

Všeobecné podmínky

1. Základní ustanovení

- 1.1. Tyto všeobecné provozní podmínky (dále rovněž jen „VP“) poskytovatele **Ing. Tomáš Budai**, IČO: 67843654, se sídlem Pětipsy 69, 431 53 Pětipsy, provozovna Ke křížku 873, 330 21 Líně, e-mail: info@PegasNet.cz, tel: +420 776 009 486 (dále jen „**Poskytovatel**“) upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“) vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „**Smlouva**“) uzavírané mezi Poskytovatelem a zákazníkem - uživatelem (dále jen „**Uživatel**“). VP jsou nedílnou součástí Smlouvy.
- 1.2. Uživatel podpisem Smlouvy akceptuje tyto VP, se kterými se náležitě seznámil a s těmito souhlasí.
- 1.3. Součástí smluvní dokumentace kromě Smlouvy a těchto VP jsou dále Technická specifikace tarifů, Ceník a Informace o ochraně osobních údajů. Všechny dokumenty jsou zveřejněny na webových stránkách Poskytovatele – www.PegasNet.cz/dokumenty.
- 1.4. Vztahy Poskytovatele a Uživatele se řídí mj. těmito VP, které jsou pro obě strany závazné, pokud není ve Smlouvě stanoveno výslovně jinak. VP blíže vymezují a upřesňují práva a povinnosti Poskytovatele a Uživatele.
- 1.5. Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s Poskytovatelem nebo s ní jinak jedná.

2. Práva a povinnosti Poskytovatele

2.1. Poskytovatel se zejména zavazuje:

- 2.1.1. poskytovat služby elektronických komunikací Uživateli dle podmínek ve Smlouvě a jejích součástí a dle specifikací v dokumentu Technická specifikace tarifů, s výjimkou doby nezbytné pro údržbu a opravu technických zařízení a softwaru;
- 2.1.2. technicky zabezpečovat provoz sítě, reagovat na závady od jejich nahlášení dle specifikace v níže uvedené tabulce.
Nevztahuje se na opravy a závady počítače/ů Uživatele
- 2.1.3. Specifikace pracovní doby a doby servisu

	Priorita servisu	Pracovní doba pro klienta po-pá	Reakční doba	Doba opravy	Reakční doba mimo pracovní dobu	Oprava a servis mimo pracovní dobu
PN Byt, PN Byt Maxi	4	8h – 17h	48	96	Ne	Ne
PN WiFi, PN WiFi Maxi	4	8h – 17h	48	96	Ne	Ne
PN Důchodce, PN Důchodce FUP	4	8h – 17h	48	96	Ne	Ne
PN Firma kabel	3	7h – 17h	48	72	Ne	Ne
PN Firma WiFi	3	7h – 17h	48	72	Ne	Ne
PN VIP	2	7h – 18h	48	60	SMS, Email	Ne
PN Individual	1	SLA	SLA	SLA	Tel, SMS, Email	ANO

- 2.1.4. zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech týkajících se činnosti Uživatele, včetně všech ustanovení Smlouvy, ceny a dalších skutečností, které se Poskytovatel dozví v průběhu své činnosti pro Uživatele - toto vše se považuje za obchodní tajemství. Poskytovatel se zavazuje, že získané informace neposkytne třetí osobě, přičemž tato povinnost utajení trvá po celou dobu trvání Smlouvy, a to i po jejím ukončení.
- 2.1.5. odmítnout poskytnutí služby a uzavření smluvního vztahu v případě, že:
 - 2.1.5.1. zájemce odmítne přistoupit na Všeobecné podmínky nebo jiné dokumenty, které tvoří součást Smlouvy.
 - 2.1.5.2. má důvodný předpoklad, že zájemce o službu nebude plnit smluvní podmínky (např. neplnil-li zájemce smluvní podmínky v jiném smluvním vztahu k Poskytovateli, v minulosti zneužil službu nebo se pokusil zneužít službu atd.;
 - 2.1.5.3. má-li zájemce neuhrazené závazky vůči Poskytovateli z jiného smluvního vztahu.

