

# Illés Péterné e.v.

## Cestovatelskydenik.com VOP

### Všeobecné obchodní podmínky

Smlouva vzniklá na základě tohoto dokumentu není archivována (není zpětně přístupná, uzavření smlouvy dokládají údaje o objednávce), vzniká konkludentním jednáním, nepovažuje se za písemnou smlouvu, je sepsána v českém jazyce, neodkazuje na kodex chování. V případě dotazů týkajících se provozu e-shopu, procesu objednávky a doručení vám stojíme k dispozici na uvedených kontaktních údajích.

Tyto VOP se vztahují na právní vztahy vzniklé na webových stránkách Poskytovatele (<https://www.cestovatelskydenik.com/>, <https://www.cestovatelskydenik.com/cz1/>) a jeho subdoménách. Tyto VOP jsou průběžně dostupné (a ke stažení, kdykoli vytisknutelné) na následující webové adrese:  
<https://www.cestovatelskydenik.com//aszf>.

#### **Definice:**

**Uživatel:** Jakákoli fyzická nebo právnická osoba nebo organizace, která využívá služby Poskytovatele nebo s Poskytovatelem uzavírá smlouvu.

**Spotřebitel:** Takový Uživatel, který je fyzická osoba jednající mimo rámec svého podnikání, samostatné výdělečné činnosti nebo obchodní činnosti.

**Podnikatel:** Osoba jednající v rámci svého podnikání, samostatné výdělečné činnosti nebo obchodní činnosti.

**Poskytovatel:** Fyzická nebo právnická osoba nebo organizace bez právní subjektivity poskytující službu související s informační společností, která poskytuje služby

Uživateli a uzavírá s Uživatelem smlouvu.



# 1. ÚDAJE O POSKYTOVATELI

Název poskytovatele: Illés Péterné e.v.

Sídlo poskytovatele (a zároveň místo pro vyřizování stížností): 5600 Békéscsaba, Berthóty udvar 1. 1/3.

Kontaktní e-mailová adresa poskytovatele pravidelně používaná pro komunikaci s uživateli: info@cestovatelskydenik.com

Číslo zápisu poskytovatele v obchodním rejstříku: 61875474

DIČ poskytovatele: 91776512-1-24

Název orgánu, který provedl zápis do rejstříku / název orgánu udělujícího povolení a číslo povolení (pokud existuje): Webnode: C 31249/KSBR Regional Court in Brno

Telefonní číslo poskytovatele: +36304855914

Jazyk smlouvy: čeština

Název, adresa, e-mail poskytovatele webhostingu:

Webnode AG; cím: Badenerstrasse 47, 8004 Zurich Switzerland; e-mail: webnode@webnode.com

## 2. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

2.1. Na otázky neupravené těmito VOP a pro výklad těchto VOP je rozhodné maďarské právo, zejména ustanovení zákona č. 2013/V (Ptk.), zákona č. 2001/CVIII o elektronickém obchodování a zákona č. 45/2014. (II. 26.) Korm. o podrobných pravidlech smluv mezi spotřebitelem a podnikatelem. Na zvláštní produkty se použijí příslušné sektorové právní předpisy. Závazná ustanovení příslušných právních předpisů jsou pro strany závazná bez zvláštního ujednání.

2.2. Tyto VOP jsou účinné od a zůstávají v platnosti do jejich odvolání. Změny těchto VOP Poskytovatel zveřejní na webových stránkách a registrované nebo dříve nakupující Uživatelé o změnách informuje e-mailem. Změny se nedotýkají dříve uzavřených smluv, tzn. změny nemají zpětnou účinnost.

2.3. Poskytovatel si vyhrazuje veškerá práva k webovým stránkám, jejich veškerým částem a k obsahu na nich zveřejněnému, jakož i k distribuci webových stránek. Stahování (rozmnožování), opětovné sdělování veřejnosti, jiné využívání, elektronické ukládání, zpracovávání a prodej obsahu zveřejněného na webových stránkách nebo jeho jakékoli části bez písemného souhlasu Poskytovatele je zakázáno (s výjimkou tohoto dokumentu a zásad ochrany osobních údajů).

2.4. Poskytovatel nepřebírá odpovědnost za nákup a prodej produktů na jiných webových stránkách, které nelze přičítat Poskytovateli a které Poskytovatel neprovozuje.

### 3. REGISTRACE / NÁKUP

3.1. V případě, že při využívání/objednání/předplacení služby jsou poskytnuty nepravdivé údaje nebo údaje vztahující se k jiné osobě, může oprávněná strana takto vzniklou elektronickou smlouvu napadnout u soudu. V důsledku úspěšného napadení (vyhraného sporu) je smlouva neplatná od okamžiku svého uzavření, nebo pokud zastírá jinou smlouvu, práva a povinnosti stran se posuzují podle zastírané smlouvy.

3.2. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za prodlení s doručením ani za jiné problémy nebo chyby způsobené nesprávnými nebo nepřesnými údaji zadanými Uživatelem. Poskytovatel však informuje Uživatele, že po dohodě s Uživatelem a jeho jednoznačné identifikaci může nesprávně zadané údaje v objednávce opravit, aby nedocházelo k problémům při fakturaci a doručení.

3.3. Poskytovatel nenese odpovědnost za škody vzniklé tím, že Uživatel zapomene své heslo nebo je z jakéhokoli důvodu nezaviněného Poskytovatelem zpřístupní neoprávněným osobám (pokud na stránce existuje registrace).

## 4. SORTIMENT PRODÁVANÉHO ZBOŽÍ, SLUŽEB A CENY

4.1. Zobrazené produkty lze z e-shopu objednat online (v určitých případech telefonicky). Ceny produktů jsou uvedeny v korunách českých (CZK) a jsou to ceny včetně DPH (tzn. zahrnují zákonem stanovenou DPH, resp. pokud Poskytovatel fakturuje bez DPH, ceny představují částky k úhradě), nezahrnují však poplatky za doručení a platbu. Zvláštní náklady na balení se neúčtují, s výjimkou případu, kdy Uživatel požaduje dárkové nebo jiné speciální balení.

4.2. V e-shopu Poskytovatel podrobně uvede název a popis produktu a zobrazí fotografii produktů (pokud je to možné).

4.3. V případě zavedení akční ceny Poskytovatel plně informuje Uživatele o akci a jejím přesném trvání. Poskytovatel při stanovení akčních cen postupuje v souladu s platnými právními předpisy o uvádění cen.

4.4. V případě chybně uvedené ceny není Poskytovatel povinen objednávku za tuto cenu potvrdit, ale má možnost nabídku odmítnout a nabídnout potvrzení za správnou, skutečnou cenu, přičemž Uživatel má právo

- upravenou nabídku nepřijmout a objednávku zrušit.
- objednávku potvrdit za správnou cenu.

