

Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

Tyto všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se vztahují na uzavírání smluv a poskytování služeb prostřednictvím on-line portálu **jencicenet.cz** provozovaném podnikatelem:

Jiří Pecánek, se sídlem 411 15, Jenčice 56

IČ: 67235409 DIČ: CZ7606082671 zapsaný: v živnostenském rejstříku

vedeném Městským úřadem Lovosice

Adresa pro doručování: Jiří Pecánek, 411 15, Jenčice 56

Telefonní číslo: +420 774 452 584

Kontaktní e-mail: jiri.pecanek@jencicenet.cz

jako **poskytovatelem** (dále jen „**my**“)

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Dále v těchto obchodních podmínkách jsou používány některé níže definované pojmy:

- **ceníkem** se rozumí soubor cen za námi poskytované služby a některé další položky. Aktuální ceník je vždy dostupný na www.jencicenet.cz
- **cenou** se rozumí cena námi poskytovaných služeb a některých dalších položek uvedená v ceníku;
- **instalací** se rozumí umístění zařízení ve vámi označeném prostoru. Instalace může být provedena vámi, popřípadě je možné objednat službu instalace naším technikem. Tuto službu je možné objednat prostřednictvím webového rozhraní.
- **koncovým místem** se rozumí uživatelská zásuvka sloužící k připojení zařízení. Typy podporovaných zařízení včetně omezení jejich užívání jsou stanovené na www.jencicenet.cz;
- **občanským zákoníkem** se rozumí zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů;
- **obchodními podmínkami** se rozumí tyto Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací;
- **službou** se rozumí poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, zejména služba přístupu k síti internet, služba přenosu rozhlasových a televizních signálů po kabelu a telefonní služba, popřípadě další služby stanovené na webovém rozhraní. Podrobná specifikace jednotlivých služeb (včetně rozsahu a kvality těchto služeb) je stanovena na webovém rozhraní ;
- **smlouvou** se rozumí jakákoliv smlouva uzavřená podle těchto obchodních podmínek, zejména může jít o smlouvu o poskytování veřejně dostupných telekomunikačních služeb;
- **webovým rozhraním** je rozhraní umístěné na adrese www.jencicenet.cz;
- **zařízením** se rozumí přijímací zařízení, které slouží k poskytování našich služeb, zejména k přijímání signálu. Toto zařízení může být ve vašem vlastnictví, popřípadě vám zařízení pronajmeme za podmínek uvedených v článku 7 obchodních podmínek;

- **zákonem o elektronických komunikacích** zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů;
- **zákonem o ochraně spotřebitele** se rozumí zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

1.2. Čím se řídí náš právní poměr?

Náš právní poměr se řídí následujícími dokumenty:

- těmito obchodními podmínkami, které vymezují a zpřesňují naše vzájemná práva a povinnosti;
- formulářem, který je dostupný prostřednictvím webového rozhraní, popřípadě který vám zašleme po odeslání poptávky na webovém rozhraní;
- Zásadami ochrany osobních údajů, které upravují ochranu vašich osobních údajů,
- podmínkami a pokyny uvedenými na webovém rozhraní,
- ceníkem,

a v otázkách zde neupravených také následujícími právními předpisy:

- občanským zákoníkem;
- zákonem o ochraně spotřebitele (pouze pokud jste spotřebitelem);
- zákonem o elektronických komunikacích.
- Před samotným podpisem objednávky služeb jste měli možnost seznámit se s dokumentem Shrnutí smlouvy. Ten je dostupný na webových stránkách a byl vám předložen před podpisem Objednávky služeb.

Pokud se vaše bydliště nebo sídlo nachází mimo Českou republiku, nebo pokud náš právní poměr obsahuje jiný mezinárodní prvek, berete na vědomí, že se náš vztah **řídí českým právem**. Pokud jste spotřebitelem a právní řád státu vašeho bydliště poskytuje vyšší míru ochrany spotřebitele než český právní řád, je vám v právních vztazích poskytována tato vyšší míra ochrany.

1.3. Jak vyjádříte souhlas s obchodními podmínkami?

Svůj souhlas s těmito obchodními podmínkami vyjadřujete při uzavírání smlouvy na webovém rozhraní.