- 2.2. Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit Ceník a Technickou specifikaci tarifů a tím i změnit cenu sjednanou ve Smlouvě, o čemž je povinen dle zákona 127/2005 Sb. Uživatele informovat.
- 2.3. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé povětrnostními podmínkami, bouřkou, krupobitím, či požárem. Dále neodpovídá za výpadky elektrické energie, či za výpadky vyšších poskytovatelů datových služeb.
- 2.4. Uživatel souhlasí s tím, že mu bude po dobu trvání Smlouvy zamezen přístup do hardware (HW) technického zařízení.
- 2.5. Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je Poskytovatel povinen v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o telekomunikacích, ve znění pozdějších předpisů zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu. Poskytovatel není povinen Uživateli uhradit náhradu škody v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného poskytnutí služby.

3. Práva a povinnosti Uživatele

- 3.1. Uživatel se zavazuje:
 - 3.1.1. plnit Smlouvu a dodržovat tyto VP;
 - 3.1.2. řádně a včas platit stanovenou cenu za poskytované služby, nejpozději však do data splatnosti, a to i v případě, že došlo neoprávněnému užívání služby jinými osobami vinou Uživatele;
 - 3.1.3. nerozebírat a/nebo nemanipulovat s instalovaným hardwarovým zařízením, nezasahovat do něj a neměnit jeho konfiguraci (přístup je chráněn heslem, které Uživateli není sděleno);
 - 3.1.4. chránit technické zařízení (hardware) před zásahem třetích osob. Pro připojení počítačů k síti používat pouze přidělené IP adresy;
 - 3.1.5. neposkytovat informace a připojení třetím osobám (tato povinnost trvá i po ukončení smlouvy);
 - 3.1.6. nezasahovat mechanicky ani SW do technických zařízení instalovaných Poskytovatelem (jak u Uživatele, tak na celé síti). Případné zásahy mohou vést k odpojení Uživatele od sítě;
 - 3.1.7. zdržet se veškerých jednání na síti internet, která jsou v rozporu s platnými právními předpisy České republiky nebo dobrými mravy;
 - 3.1.8. zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech týkajících se činnosti Poskytovatele, jeho obchodních partnerů, dodavatelů, pro případ, že se Uživatel o nich dozví (tato povinnost trvá i po ukončení Smlouvy);
 - 3.1.9. bez zbytečného odkladu nahlašovat Poskytovateli (telefonicky, elektronicky nebo písemně) veškeré závady a vady, které se vyskytly při poskytování služeb, a poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost pro jejich odstranění;
 - 3.1.10. zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci nutných vedení a technických zařízení a odpovídat Poskytovateli za veškerou škodu, pokud by se prokázalo, že souhlas nebyl dán, případně že nikoliv z viny Poskytovatele při instalaci vedení a technického zařízení nebyly splněny podmínky souhlasu;
 - 3.1.11. poskytnout Poskytovateli pravdivé a úplné údaje pro uzavření Smlouvy včetně elektronické adresy (e-mail) za účelem komunikace a případného zasílání daňových dokladů;
 - 3.1.12. každou změnu svých údajů vhodným způsobem sdělovat Poskytovateli do 14 dnů od okamžiku, kdy změna nastala. V případě úmyslného uvedení nesprávných údajů Uživatele ve Smlouvě je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit;
 - 3.1.13. nahradit škodu, která vznikne Poskytovateli nebo třetím osobám jeho zaviněním (zejména dle ustanovení § 2909 - § 2919 občanského zákoníku);
 - 3.1.14. V případě potřeby zajistit na své náklady provozní prostory a elektrické napájení pro technické zařízení Poskytovatele potřebná pro poskytování služby a uhradit Poskytovateli veškeré případné výdaje, škody a újmy, které v důsledku nepravdivého či neúplného zjištění Uživatele Poskytovateli vznikly;
 - 3.1.15. učinit veškerá možná opatření zabraňující nepovolaným osobám manipulovat s technickým zařízením Poskytovatele, které je součástí sítě elektronických komunikací, umístěným v lokalitě Uživatele a bez osobní účasti nebo písemného souhlasu Poskytovatele neměnit nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení Poskytovatele v lokalitě Uživatele oproti stavu při zřízení příslušné služby.
- 3.2. Uživatel je plně odpovědný za veškerou aktivitu a přenášená data, která pocházejí z jeho IP adresy (adres).
- 3.3. Uživatel odpovídá za antivirovou a spamovou ochranu svého PC. V případě zavirování (rozesílání SPAMu, DoS útoky, atd.) bude Uživatel upozorněn a případně odpojen od internetu do doby, než zajistí nápravu.
- 3.4. Uživatel je povinen po předchozí domluvě umožnit Poskytovateli bez zbytečného odkladu přístup k technickým zařízením, pokud to bude třeba v rámci servisních prohlídek, rekonfigurování sítě, či zařízení potřebné.