Na základě zákona č. 2013/V (Ptk.) smlouva vzniká vzájemným a shodným projevem vůle stran. Pokud se strany nedohodnou na smluvních podmínkách, tzn. neexistuje projev vůle, který vzájemně a shodně vyjadřuje vůli stran, nelze hovořit o platně uzavřené smlouvě, z níž by vyplývala práva a povinnosti.

Za chybnou cenu se považuje

- cena 0 Kč,
- cena 1 Kč, resp.
- akční cena, která neodpovídá procentuální výši slevy uvedené ve vztahu k původní ceně. Například, pokud je původní cena produktu 10 000 Kč a platí 50% sleva, správná akční cena by byla 5 000 Kč. Za chybnou cenu se považuje, pokud se místo toho zobrazí 1 000 Kč nebo 2 000 Kč.

## 5. POSTUP PŘI OBJEDNÁVCE

5.1. Uživatel se po registraci přihlásí do e-shopu, nebo může zahájit nákup i bez registrace.

5.2. Uživatel vloží vybrané produkty do košíku. Uživatel může kdykoli zobrazit obsah košíku kliknutím na ikonu „košík“.

5.3. Uživatel nastaví požadovaný počet kusů produktu nebo produktů, které chce zakoupit.

5.4. Pokud nechce nakupovat další produkty, zkontroluje počet kusů produktu, který chce zakoupit. Kliknutím na ikonu „smazat - X“ může smazat obsah košíku. Pro potvrzení množství Uživatel klikne na ikonu „+,-“.

5.5. Uživatel zadá doručovací adresu a poté způsob doručení/platby, jehož typy jsou následující:

5.5.1. Způsoby platby:

**Dobírka:** 39 CZK

**Zásilkovna – doručení na adresu:** 99 CZK

**Zásilkovna – výdejní místo / Z-BOX:** 69 CZK

5.5.2. Náklady na doručení (ceny včetně DPH):

**\*|default||szallitasi-koltsegek|\***

5.6. Celková částka k zaplacení zahrnuje veškeré náklady dle souhrnu objednávky a potvrzovacího dopisu. Uživatel je povinen dle § 6:127 Ptk. bez prodlení ověřit, zda kvalita a množství objednaného zboží odpovídají požadavkům. Doručení produktu/produktů probíhá v pracovní dny v době 8:00–17:00 hod.

5.7. Po zadání údajů může Uživatel objednávku odeslat kliknutím na tlačítko „odeslat objednávku“, předtím však může ještě jednou zkontrolovat zadané údaje, případně přiložit k objednávce poznámku nebo nám e-mailem sdělit jiná přání týkající se objednávky.

5.8. Uživatel podáním objednávky bere na vědomí, že mu dle § 15 nařízení vlády 45/2014. (II. 26.) Korm. a dalších podmínek (např. § 20) vzniká podáním objednávky povinnost k platbě.

5.9. Oprava chyb při zadávání údajů: Uživatel se může kdykoli před dokončením procesu objednávky vrátit do předchozí fáze, kde může opravit zadané údaje. Podrobně: V průběhu objednávky je možné zobrazit a upravit obsah košíku; pokud košík neobsahuje požadované množství, může Uživatel do pole pro zadávání v sloupci množství zadat požadovaný počet kusů a poté stisknout tlačítko „+,-“. Pokud chce Uživatel smazat produkty v košíku, klikne na tlačítko „X“ „smazat“. V průběhu objednávky má Uživatel průběžně možnost opravit nebo smazat zadané údaje. Uživatel má možnost požádat o opravu případných chyb i po odeslání objednávky telefonicky nebo e-mailem.

5.10. Uživatel obdrží e-mailem potvrzení po odeslání objednávky. Pokud toto potvrzení nedorazí k Uživateli ve lhůtě přiměřené povaze služby, nejpozději však do

48 hodin od odeslání objednávky Uživatelem, Uživatel je zproštěn vázanosti nabídkou nebo smluvní povinností. Objednávka a její potvrzení se považují za doručené Poskytovateli resp. Uživateli v okamžiku, kdy jsou jim zpřístupněny. Poskytovatel vylučuje svou odpovědnost za potvrzení v případě, že potvrzení nedorazí včas z důvodu, že Uživatel zadal při registraci nesprávnou e-mailovou adresu nebo nemůže přijímat zprávy z důvodu zaplněnosti svého poštovního úložiště.

5.11. Uživatel bere na vědomí, že potvrzení uvedené v předchozím bodě je pouze automatické potvrzení a nevytváří smlouvu. Smlouva vzniká tehdy, kdy Poskytovatel informuje Uživatele dalším e-mailem o podrobnostech objednávky a očekávaném plnění.

#### 5.12. Zveřejňování a pravidla hodnocení zákazníků

V našem e-shopu jsou zveřejňována výhradně taková hodnocení spotřebitelů, která zaslali spotřebitelé, kteří produkt zakoupili nebo používali. Nefiltrujeme hodnocení tak, abychom zobrazovali pouze pozitivní hodnocení. Je přísně zakázáno zveřejňovat nepravdivá hodnocení nebo doporučení spotřebitelů za účelem propagace našich produktů.

## 6. ZPRACOVÁNÍ OBJEDNÁVEK A PLNĚNÍ

6.1. Objednávky jsou zpracovávány v pořadí jejich přijetí v pracovní dny v pracovní době. Objednávky lze zadávat i mimo doby zpracování objednávek; objednávka zadaná po skončení pracovní doby bude zpracována následující pracovní den. Zákaznický servis Poskytovatele vždy elektronicky potvrdí, kdy bude schopen objednávku splnit.

6.2. Obecná lhůta plnění: do 4-8 munkanap od uzavření smlouvy.

6.3. Na základě kupní smlouvy je Poskytovatel povinen převést vlastnické právo ke zboží, Uživatel je povinen zaplatit kupní cenu a zboží převzít.

6.4. Pokud je prodávající podnikatel a kupující spotřebitel a prodávající se zavázal dodat zboží kupujícímu, přechází nebezpečí škody na kupujícího v okamžiku, kdy kupující nebo jím určená třetí osoba zboží převezme. Nebezpečí škody přechází na kupujícího při předání dopravci, pokud si kupující dopravce objednal sám, za podmínky, že dopravce nebyl doporučen prodávajícím.

6.5. Dlužník se dostane do prodlení, pokud plnění neposkytne v době jeho splatnosti. Pokud se dlužník dostane do prodlení, může věřitel požadovat plnění nebo, pokud v důsledku prodlení zanikl jeho zájem na splnění smlouvy, může od smlouvy odstoupit. V případě prodlení Poskytovatele je Uživatel oprávněn stanovit náhradní lhůtu. Pokud prodávající v náhradní lhůtě neplní, je kupující oprávněn od smlouvy odstoupit.