2. SMLOUVA

2.1. Jakým způsobem se uzavírá smlouva?

Pokud máte zájem o služby, které nabízíme, zašlete nám prostřednictvím webového rozhraní webový formulář, popřípadě nás kontaktujte prostřednictvím emailu nebo telefonu. Smlouva je uzavřena v okamžiku, kdy nám poskytnete údaje vyžadované podle článku 2.2. obchodních podmínek a kdy vám odsouhlasíme veškeré náležitosti smlouvy.

Smlouva má podobu vyplněného formuláře Objednávky služeb a Shrnutí smlouvy v podobě Předšmluvních ujednání.

2.2. Jaké údaje jste povinni poskytnout pro účely uzavření smlouvy?

Abychom mohli uzavřít smlouvu, je nutné zaslat nám vaše jméno a příjmení, datum narození a rodné číslo. Zároveň potřebujeme znát číslo vašeho občanského průkazu či jiného dokladu totožnosti.

Jsme oprávněni požadovat po vás doložení pravdivosti tvrzených údajů zasláním kopie občanského průkazu či jiného dokladu totožnosti. Dále máme právo požadovat po vás prokázání právního důvodu k užívání místa instalace (zejména nájemní smlouvu).

Dojde-li v průběhu poskytování našich služeb ke změně údajů poskytnutých pro účely uzavření smlouvy, jste povinni nám tuto změnu ohlásit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 7 dnů od okamžiku změny.

Ochrana osobních údajů v souvislosti s uzavíráním smlouvy a s využíváním webového rozhraní je upravena v Zásadách ochrany osobních údajů.

2.3. Jakým způsobem se postupuje při změně smlouvy?

V případě vašeho zájmu o změnu rozsahu námi poskytovaných služeb (například změnu tarifu či objednávku dalších služeb) nás kontaktujte. Požadovanou změnu provedeme nejpozději do 30 dnů od okamžiku, kdy nám požadovanou změnu ohlásíte. Dohoda o změně smlouvy se považuje za uzavřenou okamžikem, kdy změníme rozsah námi poskytovaných služeb. Jde-li o změnu požadovanou dálkově dostupným způsobem, řídíme se ustanovením §63 odst. 12 Zákona o elektronických komunikacích, lhůta se počítá od následujícího dne.

2.4. Jsme oprávněni jednostranně změnit smlouvu?

Jsme oprávněni změnit obsah smlouvy v přiměřeném rozsahu. Změna se může týkat: rozsahu poskytovaných služeb, ceny služeb, práv a povinností smluvních stran.

V případě změny smlouvy z naší strany vás o této změně budeme informovat 1 měsíc před nabytím účinnosti této smlouvy způsobem, který jste si zvolili pro doručování vyúčtování. Pokud se změnou smlouvy nesouhlasíte, kontaktujte nás. Máte právo na ukončení smlouvy a to bez sankce. Smlouva zanikne ke dni účinnosti změny smlouvy. Doporučujeme vám kontaktovat nás alespoň 15 dnů přede dnem účinnosti změny smlouvy.

V případě, že ke změně smluvní dokumentace dojde v důsledku změny právních předpisů, může účastník smlouvu vypovědět.

3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

3.1. Jaká je cena služeb?

Cena služeb je uvedena v ceníku, který je nedílnou součástí smlouvy. Cena se hradí od počátku poskytování služeb. Poskytujeme neomezený a bezplatný přístup k číslům tísňového volání, poskytujeme-li vám telefonní službu.

3.2. Kdy vám zašleme vyúčtování služeb?

Cena je hrazena měsíčně zpětně. Vyúčtování vám zašleme v elektronické podobě vždy 1. den následujícího kalendářního měsíce. Máte-li zájem o zasílání vyúčtování v písemné podobě, kontaktujte nás. Berte na vědomí, že zasílání písemného vyúčtování může podléhat poplatku dle platného ceníku, a to pouze v rozsahu krytí nákladů za vystavení písemného vyúčtování.

Splatnost činí 15 dnů, není-li ve vyúčtování služeb stanoveno jinak nebo nedohodneme-li se na jiné splatnosti.

3.3. Jakým způsobem je možné cenu hradit?

Cenu služby můžete uhradit bezhotovostně převodem na náš bankovní účet, který vám pro tento účel sdělíme, hotově v sídle firmy, poštovní poukázkou.

Váš závazek uhradit cenu je při bezhotovostní platbě splněn okamžikem připsání částky na náš bankovní účet, popřípadě účet platební brány.