Pro páteřní spoj (vysílače) je Uživatel povinen umožnit či zajistit přístup nejpozději do 24 hodin od požadavku Poskytovatele.

- 3.5. Uživatel má právo požádat Poskytovatele o přerušení internetu. Nejmenší doba přerušení je 1 měsíc - kalendářní měsíc Uživatele. Přerušení musí být nahlášeno alespoň 5 dnů před požadovaným přerušením. Přerušení lze podat emailem, či SMS.
- 3.6. Uživatel je oprávněn:
 - 3.6.1. písemně požádat o vrácení poměrné části řádně a včas zaplacených úhrad za služby, a to za období, ve kterém tyto služby nebyly poskytovány vůbec nebo byly poskytovány v menším rozsahu, než je uvedeno ve Smlouvě. Právo na vrácení poměrné části ceny vzniká Uživateli teprve v případě, že služby nebyly ze strany Poskytovatele poskytnuty po dobu 48 hodin od nahlášení Poskytovateli. Reklamací na poskytovanou službu je Uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, a to nejpozději do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne;
 - 3.6.2. v případě změny VP, Ceníku nebo parametrů poskytované služby dle Technické specifikace tarifů je Uživatel oprávněn tuto změnu ve lhůtě 1 měsíc od oznámení změny Poskytovatelem, odmítnout a z tohoto důvodu odstoupit od Smlouvy ke dni účinnosti takové změny, dle dosud platných VP, a to dle ustanovení zákona 127/2005 Sb. a dle ustanovení § 1752 občanského zákoníku. Právo odstoupit od Smlouvy se nevztahuje ke změnám souvisejícím se změnou právních předpisů nebo souvisejícím s rozhodnutím orgánu veřejné moci. V případě, že Uživatel písemně od Smlouvy neodstoupí, má se za to, že se změnou VP souhlasí a právo na odstoupení od Smlouvy zaniká.

4. Poučení Uživatele, je-li spotřebitelem, o právu na odstoupení od Smlouvy

- 4.1. Uživatel (je-li jím spotřebitel) má v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od Smlouvy odstoupit, a to do čtrnácti (14) dnů od předání Smlouvy, a to **v případě, že Smlouva byla uzavřena distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele**. Odstoupení od Smlouvy musí být Poskytovateli odesláno ve lhůtě uvedené v předchozí větě. O odstoupení od Smlouvy musí Uživatel Poskytovatele řádně informovat formou jednostranného právního, a to emailem na adresu elektronické pošty Poskytovatele info@PegasNet.cz či písemně na adresu sídla či provozovny Poskytovatele.
- 4.2. V případě odstoupení od Smlouvy se tato od počátku ruší. V případě, že bylo Uživateli Poskytnuto technické zařízení (zejména přijímač, kabely atd.) nezbytné k poskytování elektronických služeb, musí být toto vráceno bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti (14) dnů od doručení odstoupení od Smlouvy Poskytovateli.
- 4.3. V případě odstoupení od Smlouvy vrátí Poskytovatel peněžní prostředky přijaté od Uživatele a další platby, které od Uživatele obdržel, a to do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od Smlouvy.
- 4.4. Pro vrácení plateb Poskytovatel použije stejný způsob, jakým je Poskytovatel od Uživatele přijal.
- 4.5. Odstoupí-li Uživatel od Smlouvy, Poskytovatel není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky Uživateli dříve, než mu Uživatel technické zařízení (zejména přijímač, kabely atd.) nezbytné k poskytování elektronických služeb vrátí nebo řádně prokáže, že toto Poskytovateli odeslal.

