

Všeobecné obchodní podmínky

Tyto všeobecné obchodní podmínky ("Podmínky") obchodník Tomáš Trojan, se sídlem K Jeslím 444, Semily 51301, IČO 49993658, e-mail czreklamace@gmail.com, telefonní číslo +420 602 368 525 („My” nebo „Poskytovatel”) upravují vzájemná práva a povinnosti Vás, jakožto uživatelů, a Nás, jakožto poskytovatelů obsahu, vzniklá v souvislosti nebo na základě poskytnutého reklamačního postupu na reklamace.cz.

Všechny informace o zpracování Vašich osobních údajů jsou obsaženy v Zásadách zpracování osobních údajů, která naleznete na <https://www.reklamace.cz/inpage/osobni-udaje/>

Ustanovení těchto Podmínek jsou nedílnou součástí Smlouvy. Smlouva a Podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Znění Podmínek můžeme jednostranně měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění Podmínek.

Jak jistě víte, tak komunikujeme primárně na dálku. Proto i pro naši Smlouvu platí, že jsou použity prostředky komunikace na dálku, které umožňují, abychom se spolu dohodli bez současné fyzické přítomnosti Nás a Vás, a Smlouva je tak uzavřena distančním způsobem v prostředí CZ Reklamace, a to prostřednictvím rozhraní webové stránky („webové rozhraní www.reklamace.cz“) nebo e-mailu.

Pokud některá část Podmínek odporuje tomu, co jsme si společně schválili v rámci procesu reklamačních postupů na CZ Reklamacích, bude mít tato konkrétní dohoda před Podmínkami přednost.

I. Některé definice

Cena je finanční částka, kterou budete platit za poskytnuté služby;

Cena aktivačního poplatku je finanční částka za akceptaci CZ Reklamací na webovém rozhraní reklamace.cz;

Celková cena je součet Ceny a Ceny aktivačního poplatku;

DPH je daň z přidané hodnoty dle platných právních předpisů;

Faktura je daňový doklad vystavený v souladu se zákonem o dani z přidané hodnoty na Celkovou cenu;

Objednávka je Váš neodvolatelný návrh na uzavření Smlouvy o poskytnutí služby;

CZ e-shopy jsou všechny e-shopy se sídlem v České republice

Registrovaný účet je reklamační formulář CZ e-shopu na webovém rozhraní reklamace.cz nebo reklamace.eu, jež umožňuje podávat reklamace na Vámi uvedený kontakt poštou nebo e-mailem;

CZ Reklamace je otevřený reklamační systém na webovém rozhraní reklamace.cz pro CZ e-shopy;

Vy jste osoba využívající CZ Reklamace, které mají pro všechny CZ e-shopy akceptující CZ Reklamace stejné parametry a závazky vyplývající z platných zákonů;

Akceptace CZ Reklamace je souhlas CZ e-shopu se všemi podmínkami vyplývající z platných obchodních podmínek uhrazením aktivačního poplatku;

II. Obecná ustanovení a poučení

Objednávka služby je možná pouze přes webové rozhraní CZ Reklamace nebo k tomu uvedeném e-mailu.

Při objednávce je Vaše povinnost poskytnout Nám všechny informace správně a pravdivě. Informace, které jste Nám poskytli při objednání služby budeme tedy považovat za správné a pravdivé.

III. Uzavření smlouvy

Smlouvu s Nými je možné uzavřít pouze v českém jazyce.

Smlouva je uzavírána na dálku prostřednictvím webového rozhraní CZ Reklamace, přičemž náklady na použití komunikačních prostředků na dálku hradíte Vy. Tyto náklady se však nijak neliší od základní sazby, kterou hradíte za používání těchto prostředků (tedy zejména za přístup k internetu), žádné další náklady účtované Nými tedy nad rámec Celkové ceny nemusíte očekávat. Odesláním Objednávky souhlasíte s tím, že prostředky komunikace na dálku využíváme.

K tomu, abychom mohli Smlouvu uzavřít, je třeba, abyste na CZ Reklamacích vytvořili návrh Objednávky. V tomto návrhu musí být uvedeny následující údaje:

a) Informace o objednané službě přes webové rozhraní (na CZ Reklamacích vyplňujete registrační formulář, u služby o níž máte zájem, tlačítkem „Odeslat registraci“);

b) Informace o objednané službě přes e-mail (na CZ Reklamacích můžete registrační požadavek odeslat také na e-mail, pro tyto účely zde uvedený spolu se všemi potřebnými informacemi. Zájem o službu, projevíte odesláním požadavku na tento e-mail);

c) Informace o Ceně, způsobu platby Celkové ceny a dalšího postupu registrace, budete po zpracování vaší žádosti informováni v potvrzovacím e-mailu, který jste uvedli ve vaší objednávce se všemi Vámi zaslanými údaji;

d) Identifikační a kontaktní údaje slouží k tomu, abychom mohli uvádět správné údaje v reklamačním formuláři, který tyto údaje vyžaduje;

e) V případě nadstandardních požadavků, budeme informovat o Ceně i způsobu realizace služby.