3.4. Co se stane v případě, že cenu neuhradíte?

Pokud neuhradíte cenu v době splatnosti, vyzveme vás k úhradě, a to stejnou cestou, jakou jsme vám zaslali vyúčtování. V tomto případě vám poskytneme 7 dnů od dodání upozornění, jako dodatečnou lhůtu k úhradě ceny služeb. **Pokud nedojde k úhradě ani v této dodatečné lhůtě, jsme oprávněni omezit vám poskytování našich služeb s výjimkou uskutečňování volání na tísňové linky (VOIP).**

Poskytování služeb vám obnovíme do 24 hodin po připsání dlužné částky na náš bankovní účet, uhrazení částky v hotovosti nebo doručení poštovní poukázky. Za dobu pozastavení poskytování služeb jste povinni hradit cenu služeb dle platného ceníku.

Pokud neuhradíte cenu opakovaně, tj. nedojde k úhradě 2 po sobě jdoucích vyúčtováních po splatnosti a my jsme vás na tuto skutečnost upozornili, máme právo odstoupit od smlouvy. Pokud nedojde k úhradě 3 vyúčtování po splatnosti v průběhu poskytování služeb, jsme taktéž oprávněni od smlouvy odstoupit.

3.5. V jaké měně můžete platit?

Platba služby je možná v českých korunách (Kč).

4. PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

4.1. Kdy vám začneme služby poskytovat?

Naše služby jsou poskytovány od okamžiku, kdy bude úspěšně zprovozněno koncové místo, popřípadě v okamžiku dodání a instalace zařízení, je-li koncové místo již zprovozněno. Služba vám začne být poskytována nejpozději do 30 dnů od uzavření smlouvy, popřípadě od účinnosti změny smlouvy.

4.2. Jak probíhá instalace zařízení?

Instalaci zařízení můžete provést sami. V případě vašeho zájmu je možné objednat si službu našeho technika, který vám zařízení zprovozní. Jste povinni poskytnout veškerou součinnost při instalaci zařízení, zejména pak zpřístupnit koncové místo.

Jste povinni zajistit souhlas vlastníka nemovitosti, ve kterém má být koncové místo zprovozněno a zařízení nainstalováno, s tímto zprovozněním či instalací. Při poskytování našich služeb máme za to, že jste tento souhlas zajistili.

4.3. Kdo je oprávněn využívat naše služby?

Naše služby můžete využívat vy jako smluvní strana smlouvy, popřípadě osoby, které s vámi žijí ve společné domácnosti. Pro využívání našich služeb jinými osobami je nutný výslovný souhlas z naší strany.

4.4. Jste ve využívání našich služeb nějak omezeni?

Při využívání našich služeb jste povinni postupovat v souladu s těmito obchodními podmínkami, platnými právními předpisy České republiky a přímo použitelnými předpisy Evropské unie a dobrými mravy.

Při využívání našich služeb je zakázáno:

- zasahovat do našich zařízení, měnit jejich nastavení či jinak negativně ovlivňovat jejich funkce;
- uskutečňovat zlomyslná nebo obtěžující volání;
- užívat nebo šířit jakékoliv nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu naší telekomunikační sítě nebo sítě třetích osob;
- užívat služby způsobem, který by mohl negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části nebo kvalitu služeb poskytovaných třetím osobám.

4.5. Máte možnost přenést telefonní číslo k jinému poskytovateli či od jiného poskytovatele k nám?

V případě, že využíváte telefonní službu, máte možnost převést své číslo k jinému poskytovateli. Zároveň máte možnost přenést číslo od jiného poskytovatele k nám.

Přenesení čísla k jinému poskytovateli probíhá na základě objednávky na přenos čísla od přijímajícího poskytovatele. Je nutné podat u stávajícího poskytovatele výpověď smlouvy a nejpozději do 4 pracovních dnů bude telefonní číslo přeneseno. Výpovědní doba činí 10 dnů, tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku smlouvy je kratší než 10 dnů nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo. Pokud výpověď nepodáte, objednávku přijímajícího poskytovatele odmítneme.

Cena za přenesení čísla je uvedena v ceníku.

