklamaci lze uplatnit i telefonicky, faxem nebo emailem, a to nepřetržitě po dobu 24 hodin denně, na kontaktech uvedených v čl. 2.26. OP.

Účastník má právo uplatnit u Operátora reklamaci na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby. Účastník je oprávněn uplatnit Reklamaci vyúčtování ceny bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Podání Reklamace nemá odkladný účinek. Částka, na jejíž vrácení má Účastník nárok, který Operátor uznal, bude uhrazena formou zápočtu na cenu za Služby v nejbližším následujícím vyúčtování, nebo zaplacená Účastníkovi na účet u peněžního ústavu určený Účastníkem ve lhůtě třiceti dnů od uznání nároku.

Účastník má právo uplatnit u Operátora reklamaci Závady nebo Poruchy, přičemž je nutné při uplatnění reklamace nahlásit pracovníku Dohledového centra (čl.2.26 OP), jméno Účastníka, případně číslo Smlouvy, jméno ohlašovatele, jméno a telefon osoby, která bude za stranu Účastníka zajišťovat součinnost s pracovníky Operátora, identifikaci místa neposkytnutí Služby, orientační rozsah potíží. Nahlášení technické závady, poruchy, velké trvajících a velké opakující se odchylky od běžně dostupné rychlosti či výpadku služby, je hodnoceno jako uplatnění reklamace a kromě odstranění vady služby, může Účastník požadovat i přiměřené snížení ceny z důvodu, že službu mohl využít jen částečně nebo vůbec.

Je-li Reklamace vyřízena tak, že je Účastníkovi přiznán přeplatek na ceně Služby či je mu poskytnuta sleva, je Operátor povinen tento přeplatek či slevu uhradit Účastníkovi nejpozději do jednoho měsíce od vyřízení reklamace, a to ve formě zvolené vzájemnou dohodou s Účastníkem.

Nevyhoví-li Operátor podané reklamaci, je účastník, popřípadě uživatel oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu ("Úřad"), 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 účastníka uhradit cenu za poskytnutou službu.

Neuplatní-li Účastník Reklamaci ve lhůtách uvedených v tomto článku Obchodních podmínek nebo v lhůtě dané zákonem, jeho právo zanikne a Operátor není povinen Reklamaci vyhovět.

V případě Reklamace vady dodaného Zboží a zařízení je třeba uplatnit reklamaci ze záruky okamžitě po jejím zjištění, nejpozději do konce záruční doby stanovené v příslušné Smlouvě.

Operátor se zavazuje odstranit na své náklady Závadu či Poruchu Služby, pouze pokud ji Účastník oznámí Operátorovi bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, anebo pokud Závada či Porucha nebyla

zapříčiněna Účastníkem. V opačném případě je Účastník povinen uhradit náklady na odstranění Závady nebo Poruchy vzniklé Operátorovi podle aktuálního platného Ceníku Služeb Operátora, popř. podle podmínek stanovených konkrétní Smlouvou.

V případě servisního zásahu technika Operátora v místě Účastníka, kterým se prokáže, že neposkytnutí Služby dle Smlouvy nebylo způsobeno Operátorem, uhradí na místě Účastník jednorázový poplatek ve výši 750 Kč za každou započatou hodinu zásahu pracovníka Operátora. K tomuto poplatku bude připočteno cestovné ve výši 10 Kč/km a 150 Kč za každou započatou hodinu strávenou na cestě. K uvedeným částkám bude připočtena daň z přidané hodnoty.

Operátor není povinen hradit Účastníkovi náhradu škody vzniklou v důsledku neposkytnutí Služby, přerušení služby nebo Vadného poskytnutí služby.

Účastník odpovídá za způsob instalace Technického zařízení, jehož instalace je vždy navržena dle platné legislativy. V případě, že Účastník trvá na jiném způsobu provedení instalace, Operátor neodpovídá za případné škody.