5. Ceny poskytovaných služeb, způsob úhrady, slevy a prodlení Uživatele

- 5.1. Uživatel má práva na roční předplatné, kde získává při splnění podmínek nižší cenu a tím slevu na každý měsíc. Sleva je odečtena vždy na konci ročního předplatného. V případě řádného a včasného neuhrazení faktury dle splatnosti, bude Uživateli vyúčtována částka, která je uvedena v ceníku. Jedná se o snížení slevy z důvodu porušení podmínek pro získání slevy. Uživateli, u kterého je umístěn vysílací bod připojený na elektrickou energii, vzniká právo na slevu ve výši 50,- Kč za každou vysílací anténu (jedna anténa je přijímací).
- 5.2. Cena za služby je splatná do 14 dnů ode dne jejího řádného vyúčtování, nedohodne-li se Poskytovatele a Uživatel jinak. Platby za poskytnuté elektronické služby budou prováděny na bankovní účet Poskytovatele. Roční předplatné je možno zaplatit na účet Poskytovatele, případně se domluvit na zaplacení v hotovosti oproti Poskytovatelem vydané účtence.
- 5.3. Podnikatelům, kteří nehradí služby na základě splátkového kalendáře, bude zaslána faktura - měsíční či roční dle Smlouvy.
- 5.4. V případě prodlení Uživatele s úhradou řádně vyúčtované ceny za poskytnuté elektronické služby bude Uživatel Poskytovatelem na tuto skutečnost upozorněn s tím, že mu bude stanovena lhůta k zaplacení dluhu jeden

týden. Po marném uplynutí této lhůty může být Uživateli znepřístupněn přístup do elektronické služby (resp. Uživatel od elektronické služby odpojen).

- 5.5. V případě zaslání účetního dokladu – faktury bude Poskytovatel tuto zasílat Uživateli v elektronické podobě na e-mail uvedený ve smlouvě.
- 5.6. Odstranění závady zaviněné Poskytovatelem je prováděno bezplatně.
- 5.7. V případě odstranění závady nahlášené Uživatelem, která není zaviněna Poskytovatelem, uhradí Uživatel Poskytovateli úkony a spotřebovaný materiál dle platného Ceníku na základě účetního dokladu vystaveného Poskytovatelem, a to do 14 dnů od vystavení.
- 5.8. Za datum provedení úhrady se považuje datum připsání částky na účet Poskytovatele s uvedením správného variabilního symbolu nebo datum složení hotovosti v pokladně Poskytovatele.
- 5.9. Veškeré přeplatky může Poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků Uživatele evidovaných Poskytovatelem.

6. Parametry poskytované služby, reklamace

- 6.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat elektronickou službu s parametry uvedenými v dokumentu Technická specifikace tarifů zveřejněném na webových stránkách Poskytovatele - <http://www.pegasnet.cz/dokumenty/>.
- 6.2. V případě velké trvající nebo velké opakující se odchylky od udaných parametrů, jejichž definice jsou v dokumentu Technická specifikace tarifů, u skutečného výkonu služby přístupu k internetu, stejně jako u datových služeb a služeb digitální televize (PegasNet TV) zejména pokud jde o rychlost od stanovených parametrů, je Uživatele oprávněn reklamovat poskytovanou službu. Reklamace se provádí písemně u Poskytovatele, osobně v jeho provozně nebo způsobem, jakým je doručováno vyúčtování služeb.
- 6.3. Uživatel, kterému nefunguje internet, nejprve zajistí odstranění možného problému na jeho straně. Zkontrolováním připojení zařízení na elektrickou energii - provede odpojení a připojení elektriky, zkontroluje kabelové spojení a restartuje PC. Následně, pokud problém přetrvává dalších 15 minut, zašle SMS, případně pošle email či zavolá na servisní telefonní číslo (uvedené kontakty na webových stránkách). Uživatel s plnou montáží má nárok na náhradní zařízení po dobu reklamace.
- 6.4. Reklamaci vystaveného vyúčtování musí Uživatel u Poskytovatele uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Reklamace se provádí písemně u Poskytovatele, osobně v jeho provozně nebo způsobem, jakým je doručováno vyúčtování služeb.
- 6.5. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, tuto je Uživatele povinen uhradit ve lhůtě splatnosti. Český telekomunikační úřad (dále jen „**Úřad**“) je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Uživatele rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.
- 6.6. Pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, je Poskytovatel povinen v případě, že dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch Účastníka, který je koncovým uživatelem, vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Po splnění těchto povinností a uspokojení těchto práv Uživatele není Poskytovatel povinen uhrazovat Uživatelům služby náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušování služby.
- 6.7. Pokud Uživatel nebude s vyřízením reklamace souhlasit, může do jednoho roku od vyřízení reklamace uplatnit námitky proti vyřízení reklamace u subjektu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, dle ustanovení § 20d, zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
- 6.8. Subjektem mimosoudního řešení sporu je dle ustanovení § 20e odst. b) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, v oblasti elektronických komunikací Úřad (www.ctu.cz) a v ostatních sporech mimo zákon o elektronických komunikacích je subjektem Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).
- 6.9. Uživatel může podat návrh mimosoudního řešení sporu u Úřadu a České obchodní inspekci nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u Poskytovatele poprvé.
- 6.10. Jestliže je užívání služby Uživatelem technicky či jinak vázáno na jinou službu poskytovanou jinou osobou či třetí stranou přímo Uživateli na základě smlouvy mezi touto osobou a Uživatelem, potom se zrušení nebo pozastavení poskytování takové služby třetí osobou Uživateli považuje za překážku na straně Uživatele a Poskytovatel není v prodlení s poskytováním služby.