6.6. Uživatel je oprávněn odstoupit od smlouvy bez stanovení náhradní lhůty, pokud

- Poskytovatel odmítl splnit smlouvu; nebo
- smlouva měla být splněna v určitém čase plnění – a ne jindy – dle dohody stran nebo dle zjevného účelu plnění.

Pokud se Poskytovatel dostane do prodlení, může Uživatel požadovat plnění nebo, pokud v důsledku prodlení zanikl jeho zájem na splnění smlouvy, může od smlouvy odstoupit.

K odstoupení Uživatele není nutné prokazovat zánik zájmu na plnění, pokud

- smlouva měla být splněna v určitém čase plnění – a ne jindy – dle dohody stran nebo dle zjevného účelu plnění; nebo
- oprávněný stanovil vhodnou náhradní lhůtu pro dodatečné plnění a tato lhůta uplynula marně.

6.7. Pokud Poskytovatel nesplní svou smluvní povinnost z důvodu, že produkt specifikovaný ve smlouvě není k dispozici, je povinen o tom Uživatele neprodleně informovat a neprodleně vrátit Uživatelem zaplacenou částku; Poskytovatel je dále povinen zajistit, aby Uživatel mohl uplatnit svá ostatní práva zákonem stanovená pro případ vadného plnění.

6.8. Poskytovatel upozorňuje Uživatele, že pokud Uživatel nepřevezme řádně

splněný objednaný produkt/produkty (bez ohledu na způsob platby), dopouští se porušení smlouvy, přesněji se dostává do prodlení věřitele dle § 6:156 odst. 1 Ptk. To znamená, že Poskytovatel na základě pravidel pověření bez příkazu – pokud Spotřebitel neoznámí záměr odstoupit (a nevyjádří se k tomu, zda hodlá objednané zboží převzít) – uplatní vůči Uživatelům obvyklé náklady na skladování a náklady na dopravu (případně poplatek za dobírku) (tam i zpět).

Poskytovatel upozorňuje Uživatele, že za účelem uplatňování takto vzniklých právních nároků využije služeb svých právních zástupců, takže i ostatní (právní) náklady vzniklé z porušení smlouvy (včetně poplatků za řízení o platebním rozkazu) jsou k tíži Uživatele.

## 7. PRÁVO NA Odstoupení od smlouvy

7.1. V souladu se směrnicí Evropského parlamentu a Rady č. 2011/83/EU a nařízením vlády 45/2014. (II.26.) Korm. o podrobných pravidlech smluv mezi spotřebitelem a podnikatelem má Spotřebitel právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu.

Spotřebitel může uplatnit právo na odstoupení nebo výpověď

a) v případě smlouvy o prodeji zboží

aa) ode dne převzetí zboží,

ab) při prodeji více kusů zboží, pokud je jednotlivé zboží dodáváno v různých termínech, ode dne převzetí posledního dodaného zboží,

ac) v případě zboží sestávajícího z více položek nebo kusů, ode dne převzetí poslední položky nebo kusu,

ad) pokud má být zboží pravidelně dodáváno v určitém časovém období, ode dne prvního dodání,

do čtrnácti dnů ode dne, kdy spotřebitel nebo jím určená třetí osoba odlišná od dopravce zboží převzala.

Pokud Poskytovatel poskytuje službu, spotřebitel může uplatnit právo na odstoupení nebo výpověď v případě smlouvy o poskytnutí služby do čtrnácti dnů ode dne uzavření smlouvy.

Pokud Poskytovatel nesplní tuto informační povinnost, prodlužuje se 14denní lhůta pro odstoupení o dvanáct měsíců. Pokud Poskytovatel poskytne informace po uplynutí 14 dnů ode dne převzetí produktu nebo uzavření smlouvy, ale do 12 měsíců, lhůta pro odstoupení je 14 dní ode dne sdělení této informace.

7.2. Spotřebitel může uplatnit právo na odstoupení výslovným prohlášením k tomu určeným nebo prostřednictvím vzoru prohlášení stanoveného [nařízením vlády 45/2014. \(II.26.\) Korm.](#) v příloze č. 2.

7.3. Lhůta pro uplatnění práva na odstoupení uplyne 14 dnů ode dne, kdy Spotřebitel nebo jím určená třetí osoba odlišná od dopravce zboží převzala.

7.4. Spotřebitel může uplatnit právo na odstoupení i v období mezi dnem uzavření smlouvy a dnem převzetí produktu.

7.5. Přímé náklady na vrácení produktu nese Spotřebitel; Poskytovatel se k nesení těchto nákladů nezavázal.

7.6. V případě uplatnění práva na odstoupení Spotřebiteli nevznikají jiné náklady nad rámec nákladů na vrácení zboží.

7.7. Právo na odstoupení nenáleží Spotřebiteli v případě zboží, které není předem vyrobeno a bylo vyrobeno na základě pokynů Spotřebitele nebo na jeho výslovnou žádost, nebo v případě produktu, který je zjevně přizpůsoben osobě spotřebitele.

7.8. Spotřebitel rovněž nemůže uplatnit právo na odstoupení (úplný výčet výjimek dle nařízení, § 29 odst. 1):

a) v případě smlouvy o poskytnutí služby po úplném splnění služby, avšak pokud smlouva zakládá spotřebiteli platební povinnost, pouze pokud plnění bylo zahájeno s

výslovným předchozím souhlasem spotřebitele a spotřebitel vzal na vědomí, že uplynutím lhůty pro odstoupení ztrácí právo na odstoupení od smlouvy;

b) v případě zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávislých na vůli podnikatele, k nimž může dojít během lhůty pro odstoupení;

*c) v případě zboží, které není předem vyrobeno a bylo vyrobeno na základě pokynů spotřebitele nebo na jeho výslovnou žádost, nebo v případě zboží, které je zjevně přizpůsobeno osobě spotřebitele;*

d) v případě zboží podléhajícího rychlé zkáze nebo zboží s krátkou dobou spotřeby;

e) v případě zboží v uzavřeném obalu, které z hygienických nebo zdravotních důvodů nelze vrátit po otevření obalu;

f) v případě zboží, které po dodání bylo neoddělitelně smíšeno s jiným zbožím;

g) v případě alkoholických nápojů, jejichž cena byla dohodnuta při uzavření kupní smlouvy, přičemž jejich skutečná hodnota závisí na výchylných trhu nezávislých na vůli podnikatele a dodat je lze nejdříve po třiceti dnech od uzavření smlouvy;

h) v případě smlouvy, při níž podnikatel navštívil spotřebitele na jeho výslovnou žádost za účelem provedení neodkladných oprav nebo údržby;

i) v případě prodeje zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu v zapečetěném obalu, pokud spotřebitel obal otevřel;

j) v případě novin, periodik nebo časopisů, s výjimkou smluv o předplatném;

k) v případě smluv uzavřených na veřejné dražbě;

l) v případě smlouvy o ubytování (s výjimkou ubytování k bytovým účelům), dopravě, nájmu vozidla, stravování nebo využití volného času, pokud smlouva stanoví konkrétní datum nebo lhůtu plnění;

m) v případě digitálního obsahu, který není dodáván na hmotném nosiči, pokud plnění bylo zahájeno s výslovným předchozím souhlasem spotřebitele a spotřebitel vzal na vědomí, že tím ztrácí právo na odstoupení od smlouvy, a podnikatel zaslal spotřebiteli potvrzení.