V případě nesouladu zboží se smlouvou má Kupující, který je Spotřebitelem, podle jeho výběru, následující práva:

- a) právo na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
- b) právo na odstranění vady opravou věci,
- c) právo na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- d) právo odstoupit od smlouvy,

přičemž konkrétní podmínky realizace výše uvedených práv Účastníka, jsou uvedeny v jednotlivých obecně závazných právních předpisech platných v České republice, zejména v ustanoveních § 1914 až § 1925, § 2087 až § 2117 a § 2158 až § 2174 občanského zákoníku (zákon číslo 89/2012 Sb.) a v ustanoveních zákona o ochraně spotřebitele (zákon číslo 634/1992 Sb.) Kupující, který je Spotřebitelem má právo uplatnit u Prodávajícího právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době 24 měsíců od převzetí zboží. Vadné zboží spolu s reklamací je třeba zaslat na náklady Účastníka na adresu OVANET a.s. Ostrava, Přívoz, Hájkova 1100/13, PSČ 702 00 a připojit popis vady a údaje umožňující identifikaci Účastníka.

Údaj o době trvání závazku a podmínky ukončení závazku, má-li být smlouva uzavřena na dobu neurčitou:

Smlouva se uzavírá na dobu určitou nebo neurčitou. Smlouvu na dobu neurčitou je možno kdykoli bezplatně vypovědět s Výpovědní dobou, která činí 30 dnů. Pokud se Smlouva uzavírá se spotřebitelem na dobu určitou, nesmí tato doba pro danou službu elektronických komunikací přesáhnout 24 měsíců, jinak se smlouva považuje za smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou. To platí i v případě uživatele, kterým je mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace, pokud se práva plynoucího z tohoto odstavce výslovně nevzdal. Uživatel, který je mikropodnikem, malým podnikem nebo neziskovou organizací, doloží tuto skutečnost prohlášením před uzavřením smlouvy s podnikatelem poskytujícím veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

Tento odstavec se nepoužije na dobu trvání smluv o splátkách, ve kterých spotřebitel ve zvláštní smlouvě souhlasil se splátkovými platbami výhradně za zavedení fyzického připojení, zejména k sítím pro připojení s velmi vysokou kapacitou. Tyto smlouvy o zavedení fyzického připojení nezahrnují koncová zařízení, jako jsou routery a modemy, a nesmí bránit spotřebitelům v uplatnění jejich práv podle tohoto odstavce.

Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a žádná ze smluvních stran nevyjádří ve lhůtě do 30 dnů přede dnem uplynutí doby trvání Smlouvy písemně svou vůli Smlouvu k tomuto dni ukončit, prodlužuje se Smlouva okamžikem uplynutí doby trvání této Smlouvy smlouvou na dobu neurčitou, s možností kdykoli bezplatně smlouvu vypovědět s Výpovědní dobou, která činí 30 dnů.

Údaje o funkčnosti digitálního obsahu, včetně technických ochranných opatření:

Neaplikováno, OVANET a.s. neposkytuje tyto služby.

Údaje o součinnosti digitálního obsahu s hardwarem a softwarem, které jsou podnikateli známy nebo u nichž lze rozumně očekávat, že by mu mohly být známy:

Neaplikováno, OVANET a.s. neposkytuje tyto služby.

II.

Informace pro spotřebitele dle ust. § 1820 občanského zákoníku

Společnost OVANET a.s. tímto sděluje spotřebiteli pro případ, směřuje-li jednání stran k uzavření smlouvy o poskytování služeb s využitím prostředků komunikace na dálku, k uzavření smlouvy mimo obchodní prostory poskytovatele v předstihu před uzavřením smlouvy nebo před tím, než spotřebitel učiní závaznou nabídku tyto skutečnosti:

Náklady na prostředky komunikace na dálku, pokud se liší od základní sazby:

Nevyžadujeme, náklady se neliší od základní sazby za službu.

Údaj o případné povinnosti zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu, je-li vyžadována:

Není vyžadováno.