7. Smlouvy na dobu určitou

- 7.1. V případě, že Poskytovatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti uzavírá s Uživatelem, kterým je spotřebitel, smlouvu na dobu určitou, nesmí tato doba při prvním uzavření smlouvy pro danou službu elektronických komunikací přesáhnout 24 měsíců. Poskytovatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti je povinen umožnit Uživateli uzavření smlouvy i na dobu nejvýše 12 měsíců; tím není vyloučena možnost uzavření smlouvy na delší dobu v případě, že o to Uživatel požádá.
- 7.2. Poskytovatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující veřejnou komunikační síť je povinen informovat Uživatele způsobem, který si zvolil pro zasílání výúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou, o blížícím se ukončení smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pokud Uživatel neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou, přechází smlouva ve Smlouvu na dobu neurčitou.
- 7.3. Výpověď musí být provedena e-mailem, případně písemně.

8. Výpověď a odstoupení od smlouvy

- 8.1. Uživatele může vypovědět smlouvu, pokud Poskytovatel nesplní podmínky Technické specifikace tarifů a nezajistí poskytování služeb v dohodnutém rozsahu a kvalitě po dobu delší než 7 dní v měsíci. Pro tento případ platí, že Uživatel může uplatnit právo vypovědět Smlouvu, a to písemným zasláním výpovědi ze Smlouvy. Výpověď ze Smlouvy nabude účinnosti 10. dnem po doručení výpovědi od Smlouvy Poskytovateli. Uživatel také může vypovědět Smlouvu bez udání důvodu, a to písemným zasláním výpovědi ze Smlouvy. Pro tento případ platí, že výpověď nabude účinnosti po uplynutí 30denní výpovědní doby. Výpovědní doba 30 dní začíná běžet 1. dnem následujícím po doručení výpovědi Poskytovateli.
- 8.2. Poskytovatel může smlouvu písemně vypovědět s výpovědní lhůtou 30 dní, která počíná běžet od okamžiku prokazatelného doručení výpovědi Uživateli, jestliže
 - 8.2.1. Poskytovatel přestane být dle příslušných předpisů způsobilý poskytovat službu elektronických komunikací;
 - 8.2.2. Poskytovateli zanikne právo k umístění a provozu telekomunikačního zařízení, na kterém je závislé poskytování služby, nebo pokud z technických či provozních důvodů nebo jiných důvodů není schopen službu dále řádně poskytovat ve sjednané kvalitě a za sjednaných podmínek.
 - 8.2.3. Uživatel soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za služby uvedené ve výúčtování ceny, a to po prokazatelném upozornění Účastníka. Soustavným opožděným placením se pro účely tohoto rozumu zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se pro účely tohoto rozumu existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny.
- 8.3. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy, u které nebylo možné z technických či provozních důvodů službu zahájit. Případné finanční plnění mezi stranami před odstoupením bude Uživateli bezodkladně vráceno.

9. Závěrečná ustanovení

- 9.1. Smlouvu lze uzavřít na dobu určitou nebo neurčitou.
- 9.2. V případě oboustranné vzájemné dohody Smlouva zaniká dohodou a pro tento případ platí, že zanikají veškerá práva a povinnosti, která na základě smlouvy získal Uživatel i Poskytovatel (vyjma práv a povinností výslovně uvedených v těchto VP) a Poskytovatel je oprávněn ukončit ke sjednanému dni poskytování služeb a odstranit z prostor budovy svá technologická zařízení, která má ve svém vlastnictví.
- 9.3. Smlouva dále zaniká výpovědí nebo odstoupením dle článku 9. VP, a to uplynutím výpovědní doby, jakož i odstoupením ve smyslu čl. 4 VP.
- 9.4. Nabídka druhů servisních služeb a služeb zákaznické podpory, včetně způsobů, jakými lze tyto služby využívat, je specifikována v Ceníku.

Tyto VP jsou platné od 1.1.2021