4.6. Máte možnost přenést službu k jinému poskytovateli?

V případě, kdy využíváte službu nezaloženou na čísle a chcete využít možnost přenosu služby v režimu ustanovení §34a Zákona o elektronických komunikacích, budete pro přenos služby potřebovat kod OKZPS. V případě, že službu přenášíte od nás, je číslem OKZPS vaše zákaznické číslo. V případě, kdy přecházíte se službou k nám, máte právo požádat opouštěného poskytovatele o sdělení jeho čísla. Náležitosti spojené s přenosem

služby po sdělení požadavků a čísla vyřizují operátoři, opouštěný a přejímající mezi sebou. V případě nedodržení termínů přenosu služby máte nárok na paušální náhradu:

a) Nedodrží-li Poskytovatel ujednaný termín opravy či instalace, má Účastník nárok na paušální náhradu.

3.12.b) Výše paušální náhrady činí 200 Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Účastníkovi za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč.

5. UKONČENÍ SMLOUVY

5.1. Na jak dlouho je smlouva uzavřena?

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Smlouvu je možné kromě vzájemné dohody ukončit výpovědí, popřípadě odstoupením od smlouvy.

5.2. Kdy je možné smlouvu vypovědět?

Smlouvu můžete vypovědět písemně bez udání důvodu s výpovědní dobou 30 dnů. Výpovědní doba začne běžet následující den po dni, kdy je doručena výpověď druhé straně.

5.3. Kdy máte právo na odstoupení od smlouvy?

Od smlouvy můžete odstoupit v následujících případech:

- neoprávněně vám neposkytujeme služby déle než 30 dnů;
- do 14 dnů ode dne uzavření smlouvy, pokud byla smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku. V takovém případě máte povinnost uhradit poměrnou část ceny služeb, které byly poskytnuté před odstoupením. Byla-li smlouva změněna v souladu s článkem 2.3. obchodních podmínek, máte právo odstoupit od části smlouvy od okamžiku účinnosti dohody o změně smlouvy. V obou případech máte povinnost uhradit poměrnou část ceny služeb, které byly poskytnuté před odstoupením. Toto právo vám náleží pouze za předpokladu, že ve smluvním vztahu vystupujete jako spotřebitel.

Souhlasem s obchodními podmínkami nám dáváte výslovný souhlas s poskytnutím služby před uplynutím 14denní lhůty pro odstoupení od smlouvy.

Oznámení o odstoupení od smlouvy doporučujeme zaslat na naši doručovací adresu nebo e-mail. Pro odstoupení od smlouvy lze využít vzorový formulář. Přijetí oznámení Vám bez zbytečného odkladu potvrdíme. Odstoupení od smlouvy nemusíte nijak zdůvodňovat.

5.4. Kdy můžeme od smlouvy odstoupit my?

Jsme oprávněni odstoupit od smlouvy v následujících případech:

- v průběhu trvání smlouvy neuhradíte jakákoliv 3 vyúčtování po splatnosti a my jsme vás na tuto skutečnost upozornili;
- neuhradíte 2 po sobě jdoucí vyúčtování po splatnosti a my jsme vás na tuto skutečnost upozornili;
- sdělili jste nám nepravdivý nebo neúplný údaj, který je podmínkou pro uzavření smlouvy podle článku 2.2. obchodních podmínek;

- neposkytl jste nám potřebnou součinnost pro instalaci zařízení podle článku 4.2. obchodních podmínek;
- služby užívá jiná osoba, než se kterou jsme uzavřeli smlouvu. To neplatí pro osoby, které s vámi žijí ve společné domácnosti;
- užíváte nebo šíříte jakékoliv nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu naší telekomunikační sítě nebo sítě třetích osob;
- užíváte služby způsobem, který by mohl negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části nebo kvalitu služeb poskytovaných třetím osobám.
- nejsme z technických důvodů schopni poskytovat vám službu po dobu delší než 30 dnů.

6. REKLAMACE

Vaše práva z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména občanským zákoníkem a zákonem o elektronických komunikacích). **Reklamacie vyřizujeme bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne, kdy je u nás uplatníte** telefonicky, emailem či písemně.

6.1. Jak reklamovat poskytované služby?

Jako poskytovatel služeb odpovídáme za to, že jsou naše služby poskytovány ve shodě se smlouvou, tj. že odpovídají popisu na webovém rozhraní a jsou v souladu s platnými právními předpisy, a dále že jsou poskytovány po uvedené době.

Reklamacie služeb u nás uplatněte bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatků, nejpozději do 2 měsíců ode dne, kdy Vám byla služba poskytnuta. Podání reklamacie nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu.