V případě, že se jedná o smlouvu, jejímž předmětem je opakované plnění, nejkratší dobu, po kterou bude smlouva strany zavazovat:

Nejkratší doba úvazku je 1 rok

V případě smlouvy uzavírané na dobu neurčitou nebo jejímž předmětem je opakované plnění, údaj o ceně nebo způsobu jejího určení za jedno zúčtovací období, kterým je vždy jeden měsíc, pokud je tato cena neměnná:

Ceník služby v pásmu 5,8GHz

Jednorázové a měsíční poplatky za službu (v Kč s DPH)				
NÁZEV SLUŽBY	MĚSÍČNÍ CENA	ZŘÍZENÍ SLUŽBY	MINIMÁLNÍ DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY	POZNÁMKY
CITY HOME XS wifi	300 Kč	1 500 Kč	1 rok	-
	300 Kč	1 Kč	2 roky	platba dopředu 12 x 300 Kč
CITY HOME S wifi	400 Kč	1 500 Kč	1 rok	-
	400 Kč	1 Kč	2 roky	platba dopředu 12 x 400 Kč
PŘECHOD SLUŽBY (v rámci CITY HOME)	dle zvolené rychlosti	1 Kč	2 roky	-
VEŘEJNÁ IP ADRESA	50 Kč	0 Kč	-	-

Ceník služby v pásmu 60GHz

Jednorázové a měsíční poplatky za službu (v Kč s DPH)				
NÁZEV SLUŽBY	MĚSÍČNÍ CENA	ZŘÍZENÍ SLUŽBY	MINIMÁLNÍ DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY	POZNÁMKY
CITY HOME M wifi	500 Kč	1 500 Kč	1 rok	-
	500 Kč	1 Kč	2 roky	platba dopředu 12 x 500 Kč
CITY HOME L wifi	600 Kč	1 500 Kč	1 rok	-
	600 Kč	1 Kč	2 roky	platba dopředu 12 x 600 Kč
CITY HOME XL wifi	800 Kč	1 500 Kč	1 rok	-
	800 Kč	1 Kč	2 roky	platba dopředu 12 x 800 Kč
PŘECHOD SLUŽBY (v rámci CITY HOME)	dle zvolené rychlosti	1 Kč	2 roky	-
VEŘEJNÁ IP ADRESA	50 Kč	0 Kč	-	-

V případě smluv uzavíraných na dobu neurčitou nebo jejímž předmětem je opakované plnění, údaje o veškerých daních, poplatcích, jiných obdobných peněžitých plněních a nákladech na dodání zboží nebo služby:

V případě prodeje zboží (např. router), při objednání služby a její instalaci, dodání zboží se nehradí.

Právo na odstoupení od smlouvy, náklady spojené s navrácením zboží, formulář pro odstoupení od smlouvy:

Právo na odstoupení OVANET a.s. poskytuje, na webových stránkách www.ovanet.cz je k dispozici formulář ke stáhnutí, náklady s navrácením zapůjčeného zařízení, potřebného ke službě, nejsou – demontáž provádí firma OVANET a.s.

Kupující, který je Spotřebitelem a uživatel podnikající fyzická osoba, má v případě uzavření smlouvy prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, nebo mimo prostory obvyklé pro podnikání, právo na odstoupení od Smlouvy a tím i vrácení objednaného zboží bez udání důvodu. Odstoupit od Smlouvy lze ve lhůtě 14 dnů od předání informací o obsahu smlouvy dle ust. § 63 odst.1 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích. Lhůta začíná běžet dnem následujícím po dni předání těchto informací. Odstoupí-li Spotřebitel od Smlouvy, vrátí mu OVANET a.s. všechny peněžní prostředky, včetně nákladů na dodání. Jestliže spotřebitel zvolil jiný, než nejlevnější způsob dodání zboží, který podnikatel nabízí, vrátí OVANET spotřebiteli náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání.

Náklady spojené s navrácením zboží nese Spotřebitel. Zboží je rovněž možné vrátit osobně na sídle společnosti bezplatně v pracovní době. Jde-li o smlouvu uzavřenou prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, náklady za navrácení zboží nese Spotřebitel, jestliže toto zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou. Pro dodržení 14denní lhůty na podání prohlášení o odstoupení od Smlouvy stačí podat prohlášení před jejím uplynutím na adresu OVANET a.s., se sídlem Ostrava, Přívoz, Hájkova 1100/13, PSČ 702 00. O Vašem rozhodnutí odstoupit od smlouvy nás musíte písemně informovat např. dopisem e-mailem, či faxem, na naše shora uvedené kontaktní údaje. K odstoupení můžete využít níže uvedený vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, není to však Vaše povinnost.

Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy se společností OVANET
(vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy)

Oznámení o odstoupení od smlouvy

Adresát:

OVANET a.s. se sídlem Hájkova 1100/13, Přívoz, 702 00 Ostrava.