7.9. Poskytovatel vrátí spotřebiteli veškerou platbu přijatou od spotřebitele jako

protiplnění, včetně nákladů na dodání, bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů ode dne, kdy obdržel oznámení o odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku. Poskytovatel má přitom právo zadržení.

7.10. Při vrácení peněz Poskytovatel použije stejný způsob platby, jaký byl použit při původní transakci, ledaže Spotřebitel výslovně souhlasí s jiným způsobem platby; v důsledku tohoto způsobu vrácení peněz Spotřebiteli nevznikají žádné dodatečné náklady.

7.11. Spotřebitel je povinen vrátit zboží bez zbytečného odkladu, avšak nejpozději do 14 dnů ode dne odeslání oznámení o odstoupení Poskytovateli. Pokud podnikatel prodává zboží také v provozovně a spotřebitel uplatní právo na odstoupení osobně v provozovně, je oprávněn zároveň zboží podnikateli vrátit.

7.12. V případě písemného odstoupení Spotřebiteli postačí zaslat prohlášení o odstoupení do 14 dnů.

7.13. Spotřebitel dodrží lhůtu, pokud vrátí nebo předá produkty před uplynutím 14denní lhůty. Vrácení se považuje za provedené ve lhůtě, pokud Spotřebitel produkt odešle před uplynutím lhůty.

7.14. Spotřebitel nese pouze přímé náklady na vrácení produktu.

7.15. Poskytovatel není povinen hradit Spotřebiteli dodatečné náklady vzniklé v důsledku volby způsobu doručení, který je dražší než nejlevnější způsob standardní přepravy nabízený Poskytovatelem.

7.16. Poskytovatel může zdržet vrácení platby do doby, než obdrží zboží zpět nebo dokud Spotřebitel neprokáže, že zboží odeslal: přihlíží se k dřívějšímu z obou okamžiků.

7.17. Pokud chce Spotřebitel uplatnit právo na odstoupení, může to oznámit na jednom z kontaktních míst Poskytovatele písemně (případně pomocí přiloženého formuláře), telefonicky nebo osobně. V případě písemného oznámení se bere v úvahu datum odeslání poštou / předání kurýrovi / odeslání e-mailem, v případě telefonického oznámení datum telefonního oznámení.

7.18. Spotřebitel odpovídá pouze za snížení hodnoty zboží vzniklé v důsledku nakládání se zbožím jiným způsobem, než jaký je nutný k obeznámení se s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží.

7.19. Nařízení vlády 45/2014. (II.26.) Korm. o podrobných pravidlech smluv mezi spotřebitelem a podnikatelem (dále: R) [zde](#) je k dispozici.

7.20. Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2011/83/EU [zde](#) je k dispozici.

7.21. Spotřebitel se může na Poskytovatele obrátit se svými dalšími stížnostmi na kontaktních údajích uvedených v těchto Podmínkách.

7.22. Právo na odstoupení náleží pouze Uživatelům, kteří jsou dle občanského zákoníku považováni za Spotřebitele.

7.23. Právo na odstoupení nenáleží podnikateli, tj. osobě jednající v rámci svého podnikání, samostatné výdělečné činnosti nebo obchodní činnosti.

7.24. (Použije se pouze tehdy, pokud Poskytovatel vedle prodeje poskytuje i služby.)

Pokud Spotřebitel vypoví smlouvu uzavřenou na dálku po zahájení plnění, je povinen zaplatit podnikateli poměrnou část ceny odpovídající poskytnutým službám ke dni sdělení výpovědi podnikateli. Poměrná částka, kterou má Spotřebitel zaplatit, se stanoví na základě celkové ceny sjednané ve smlouvě zvýšené o daň. Pokud Spotřebitel prokáže, že takto stanovená celková cena je nepřiměřeně vysoká, poměrná částka se vypočítá na základě tržní hodnoty služeb poskytnutých do okamžiku ukončení smlouvy. Při stanovení tržní hodnoty je třeba zohlednit cenu srovnatelné služby poskytované jinými podnikateli v době uzavření smlouvy.

Spotřebitel v případě uplatnění práva na odstoupení/výpověď nenesete tyto náklady:

- a) náklady na úplné nebo částečné plnění smlouvy o poskytnutí služby, pokud
  - aa) podnikatel nesplnil informační povinnost stanovenou v § 11 odst. 1 písm. i) nebo k) R, nebo
  - ab) spotřebitel nepožádal dle § 13 a § 19 R o zahájení plnění před uplynutím lhůty stanovené v § 20 odst. 2 R;
- b) náklady na úplné nebo částečné dodání digitálního obsahu, který není dodáván na hmotném nosiči, pokud
  - ba) spotřebitel nedal výslovný předchozí souhlas k zahájení plnění před uplynutím lhůty stanovené v § 20 odst. 2 R,
  - bb) spotřebitel při udělení souhlasu dle bodu ba) zároveň neprohlásil, že tím ztrácí právo dle § 20 R, nebo
  - bc) podnikatel nedodal potvrzení stanovené v § 12 odst. 2 nebo § 18 R.

7.25. Postup při uplatnění práva na odstoupení od smlouvy:

7.25.1. Pokud chce Spotřebitel uplatnit právo na odstoupení od smlouvy, je povinen oznámit záměr odstoupit na jednom z kontaktních míst Poskytovatele.

7.25.2. Spotřebitel uplatní právo na odstoupení ve lhůtě, pokud zašle prohlášení o odstoupení před uplynutím 14. dne ode dne převzetí produktu. V případě písemného odstoupení postačí zaslat prohlášení o odstoupení do 14 dnů.

7.25.3. V případě odstoupení je Spotřebitel povinen vrátit objednané zboží na adresu Poskytovatele bez prodlení, nejpozději však do 14 dnů ode dne sdělení prohlášení o odstoupení. Lhůta je dodržena, pokud Spotřebitel zboží odešle před uplynutím 14denní lhůty (zboží tedy nemusí dorazit do 14 dnů). Objednavatel nese přímé náklady spojené s vrácením zboží v důsledku uplatnění práva na odstoupení. Pokud podnikatel prodává zboží také v provozovně a spotřebitel uplatní právo na odstoupení osobně v provozovně, je oprávněn zároveň zboží podnikateli vrátit.