Reklamacie lze uplatnit telefonicky, e-mailem či písemně. Při uplatnění reklamacie doporučujeme co nejpřesněji popsat, v čem vadu služeb spatřujete. Urychlí to postup reklamacie.

V případě oprávněné reklamacie můžete zvolit některé z Vašich následujících práv:

(a.a) bezplatné poskytnutí náhradní služby;

(a.b) přiměřená sleva z ceny služby; (částka bude odečtena v následujícím vyúčtování)

(a.c) odstoupení od smlouvy, jde-li o podstatné porušení smlouvy.

Zvolený způsob řešení reklamacie nám sdělte při uplatnění reklamacie nebo bezprostředně poté.

Poskytovatel není povinen uhradit uživateli náhradu škody, která vznikne v důsledku přerušování služby nebo vadného poskytnutí služby.

6.2. Je možné reklamovat vyúčtovanou cenu?

Nesouhlasíte-li s vyúčtovanou cenou, kontaktujte nás prostřednictvím telefonu nebo emailu. Vyúčtování je možné reklamovat do 2 měsíců ode dne jeho doručení. Bude-li

reklamace oprávněná, zohledníme přeplatek v nejbližším možném vyúčtování (nejpozději však do 1 měsíce od vyřízení reklamace).

6.3. Jak vyřizujeme reklamaci?

Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy nám byl oznámen výskyt vady a uplatněno právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby.

O doručené reklamaci rozhodujeme ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená službě potřebná k odbornému posouzení vady.

Reklamace včetně případného odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne uplatnění reklamace.

V souladu s občanským zákoníkem máte právo na úhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění reklamace. Vezměte, prosíme, na vědomí, že právo na úhradu těchto nákladů musíte uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.

Nejste-li spokojeni s vyřízením reklamace, máte možnost podat námitku Českému telekomunikačnímu úřadu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení.

7. PRONÁJEM ZAŘÍZENÍ

7.1. Je možné pronajmout či vypůjčit zařízení?

V případě, že nemáte vlastní zařízení, pronajmeme, popřípadě bezplatně půjčíme (v závislosti na typu služby) naše zařízení. Objednávku zařízení je nutné provést v průběhu objednávky našich služeb.

7.2. Jakým způsobem probíhá úhrada nájemného?

Pokud je vám zařízení pronajato, nájemné se hradí ve výši stanovené v ceníku. Úhrada nájemného probíhá současně s úhradou našich služeb, nedohodneme-li se na jiném postupu.

7.3. Kdy a jakým způsobem nám vrátíte pronajaté zařízení?

Pronajaté, popřípadě vypůjčené zařízení nám vraťte nejpozději do 14 dnů od skončení smlouvy na naši kontaktní adresu. Zařízení se považuje za vrácené okamžikem doručení na naši adresu.

7.4. Co když bude zařízení poškozené?

Při užívání zařízení jste povinni postupovat tak, aby nedošlo k jeho ztrátě, poškození či zničení. V případě ztráty, poškození či zničení zařízení jste povinni uhradit nám škodu, která nám tímto vznikla.

Nebezpečí vzniku škody na věci nesete i v průběhu přepravy při vracení zařízení k nám. Zboží proto doporučujeme zabalit do vhodného obalu a pojistit do výše hodnoty zařízení.

8. VÝHRADY

8.1. Máme právo poskytování našich služeb omezit?

Vyhrazujeme si právo omezit nebo přerušit poskytování služeb v případě narušení bezpečnosti a integrity telekomunikační sítě, přetížení sítě nebo na základě úředního rozhodnutí.

Dále jsme oprávněni přerušit nebo omezit poskytování našich služeb v případě, že dochází k porušování těchto obchodních podmínek, platných právních předpisů či dobrých mravů z vaší strany.

8.2. Po jak dlouho trvá omezení či přerušení služeb?

Po tom, co odpadnou důvody omezení či přerušení vám bez zbytečného odkladu zpřístupníme služby v plném rozsahu.

8.3. Je naše odpovědnost k náhradě škody nějak omezena?

Pokud dojde k omezení či přerušení poskytování služeb z důvodů uvedených v článku 8.1 smlouvy, nejsme povinni k náhradě škody, která vám tímto omezením či přerušením vznikla.