Tímto oznamuji/oznamujeme*, že odstupuji/odstupujeme* od smlouvy o koupi následujícího zboží*:

/* od smlouvy o poskytnutí následujících služeb/*:

.....
.....

Datum objednání(*)/datum obdržení(*):

Jméno a příjmení spotřebitele (spotřebitelů):

Adresa spotřebitele (spotřebitelů):

Podpis spotřebitele (spotřebitelů) (pouze pokud je tento formulář zasílán v tištěné podobě):

Datum:

(*) Nehodící se škrtněte nebo údaje doplňte.

1) Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES.

Vrácení vzájemného plnění Smluvních stran má být provedeno bezodkladně, přičemž ne později, než ve lhůtě 14 dnů ode dne, kdy OVANET a.s. obdržel prohlášení Kupujícího o odstoupení od kupní Smlouvy. OVANET a.s. může pozdržet vrácení platby přijaté od Kupujícího do doby, než převezme vrácenou věc nebo než obdrží od Kupujícího potvrzení o zaslání věci, podle toho, ke které události dojde dřív. Zboží je třeba odeslat na vlastní náklady Českou poštou na adresu OVANET a.s., se sídlem Ostrava, Přívoz, Hájkova 1100/13, PSČ 702 00 (ne na dobírku). Zboží nabízené jako sada, je třeba vrátit vcelku, včetně všech příslušenství a předaných listin. Vrácené zboží nesmí být poškozeno a nesmí mít na sobě stopy opotřebení mimo opotřebení v rámci obvyklé manipulace se zakoupeným zbožím. V případě vrácení poškozeného zboží nebo zboží se stopami opotřebení překračujícího rámec obvyklé manipulace může OVANET a.s. uplatnit vůči Kupujícímu odškodnění ve výši hodnoty poškození nebo opotřebení, při čemž částka tohoto odškodnění může být stržena z částky prodejní ceny, která má být vrácena Kupujícímu. Pohledávka za vrácené zboží bude uhrazena poštovní poukázkou, bankovním převodem na určený bankovní účet nebo na účet, ze kterého byla provedena platba.

Údaj o povinnosti uhradit poměrnou část ceny v případě odstoupení od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a jejichž plnění již začalo:

Začne-li Operátor dle Smlouvy poskytovat Účastníkovi Služby ve lhůtě pro odstoupení dle předchozího odstavce, činí tak na základě výslovné žádosti Účastníka a Účastník s tímto vyslovuje souhlas. Odstoupí-li Spotřebitel od Smlouvy jejímž předmětem je poskytování služeb a Operátor již začal poskytovat na jeho výslovnou žádost Služby, je Spotřebitel povinen Operátorovi uhradit cenu, nebo její poměrnou část za poskytnuté plnění.

Jde-li o smlouvu podle § 1837 písm. l), údaj, že spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy, popřípadě za jakých podmínek mu právo na odstoupení od smlouvy zanikne:

Digitální obsah není dodáván.

Údaj o existenci, způsobu a podmínkách mimosoudního vyřizování stížností spotřebitelů:

Všechny spory, vyplývající ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní, řeší Smluvní strany především vzájemnou dohodou. V případě nemožnosti dohody mohou obě Strany využít možnost mimosoudního řešení sporů na základě podání návrhu u Českého telekomunikačního úřadu, který je subjektem, oprávněným řešit mimosoudní řešení sporů (ADR) v oblasti elektronických komunikací-adresa webových stránek www.ctu.cz. Spory týkající se poskytování finančních služeb řeší Finanční arbitr (www.finarbitr.cz). Účastník, který je Spotřebitelem, má podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o pronájmu zboží u České obchodní inspekce (www.coi.cz). Nevyhoví-li Operátor podané reklamaci Účastníka, je účastník, popřípadě uživatel oprávněn podat Stížnost u Českého telekomunikačního úřadu ("Úřad").

Pro umožnění využití mimosoudních způsobů řešení sporů přeshraničních podle požadavku čl. 14.1 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. 5. 2013 o on-line řešení sporů, OVANET uvádí aktivní přípoj k platformě ODR <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

OVANET a.s.