7.25.4. Spotřebitel může uplatnit právo na odstoupení i v období mezi dnem uzavření smlouvy a dnem převzetí produktu.

7.25.5. Při prodeji více kusů zboží, pokud je jednotlivé zboží dodáváno v různých termínech, může kupující uplatnit právo na odstoupení do 14 dnů ode dne převzetí posledního dodaného zboží nebo, v případě zboží sestávajícího z více položek nebo

kusů, posledního dodaného kusu.

## 8. ZÁRUKA, ODPOVĚDNOST ZA VADY

### Vadné plnění

Poskytovatel plní vadně, pokud plnění v době splnění neodpovídá kvalitativním požadavkům stanoveným smlouvou nebo zákonem. Poskytovatel neplní vadně, pokud oprávněná osoba vadu v době uzavření smlouvy znala nebo ji v době uzavření smlouvy znát měla.

Ve smlouvě mezi spotřebitelem a podnikatelem je neplatné ujednání, které se odchyluje od ustanovení tohoto oddílu o odpovědnosti za vady a záruce v neprospěch Spotřebitele.

Vícenásobná záruční práva náleží pouze Uživatelům, kteří jsou dle občanského zákoníku považováni za spotřebitele.

Uživatel, který je podnikatelem: osoba jednájící v rámci svého podnikání, samostatné výdělečné činnosti nebo obchodní činnosti.

### Odpovědnost za vady

8.1. V jakém případě může Uživatel uplatnit právo z odpovědnosti za vady?

Uživatel může vůči Poskytovateli při vadném plnění uplatnit nároky z odpovědnosti za vady v souladu s pravidly občanského zákoníku.

8.2. Jaká práva náleží Uživateli z titulu odpovědnosti za vady?

Uživatel může – dle svého výběru – uplatnit tyto nároky z odpovědnosti za vady: požádat o opravu nebo výměnu, ledaže by splnění Uživatelem zvoleného nároku bylo nemožné nebo by pro podnikatele znamenalo nepřiměřené náklady ve srovnání se splněním jiného nároku. Pokud Uživatel nepožádal nebo nemohl požádat o opravu nebo výměnu, může požadovat přiměřené snížení protiplnění nebo – v krajním případě – odstoupit od smlouvy. Uživatel může přejít z jednoho práva z odpovědnosti za vady na jiné; náklady přechodu však nese Uživatel, ledaže to bylo odůvodněné nebo k tomu dal podnikatel podnět.

Spotřebitel je oprávněn – úměrně k závažnosti porušení smlouvy – požadovat přiměřené snížení protiplnění nebo kupní smlouvu ukončit, pokud

a) podnikatel provedení opravy nebo výměny neprovedl, nebo je provedl, avšak částečně nebo zcela nesplnil povinnost demontáže a opětovné instalace, nebo odmítl uvést zboží do souladu se smlouvou;

b) i přes pokus podnikatele uvést zboží do souladu se smlouvou se znovu vyskytla vada plnění;

c) vada plnění je natolik závažná, že odůvodňuje okamžité snížení ceny nebo okamžité ukončení kupní smlouvy; nebo

d) podnikatel se nezavázal uvést zboží do souladu se smlouvou nebo z okolností je zřejmé, že podnikatel zboží do souladu se smlouvou v přiměřené lhůtě nebo bez způsobení závažné újmy Spotřebiteli neuvede.

Pokud se Spotřebitel dovolává vadného plnění a chce ukončit kupní smlouvu, přísluší podnikateli prokázat, že vada je nevýznamná.

Spotřebitel je oprávněn zadržet zbývající část kupní ceny – úměrně k závažnosti porušení smlouvy – zcela nebo zčásti, dokud podnikatel nesplní své povinnosti týkající se souladu plnění se smlouvou a vadného plnění.

Přiměřená lhůta pro provedení opravy nebo výměny zboží začíná od okamžiku, kdy Spotřebitel vadu podnikateli oznámil.

Spotřebitel musí za účelem provedení opravy nebo výměny dát zboží k dispozici podnikateli.

Ve smlouvě mezi spotřebitelem a podnikatelem je podnikatel povinen na vlastní náklady zajistit zpětné převzetí vyměněného zboží. Pokud oprava nebo výměna vyžaduje demontáž zboží, které bylo v souladu s jeho povahou a účelem – před zjištěním vady – uvedeno do provozu, zahrnuje povinnost opravy nebo výměny demontáž nevyhovujícího zboží a instalaci náhradního nebo opraveného zboží nebo nesení nákladů na demontáž a instalaci.

Snížení protiplnění je přiměřené, pokud jeho výše odpovídá rozdílu mezi hodnotou zboží, na které by měl Spotřebitel nárok při řádném plnění, a hodnotou zboží, které Spotřebitel skutečně obdržel.

Právo Spotřebitele ukončit kupní smlouvu z titulu odpovědnosti za vady se uplatňuje prohlášením adresovaným podnikateli vyjadřujícím rozhodnutí o ukončení smlouvy. Pokud se vadné plnění týká pouze určité části zboží dodaného na základě kupní smlouvy a jsou-li splněny podmínky pro uplatnění práva na ukončení smlouvy, může Spotřebitel kupní smlouvu ukončit pouze ve vztahu k vadnému zboží, ale může ji ukončit i ve vztahu k jakémukoli jinému zboží pořízenému společně s ním, pokud od Spotřebitele nelze rozumně požadovat, aby si ponechal pouze zboží odpovídající smlouvě.

Pokud Spotřebitel kupní smlouvu ukončí zcela nebo zčásti, platí:

- a) Spotřebitel je povinen vrátit dotčené zboží podnikateli na jeho náklady; a
- b) podnikatel je povinen neprodleně vrátit Spotřebiteli kupní cenu zaplacenou za dotčené zboží, jakmile zboží nebo doklad o jeho vrácení obdržel.

### 8.3. V jaké lhůtě může Uživatel uplatnit nároky z odpovědnosti za vady?

Uživatel (pokud je považován za spotřebitele) je povinen vadu oznámit ihned po jejím zjištění, nejpozději však do dvou měsíců od jejího zjištění. Upozorňujeme však, že po uplynutí dvouleté (v případě podnikatele nebo použitého zboží jednoleté) promlčecí lhůty ode dne plnění nelze práva z odpovědnosti za vady uplatnit. (V případě zboží s dobou spotřeby lze vady uplatnit do konce doby spotřeby.)

Pokud **digitální prvky** obsahující kupní smlouva stanoví nepřetržitě dodávání digitálního obsahu nebo digitální služby po určitou dobu, odpovídá podnikatel za vady zboží týkající se digitálního obsahu nebo digitální služby, pokud se vada

- a) v případě nepřetržitého dodávání na dobu nepřesahující dva roky projeví nebo zjistí do dvou let ode dne dodání zboží; nebo
- b) v případě nepřetržitého dodávání na dobu delší než dva roky projeví nebo zjistí po celou dobu nepřetržitého dodávání.

projeví nebo zjistí.