Po odeslání Objednávky mohou nastat i případy, že budeme požadovat doplnění některých údajů, které například neprošly ověřovacím procesem. Všechny zaslané údaje jsou pečlivě ověřovány, aby se nestalo, že třeba u CZ e-shopu bude uvedeno nesouvisející IČ obchodníka nebo telefonů na e-shopu budou nefunkční apd.

Vaši Objednávku Vám v co nejkratší době poté, kdy Nám bude doručena, potvrdíme zprávou odeslanou na Vaši e-mailovou adresu zadanou v Objednávce. Součástí potvrzení bude

shrnutí Objednávky a tyto Podmínky. Potvrzením Objednávky z naší strany dochází k uzavření Smlouvy mezi Námi a Vámi. Podmínky ve znění účinném ke dni Objednávky tvoří nedílnou součást Smlouvy.

Mohou nastat i případy, kdy Vám nebudeme moci Objednávku potvrdit. V případě, že nastane jakýkoliv důvod, pro který nemůžeme Objednávku potvrdit, budeme Vás kontaktovat a zašleme Vám nabídku na uzavření Smlouvy v pozměněné podobě oproti Objednávce.

Smlouva je v takovém případě uzavřena ve chvíli, kdy Naši nabídku potvrdíte.

V případě, kdy dojde k uzavření Smlouvy, Vám vzniká závazek k zaplacení Celkové ceny uvedené služby. Uhrazením Celkové ceny akceptujete reklamační řád pro reklamace podávané prostřednictvím otevřeného reklamačního formuláře pro CZ e-shopy.

V případě, neuhrazení Celkové ceny v termínu uvedeném na platebním dokladu (zálohové faktuře nebo výzvě k úhradě) končí platnost uzavřené Smlouvy ke dni jejího neuhrazení bez nároku na jakékoliv plnění závazků vyplývajících z této smlouvy, po tomto datu. Všechny závazky před datem ukončení smlouvy, jsou i nadále vymahatelné. Jedná se zejména o reklamace podávané ještě před datem ukončení Smlouvy.

IV. Reklamační účet

Na základě Vaší registrace bude vytvořen na stránkách reklamace.cz reklamační účet pro odeslání reklamačního požadavku na vámi uvedený e-mail.

Veškeré reklamační požadavky odeslané z Vašeho reklamačního účtu, prostřednictvím reklamačního formuláře, musí podléhat reklamačnímu řádu na CZ reklamacích.

Pokud dojde k situaci, že v rámci reklamačního řízení budou porušeny podmínky reklamačního řádu na CZ Reklamacích, bude to důvod ke zrušení registrace v centrálním reklamačním systému CZ Reklamace, a to bez nároku na vrácení již uhrazeného registračního poplatku.

V. Cenové a platební podmínky

Cena registračního poplatku je dána ceníkem registrace CZ e-shopu zveřejněným na stránkách <https://www.reklamace.cz/inpage/cenik/>

Uhrazením registračního poplatku se CZ e-shop zavazuje dodržovat reklamační řád platný pro CZ reklamace.

Daňový doklad bude vystaven po uhrazení registračního poplatku.

Registrace CZ e-shopu je platná 12 měsíců a během této doby může CZ e-shop registraci v reklamačním systému CZ Reklamace kdykoliv zrušit. Uhrazený registrační poplatek se nevrací.

VI. Reklamační řád

Reklamační řád zveřejněný na CZ Reklamacích je pro registrované CZ e-shopy nadřazen reklamačnímu řádu zveřejněným na stránkách CZ e-shopu.

Každý registrovaný CZ e-shop musí uvádět ve svých obchodních podmínkách, že akceptuje reklamační řád na CZ Reklamacích nebo přímo odkázat ve svých obchodních podmínkách na reklamační řád CZ Reklamace.

O veškerých změnách a úpravách v reklamačním řádu CZ Reklamace budou všechny registrované CZ e-shopy informovány v e-mailu uvedeném při registraci.

VII. Odstoupení od smlouvy

K odstoupení od smlouvy ze strany CZ e-shopu může dojít na základě oznámení v e-mailu nebo neuhrazením registračního poplatku na další období.

Ze strany CZ Reklamací může dojít k odstoupení od smlouvy na základě porušení smluvních podmínek, zejména v případě nedodržování reklamačních postupů popsanych v reklamačním řádu CZ Reklamací.

VIII. Závěrečná ustanovení

Veškerou písemnou korespondenci si s Vámi budeme doručovat elektronickou poštou. Naše e-mailová adresa je uvedena u Našich identifikačních údajů. My budeme doručovat korespondenci na Vaši e-mailovou adresu uvedenou při registraci CZ e-shopu nebo přes kterou jste nás kontaktovali.

Tyto Podmínky nabývají účinnosti 1.5.2025.