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

9.1. Jaké druhy servisních služeb a služeb zákaznické podpory nabízíme?

Servisní služby a zákaznickou podporu poskytujeme v rozsahu poskytovaných služeb elektronických komunikací. V případě jakýchkoliv dotazů se můžete obrátit na naše kontaktní telefonní číslo uvedené v obchodních podmínkách.

9.2. Je možné být zařazen v účastnickém telefonním seznamu?

Pokud máte zájem o zařazení do telefonního seznamu, je nutné informovat nás o tom v průběhu podání objednávky našich služeb. Udělený souhlas se zařazením do seznamu můžete kdykoliv odvolat. Bez zbytečného odkladu vaše údaje ze seznamu odstraníme. Vaše údaje můžeme poskytnout v souladu se zákonem o elektronických komunikacích i dalším poskytovatelům informačních služeb a vydavatelům telefonních seznamů.

Účelem tištěného nebo elektronického seznamu účastníků je vyhledávání kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně dalších identifikačních prvků. V elektronické verzi seznamu je možné vyhledávání kontaktu o osobě pouze za předpokladu, že je známo jméno dotyčné osoby.

9.3. Jaká oprávnění máme k výkonu naší činnosti a kdo nás při ní kontroluje?

K poskytování služeb jsme oprávněni na základě živnostenského oprávnění a dále na základě všeobecného oprávnění Českého telekomunikačního úřadu. Naši činnost jsme Českému telekomunikačnímu úřadu řádně oznámili, jsme vedeni pod číslem osvědčení 1328.

Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Český telekomunikační úřad provádí kontrolu dodržování předpisů, které se týkají poskytování telekomunikačních služeb. Práva spotřebitelů hájí i jejich zájmová sdružení a jiné subjekty na jejich ochranu například Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace z.s, dTest, o.p.s. .

9.4. Jak vyřizujeme stížnosti?

Případné stížnosti vyřizujeme prostřednictvím našeho kontaktního e-mailu. Ve vztahu k našim zákazníkům nejsme vázáni žádnými dobrovolnými kodexy chování, ani žádné takové nedodržujeme.

9.5. Jaká máte práva při vzniku spotřebitelského sporu?

Jste-li spotřebitel a vznikne-li mezi námi spor ze smlouvy ohledně elektronických komunikací, který se nám nepodaří vyřešit přímo, máte právo obrátit se s tímto sporem na Český telekomunikační úřad (adresa: Sokolovská 219, Praha 9; webové rozhraní: www.ctu.cz; elektronický kontakt: spotrebitelskespory@ctu.cz) za účelem mimosoudního řešení spotřebitelského sporu. Toto právo můžete uplatnit nejpozději do 1 roku ode dne, kdy jste u nás poprvé uplatnili právo, které je předmětem tohoto spotřebitelského sporu.

V ostatních spotřebitelských sporech máte právo obrátit se na Českou obchodní inspekci (adresa: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2; webové rozhraní: www.coi.cz, www.adr.coi.cz; elektronický kontakt: adr@coi.cz; telefon: +420 296 366 360), finančního arbitra nebo soud.

Pro podání stížnosti týkající se zboží nebo služeb, které jste u nás zakoupili, a pro vyhledání subjektu alternativního řešení sporů můžete rovněž využít on-line platformu, která je zřízena Evropskou komisí na adrese: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

9.6. Co byste ještě měli vědět?

Při uzavírání smlouvy jsou použity prostředky komunikace na dálku (zejména síť internet). Náklady vzniklé při použití prostředků komunikace na dálku (především náklady na internetové připojení nebo na telefonní hovory) hradíte sami. **Tyto náklady se neliší od běžné sazby.**

Nebude-li dohodnuto jinak, veškerá korespondence související se smlouvou mezi námi probíhá v písemné formě, a to buď zasláním e-mailem, doporučeně poštou nebo osobním doručením. Z naší strany Vám budeme doručovat na adresu elektronické pošty, kterou jste nám sdělili.

V případě, že je některé ustanovení těchto obchodních podmínek neplatné, neúčinné nebo nepoužitelné (nebo se takovým stane), použije se namísto něj ustanovení, které se svým smyslem nejvíce blíží neplatnému, neúčinnému nebo nepoužitelnému ustanovení. Neplatností, neúčinností nebo nepoužitelností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení.

Tyto obchodní podmínky jsou platné a účinné od 1.7.2022.

Tento dokument podléhá autorskému právu