8.4. Vůči komu může Uživatel uplatnit nároky z odpovědnosti za vady?

Uživatel může nároky z odpovědnosti za vady uplatnit vůči Poskytovateli.

8.5. Jaké jsou další podmínky pro uplatnění práv z odpovědnosti za vady (pokud je Uživatel spotřebitelem)?

Do 1 roku od plnění není pro uplatnění práv z odpovědnosti za vady vedle oznámení vady stanovena žádná jiná podmínka, pokud Uživatel prokáže, že produkt nebo službu poskytl podnikatel provozující e-shop. Po uplynutí 1 roku od plnění je však Uživatel povinen prokázat, že vada zjištěná Uživatelem existovala již v době plnění.

Odpovědnost za vady produktu

8.6. V jakém případě může Spotřebitel uplatnit práva z odpovědnosti za vady produktu a jaká práva mu z toho titulu náleží?

V případě vady movité věci může Spotřebitel – dle svého výběru – uplatnit právo z odpovědnosti za vady nebo uplatnit nároky z odpovědnosti za vady produktu dle pravidel občanského zákoníku.

Z titulu odpovědnosti za vady produktu může Spotřebitel požadovat opravu nebo výměnu vadného produktu.

8.7. Vůči komu může Spotřebitel uplatnit nároky z odpovědnosti za vady produktu?

Práva z odpovědnosti za vady produktu může uplatnit vůči výrobcí nebo distributorovi produktu (dále společně: výrobce).

8.8. V jakém případě je produkt vadný?

Produkt je vadný, pokud nespĺňuje kvalitativní požadavky platné v době jeho uvedení na trh nebo pokud nemá vlastnosti uvedené v popisu výrobce.

8.9. V jaké lhůtě může Spotřebitel uplatnit nároky z odpovědnosti za vady produktu?

Nároky z odpovědnosti za vady produktu může Spotřebitel uplatnit do dvou let ode dne uvedení produktu výrobcem na trh. Uplynutím této lhůty toto oprávnění zaniká.

8.10. Jaké pravidlo dokazování se uplatňuje při uplatnění nároků z odpovědnosti za vady produktu?

Při uplatnění nároku z odpovědnosti za vady produktu jste povinen prokázat, že vada produktu existovala v době jeho uvedení výrobcem na trh.

8.11. V jakém případě je výrobce zproštěn odpovědnosti za vady produktu?

Výrobce je zproštěn odpovědnosti za vady produktu, pokud prokáže, že

- produkt nevyráběl ani neuváděl na trh v rámci své obchodní činnosti, nebo
- vada nebyla rozpoznatelná podle stavu vědy a techniky v době uvedení na trh, nebo
- vada produktu pochází z použití právního předpisu nebo závazného úředního předpisu.

Pro zproštění odpovědnosti postačí výrobcí prokázat jednu z příčin.

Upozorňujeme vás, že Spotřebitel může vůči podnikateli uplatnit nároky z odpovědnosti za vady a vůči výrobcí nároky z odpovědnosti za vady produktu za tutéž vadu současně, souběžně. V případě úspěšného uplatnění nároku z

odpovědnosti za vady produktu může Spotřebitel vůči výrobci nadále uplatňovat pouze nároky z odpovědnosti za vady týkající se vyměněného produktu nebo části produktu opravené v rámci reklamace.

Záruka (u nového zboží dlouhodobé spotřeby)

8.12. V jakém případě může spotřebitel uplatnit záruční právo?

V případě vadného plnění je Poskytovatel povinen poskytnout záruku na základě vládního nařízení 151/2003. (IX. 22.) Korm. o povinné záruce na vybrané trvalé spotřební zboží, pokud je uživatel spotřebitelem.

Spotřebitelem se rozumí

a) spotřebitel dle zákona č. 2013/V (Ptk.) nebo

b) mikropodnik, malý nebo střední podnik jednajícím mimo rámec svého podnikání, samostatné výdělečné činnosti nebo obchodní činnosti

<Mikropodnik, malý nebo střední podnik jedná mimo rámec svého podnikání, pokud spotřební zboží nakupuje v rámci maloobchodní činnosti, bez ohledu na to, zda je spotřební zboží zahrnuto do obchodní činnosti podniku.

8.13. Jaká práva a v jaké lhůtě náleží Spotřebiteli ze záruky?

Záruční doba:

a) při prodejní ceně od 10 000 Ft do 250 000 Ft dva roky,

b) při prodejní ceně nad 250 000 Ft tři roky.

Zmeškání těchto lhůt má za následek zánik práva.

Záruční doba začíná dnem předání spotřebního zboží spotřebiteli, nebo pokud instalaci provede Poskytovatel nebo jeho zmocněnec nebo jiná osoba oprávněná k instalaci, dnem instalace.

Pokud spotřebitel spotřební zboží dá do provozu po uplynutí šesti měsíců od předání, začíná záruční doba dnem předání spotřebního zboží.

Spotřebitel může požadavek na opravu uplatnit přímo v sídle Poskytovatele, v jakékoli jeho provozovně, pobočce a v opravě uvedené Poskytovatelem v záručním listě.

Na základě záručního práva může oprávněná osoba dle svého výběru

1. požadovat opravu nebo výměnu, ledaže by splnění zvoleného záručního práva bylo nemožné nebo by pro povinnou stranu – ve srovnání se splněním jiného záručního práva – znamenalo nepřiměřené dodatečné náklady s přihlédnutím k hodnotě bezvadného zboží, závažnosti porušení smlouvy a újmě způsobené oprávněné osobě splněním záručního práva; nebo

1. 2. požadovat přiměřené snížení protiplnění nebo od smlouvy odstoupit, pokud povinná strana opravu nebo výměnu nepřijala, nesplnila svou povinnost (...) nebo zájem oprávněné osoby na opravě nebo výměně zanikl.

Odstoupení z důvodu nevýznamné vady není přípustné.

Je třeba usilovat o 15denní lhůtu

Na základě § 5 vládního nařízení 19/2014. (IV. 29.) NGM o procesních pravidlech pro

vyřizování záručních a garančních nároků z věcí prodaných v rámci smluv mezi spotřebiteli a podnikateli je Poskytovatel povinen usilovat o provedení opravy nebo výměny nejpozději do 15 dnů. Pokud doba trvání opravy nebo výměny přesáhne 15 dní, je Poskytovatel povinen informovat spotřebitele o předpokládané době trvání opravy nebo výměny. Informace je sdělena se souhlasem spotřebitele elektronicky nebo jiným způsobem umožňujícím potvrzení převzetí spotřebitelem.

Pokud se ukáže, že produkt nelze opravit

Pokud se v záruční době ukáže, že spotřební zboží nelze opravit, je Poskytovatel povinen – pokud spotřebitel nestanoví jinak – spotřební zboží vyměnit do 8 dnů.

Pokud výměna spotřebního zboží není možná, je Poskytovatel povinen vrátit kupní cenu spotřebiteli do 8 dnů.

Pokud se zboží rozbije počtvrté

Pokud se spotřební zboží v záruční době znovu pokazí po třech opravách, je podnikatel – pokud spotřebitel nestanoví jinak – povinen spotřební zboží vyměnit do osmi dnů. Pokud výměna spotřebního zboží není možná, je podnikatel povinen vrátit spotřebiteli kupní cenu uvedenou v záručním listě nebo, není-li záruční list, v dokladu předloženém spotřebitelem potvrzujícím zaplacení spotřebního zboží – faktury nebo účtence vydané na základě zákona o dani z přidané hodnoty – do 8 dnů.

Pokud se nepodaří provést opravu do 30 dnů

Pokud oprava spotřebního zboží není provedena do 30. dne ode dne uplatnění záruky u podnikatele, je podnikatel – pokud spotřebitel nestanoví jinak – povinen spotřební zboží vyměnit do 8 dnů po marném uplynutí třicetidenní lhůty. Pokud výměna spotřebního zboží není možná, je podnikatel povinen vrátit spotřebiteli kupní cenu uvedenou v záručním listě nebo, není-li záruční list, v dokladu předloženém spotřebitelem potvrzujícím zaplacení spotřebního zboží – faktury nebo účtence vydané na základě zákona o DPH – do 8 dnů po marném uplynutí třicetidenní opravné lhůty.

Výše uvedené tři podmínky se nevztahují na elektrická kola, elektrické koloběžky, čtyřkolky, motocykly, mopedy, osobní automobily, obytné automobily, karavany, přívěsy s karavanem, přívěsy a motorová plavidla.

8.14. Kdy je podnikatel zproštěn záruční povinností?

Poskytovatel je zproštěn záruční povinností pouze tehdy, pokud prokáže, že příčina vady vznikla po plnění. Upozorňujeme vás, že Spotřebitel může vůči podnikateli uplatnit záruční nároky a nároky z odpovědnosti za vady produktu za tutéž vadu současně, souběžně. Pokud však Spotřebitel jednou úspěšně uplatnil nárok z vadného plnění (např. podnikatel vyměnil produkt), nemůže z důvodu téže vady požadovat ochranu na jiném právním základě.

8.15. Poskytovatel neposkytuje záruku za škody vzniklé z přirozeného opotřebení po záruční době (odborně předpokládaná životnost).

8.16. Poskytovatel dále neposkytuje záruku ani odpovědnost za vady za škody vzniklé

nesprávnou nebo nedbalou manipulací po přechodu nebezpečí škody, nadměrným zatěžováním nebo vlivem jiných, než určených faktorů, resp. jiným nesprávným použitím produktů.

8.17. Pokud spotřebitel uplatní nárok na výměnu do tří pracovních dnů od koupě, resp. uvedení do provozu z důvodu vady spotřebního zboží, nemůže se Poskytovatel odvolávat na nepřiměřené náklady ve smyslu § 6:159 odst. 2 písm. a) Ptk. a je povinen spotřební zboží vyměnit do osmi dnů, pokud vada brání řádnému užívání. Pokud výměna spotřebního zboží není možná, je podnikatel povinen neprodleně vrátit spotřebiteli kupní cenu uvedenou v záručním listě nebo, není-li záruční list, v dokladu předloženém spotřebitelem potvrzujícím zaplacení spotřebního zboží – faktuře nebo účtence vydané na základě zákona o DPH.

8.18. Jaké další požadavky mohou být stanoveny jako podmínka uplatnění záručních práv?

Zvláštní požadavky (např. pravidelné revize) mohou být vůči spotřebiteli stanoveny za účelem řádného uvedení spotřebního zboží do provozu nebo jeho udržování v provozu, pokud řádné uvedení do provozu nebo udržování v provozu nelze zajistit jinak a splnění tohoto požadavku nepředstavuje pro spotřebitele nepřiměřenou zátěž.

8.19. Přehled spotřebního zboží podléhajícího povinné záruce je k dispozici zde: [vládní nařízení 10/2024. \(VI. 28.\) IM o vymezení okruhu trvalého spotřebního zboží podléhajícího povinné záruce](#)

## 9. POSTUP PŘI UPLATNĚNÍ ZÁRUČNÍHO NÁROKU

(PRO UŽIVATELE, KTEŘÍ JSOU SPOTŘEBITELI)

9.1. Ve smlouvě mezi spotřebitelem a podnikatelem se strany nemohou odchýlit od ustanovení vládního nařízení 19/2014. (IV. 29.) NGM o procesních pravidlech pro vyřizování záručních a garančních nároků v neprospěch spotřebitele.

9.2. Spotřebitel je povinen prokázat uzavření smlouvy (fakturou nebo přinejmenším účtenkou).

9.3. Náklady na splnění záruční povinnosti nese Poskytovatel (§ 6:166 Ptk.).

9.4. Poskytovatel je povinen vyhotovit protokol o záručním nebo záručním nároku uplatněném u něj Spotřebitelem.

9.5. Kopie protokolu musí být neprodleně poskytnuta Spotřebiteli prokazatelným způsobem.

9.6. Pokud Poskytovatel nemůže v okamžiku uplatnění nároku Spotřebitele vyjádřit stanovisko k tomu, zda lze záruční nebo záruční nárok splnit, je povinen Spotřebitele do pěti pracovních dnů informovat prokazatelným způsobem o svém stanovisku – v případě odmítnutí nároku rovněž o důvodu odmítnutí a o možnosti obrátit se na rozhodčí orgán.

9.7. Poskytovatel je povinen uchovávat protokol po dobu tří let od jeho vyhotovení a předložit jej na žádost kontrolního orgánu.

9.8. Poskytovatel je povinen usilovat o provedení opravy nebo výměny nejpozději do patnácti dnů. Pokud doba trvání opravy nebo výměny přesáhne 15 dní, je Poskytovatel povinen Spotřebitele **informovat o předpokládané době trvání opravy nebo výměny**. Informace je sdělena se souhlasem Spotřebitele elektronicky nebo jiným způsobem umožňujícím potvrzení převzetí Spotřebitelem.

## 10. RŮZNÁ USTANOVENÍ

10.1. Poskytovatel je oprávněn využít k plnění svých povinností pomocníky. Za jejich protiprávní jednání odpovídá v plném rozsahu, jako by se protiprávního jednání dopustil sám.

10.2. Pokud se jakákoli část těchto Podmínek stane neplatnou, nezákonnou nebo nevymahatelnou, nedotýká se to platnosti, zákonnosti a vymahatelnosti zbývajících částí.

10.3. Pokud Poskytovatel nevykoná právo, které mu podle těchto Podmínek přísluší, není nevykonání práva považováno za vzdání se tohoto práva. Vzdání se jakéhokoli práva je platné pouze na základě výslovného písemného prohlášení k tomu určeného. Skutečnost, že se Poskytovatel jednou nepřidržel přísně některé podstatné podmínky nebo ujednání Podmínek, neznamená, že se vzdává práva trvat v budoucnu na přísném dodržování dané podmínky nebo ujednání.

10.4. Poskytovatel a Uživatel se snaží řešit sporné záležitosti smírně.

10.5. Strany konstatují, že e-shop Poskytovatele provozuje v Maďarsku, kde se provádí i jeho správa. Protože lze stránku navštívit i z jiných zemí, uživatelé výslovně berou na vědomí, že ve vztahu uživatele a Poskytovatele je rozhodným právem maďarské právo. Pokud je uživatel spotřebitelem, jsou ve sporných věcech z této smlouvy výlučně příslušné soudy dle § 26 odst. 1 Pp. podle bydliště žalovaného (Spotřebitele) v tuzemsku.

10.6. Poskytovatel neuplatňuje ve vztahu k přístupu k produktům v e-shopu odlišné obecné podmínky přístupu z důvodu státní příslušnosti, bydliště nebo místa usazení Uživatele.

10.7. Poskytovatel – s ohledem na jím přijímané způsoby platby – neuplatňuje odlišné podmínky platební operace z důvodu státní příslušnosti, bydliště nebo místa usazení Uživatele, místa vedení platebního účtu, místa usazení poskytovatele platebních služeb nebo místa vydání platebního prostředku v rámci Evropské unie.

10.8. Poskytovatel splňuje požadavky NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2018/302 o řešení neoprávněného zeměpisného blokování a dalších forem diskriminace na základě státní příslušnosti, místa bydliště nebo místa usazení zákazníka v rámci vnitřního trhu a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a (EU) 2017/2394 a směrnice 2009/22/ES.

# 11. POŘÁDEK PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

(PRO UŽIVATELE, KTEŘÍ JSOU SPOTŘEBITELI)

11.1. Cílem Poskytovatele je splnit veškeré objednávky v odpovídající kvalitě a k plné spokojenosti objednatele.

11.2. Spotřebitel může podnikateli sdělit svou stížnost ústně nebo písemně.

11.3. Podnikatel ústní stížnost okamžitě prošetří a v případě potřeby ji napraví.

11.4. Pokud spotřebitel nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo okamžité prošetření stížnosti není možné, podnikatel o stížnosti a svém stanovisku k ní bezodkladně sepíše protokol a postupuje v souladu s pravidly platnými pro písemné stížnosti.

11.5. Podnikatel předá spotřebiteli kopii protokolu

a) v případě ústní stížnosti sdělené osobně – na místě,

b) v případě ústní stížnosti sdělené telefonicky nebo prostřednictvím jiné elektronické komunikační služby – nejpozději společně s věcnou odpovědí – s výjimkou případu, kdy spotřebitel neposkytl všechny své údaje pro vyřízení stížnosti dle bodu 11.8.

11.6. Ústní stížnost sdělená telefonicky nebo prostřednictvím elektronické komunikační služby je podnikatel povinen opatřit jedinečným identifikačním číslem.

11.7. Protokol o stížnosti musí obsahovat:

a) jméno, adresu nebo e-mailovou adresu spotřebitele,

b) místo, čas a způsob podání stížnosti,

c) podrobný popis stížnosti spotřebitele, soupis listin, dokladů a jiných důkazů předložených spotřebitelem,

d) vyjádření podnikatele k stanovisku ke stížnosti spotřebitele, pokud je okamžité prošetření stížnosti možné,

e) podpis osoby, která protokol sepsala, a – s výjimkou ústních stížností sdělených telefonicky nebo prostřednictvím jiné elektronické komunikační služby – podpis spotřebitele,

f) místo a čas sepsání protokolu,

g) v případě ústní stížnosti sdělené telefonicky nebo prostřednictvím jiné elektronické komunikační služby – jedinečné identifikační číslo stížnosti, a

h) upozornění na skutečnosti uvedené v bodě 11.8.

11.8. Pokud spotřebitel při sepsování protokolu neposkytne údaje dle bodů 11.7. a) a c) nebo odmítne podepsat protokol dle bodu 11.7. e), podnikatel při vyřízení ústní stížnosti nepoužije postup dle bodu 11.9.

11.9. Písemnou stížnost je podnikatel – pokud přímo použitelný právní akt Evropské unie nestanoví jinak – povinen věcně písemně prokazatelným způsobem zodpovědět a sdělit odpověď do třiceti dnů od jejího obdržení. Kratší lhůtu může stanovit právní předpis, delší lhůtu zákon. Podnikatel je povinen odůvodnit zamítnutí stížnosti.

11.10. Pokud podnikatel pro podávání písemných stížností zpřístupní elektronický

formulář, je povinen neprodleně potvrdit přijetí písemné stížnosti na e-mailové adrese elektronické pošty uvedené spotřebitelem.

11.11. Podnikatel je povinen uchovávat protokol sepsaný o ústní stížnosti nebo písemnou stížnost a kopii věcné odpovědi na stížnost po dobu tří let a předložit je na žádost kontrolního orgánu.

11.12. V případě odmítnutí stížnosti je podnikatel povinen spotřebitele písemně informovat o tom, u kterého orgánu nebo orgánu pro mimosoudní řešení sporů – dle povahy stížnosti – může zahájit řízení. Informace musí rovněž obsahovat sídlo, telefonní a internetovou dostupnost a poštovní adresu příslušného orgánu nebo orgánu pro mimosoudní řešení sporů příslušného dle bydliště, místa pobytu nebo sídla spotřebitele. Informace musí rovněž uvádět, zda podnikatel učinil obecné prohlášení o podrobení.

11.13. Podnikatel může upustit od prošetření opakované stížnosti podané stejným spotřebitelem s obsahem shodným s dříve věcně zodpovězenou stížností a neobsahující nové informace, jakož i stížnosti podané neidentifikovatelnou osobou.

11.14. Informujeme vás, že v případě odmítnutí vaší stížnosti můžete iniciovat řízení orgánu nebo orgánu pro mimosoudní řešení sporů, a to níže uvedeným způsobem (Poskytovatel neučinil obecné prohlášení o podrobení):

11.15. Spotřebitel se může se stížností obrátit na orgán ochrany spotřebitele:

Na základě § 45/A odst. 1–3 Fgytv. a vládního nařízení 326/2024. (XI. 14.) Korm. o jmenování orgánu ochrany spotřebitele vykonává funkci obecného orgánu ochrany spotřebitele vládní úřad: <https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok>

11.16. Spotřebitel může v případě stížnosti kontaktovat orgán pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR), jehož kontaktní údaje jsou uvedeny zde: