

## Informace pro spotřebitele

### 1. Povinně sdělované informace

Zprostředkovatel sděluje Zájemci, který je spotřebitelem ve smyslu ust. § 419 zák.č. 89/2012 Sb. v platném znění, tedy osobou, která mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu následující informace:

- 1.1. Webové stránky Zprostředkovatele obsahují údaje o totožnosti Zprostředkovatele včetně všech kontaktních údajů (telefonní číslo, sídlo apod.).
- 1.2. Webové stránky Zprostředkovatele obsahují seznam služeb nabízených Zprostředkovatelem k prodeji či zprostředkování.
- 1.3. Náklady na prostředky komunikace na dálku se neliší od základní sazby (v příp. internetového i telefonického připojení dle podmínek Vašeho operátora), tyto náklady si hradí sám Zájemce. Zprostředkovatel si neúčtuje žádné další poplatky.
- 1.4. Zprostředkovatel požaduje úhradu Ceny před započítáním plnění služby Zájemci.
- 1.5. Ceny služeb Zprostředkovatele jsou na webových stránkách Zprostředkovatele uváděny včetně i bez DPH, včetně veškerých poplatků stanovených zákonem. Zájemce je povinen zaplatit cenu zboží včetně DPH a včetně veškerých poplatků stanovených zákonem.
- 1.6. Ceny služeb včetně daní a trvání této ceny vyplývají z aktuální nabídky.
- 1.7. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, individuálně dohodnutou, podmínky vypovězení jsou uvedeny ve smlouvě.
- 1.8. Způsob platby vyplývá ze smlouvy.
- 1.9. V případě, že Zájemce je spotřebitel, má právo od smlouvy uzavřené se Zprostředkovatelem odstoupit, a to ve lhůtě čtrnácti dnů, která běží od uzavření smlouvy, přičemž toto odstoupení musí písemně zaslat způsobem, který spolehlivě ztotožní Žadatele, tj. autorizovaným ticketem, datovou schránkou, nebo doporučeným dopisem na adresu místa podnikání Zprostředkovatele.
- 1.10. Uzavřená smlouva, resp. příslušný daňový doklad, bude uložena v elektronickém archivu Zprostředkovatele, přičemž registrovaní uživatelé Zprostředkovatele mají k těmto údajům přístup ve svém profilu.
- 1.11. Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy:
  - a) o dodávce zboží, jehož cena závisí na výkyvech finančního trhu nezávisle na vůli Zprostředkovatele a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy,
  - b) o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu,
  - c) o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíseno s jiným zbožím,
  - d) o opravě nebo údržbě provedené v místě určeném spotřebitelem na jeho žádost; to však neplatí v případě následného provedení jiných než vyžádaných oprav či dodání jiných než vyžádaných náhradních dílů,

- e) o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit,
- f) o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal,
- g) o dodávce novin, periodik nebo časopisů,
- h) o dopravě nebo využití volného času, pokud podnikatel tato plnění poskytuje v určeném termínu,
- i) o dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy.

V případě odstoupení od smlouvy ponese spotřebitel náklady spojené s navrácením zboží, a jde-li o smlouvu uzavřenou prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, náklady za navrácení zboží, jestliže toto zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou;

- 1.12. Se stížností se spotřebitel může obrátit na orgán dohledu nebo státního dozoru.
- 1.13. Zprostředkovatel sděluje, že ve všech případech, kdy je dle této smlouvy dodáván digitální obsah nikoliv na hmotném nosiči před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, nemá Závazce právo od této smlouvy odstoupit, pokud souhlasí s dodáním před uplynutím lhůty pro odstoupení.
- 1.14. Zprostředkovatel odpovídá Závazci za vady dodávaných služeb spočívající zejména v tom, že nebyla dodávána služba v objednaném obsahu či rozsahu
- 1.15. Závazce je oprávněn uplatnit právo z vady služeb bez zbytečného odkladu u Zprostředkovatele a má právo požadovat:
  - a) Je-li vada odstranitelná, může se domáhat buď odstranění vady, anebo přiměřené slevy z ceny. Nelze-li vadu odstranit a nelze-li pro ni předmět řádně užívat, může nabyvatel buď odstoupit od smlouvy, anebo se domáhat přiměřené slevy z ceny.
  - b) Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má Závazce právo:
    - i. na odstranění vady
    - ii. na přiměřenou slevu z ceny, nebo
    - iii. odstoupit od smlouvy.
  - c) Závazce sdělí Zprostředkovateli, jaké právo si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže Závazce změnit bez souhlasu Zprostředkovatele; to neplatí, žádal-li opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li Zprostředkovatel vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li Závazci, že vady neodstraní, může Závazce požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z ceny, nebo může od smlouvy odstoupit.

- d) Nezvolí-li Závěmce své právo včas, má práva podle bodu. iii).
- 1.16. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má Závěmce právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z ceny.
- 1.17. Dokud Závěmce neuplatní právo na slevu z ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může Zprostředkovatel dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může Zprostředkovatel odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci; volba nesmí Závěmci způsobit nepřiměřené náklady.
- 1.18. Neodstraní-li Zprostředkovatel vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může Závěmce požadovat slevu z ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže Závěmce změnit bez souhlasu Zprostředkovatele.
- 1.19. Do odstranění vady nemusí Závěmce platit část ceny odhadem přiměřeně odpovídající jeho právu na slevu.
- 1.20. Právo z vadného plnění Závěmci nenáleží, pokud vadu sám způsobil.
- 1.21. Požádá-li o to Závěmce, potvrdí mu Zprostředkovatel v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění. V potvrzení uvede i své jméno, sídlo a identifikující údaj, popřípadě i další údaje potřebné ke zjištění jeho totožnosti.
- 1.22. Práva z vady se uplatňují u Zprostředkovatele, a to písemně na adrese: INTERNET CZ, a.s, se sídlem Ktiš č. p. 2, 384 03 Ktiš, IČ: 26043319, či na e-mail Zprostředkovatele: sales@forpsi.com, a to zejména popisem vady nebo tím, jak se vada projevuje. Uplatní-li Závěmce právo z vadného plnění, potvrdí mu Zprostředkovatel v písemné formě, kdy právo uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání.
- 1.23. Postup při vytknutí vad – reklamaci
- a) Způsob reklamace
- a. Při uplatnění reklamace je nutno Zprostředkovateli písemně, bez zbytečného odkladu po zjištění vadného plnění ze strany Zprostředkovatele sdělit výtky a tyto podrobně popsat. Písemná výtka musí obsahovat nejméně:
- i. jméno a příjmení, firmu a IČ, Závěmce
  - ii. identifikační údaje
  - iii. popis vady nebo reklamace
  - iv. navrhovaný způsob vyřešení reklamace včetně specifikace nároku z odpovědnosti za vady
- b. V případě písemností zaslaných Závěmcem na adresu Zprostředkovatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace.
- c. Písemná reklamace bude odeslána na adresu Zprostředkovatele.
- b) Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace
- a. Zprostředkovatel je povinen vyřídit reklamaci (tj. včetně případného odstranění vady) Závěmce, který je spotřebitel, ve lhůtě bez zbytečného odkladu, přiměřeně

složitosti a povaze vytýkané vady, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Zprostředkovatel se Zájemcem nedohodí na delší lhůtě.

b. Zprostředkovatel po prozkoumání předložených dokladů může vyřídit reklamaci následující způsobem:

- i. uzná reklamaci jako oprávněnou a učiní nápravu
- ii. neuzná reklamaci jako oprávněnou

O způsobu vyřízení reklamace informuje Zájemce.

c. V případě neoprávněné reklamace má Zprostředkovatel právo vyúčtovat Zájemci částku odpovídající účelně vynaloženým nákladům na reklamační postup (platí pouze v případech Zájemců, kteří nejsou spotřebiteli).

## **2. Poučení o právu na odstoupení od smlouvy v souladu s § 1820 odst.1 zák.č. 89/2012 Sb. a § 1829 zák.č. 89/2012 Sb.**

### 2.1. Právo odstoupit od smlouvy

- a) Do 14 dnů máte právo odstoupit od této Smlouvy bez udání důvodu.
- b) Máte právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne následujícího po dni uzavření smlouvy. Pro účely uplatnění práva na odstoupení od smlouvy musíte o svém odstoupení od této Smlouvy informovat Zprostředkovatele, a to formou jednostranného právního jednání (například dopisem zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, e-mailem nebo datovou schránkou).
- c) Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od této smlouvy, postačuje odeslat odstoupení od smlouvy před uplynutím příslušné lhůty.

### 2.2. Důsledky odstoupení od smlouvy

- d) Pokud odstoupíte od této smlouvy, vrátíme Vám bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy nám došlo Vaše oznámení o odstoupení od smlouvy, všechny platby, které jsme od Vás obdrželi, včetně nákladů na dodání (kromě dodatečných nákladů vzniklých v důsledku Vámi zvoleného způsobu dodání, který je jiný než nejlevnější způsob standardního dodání námi nabízený). Pro vrácení plateb použijeme stejný platební prostředek, který jste použil(a) pro provedení počáteční transakce, pokud jste výslovně neurčil(a) jinak. V žádném případě Vám tím nevzniknou další náklady.
- e) Vzhledem k tomu, že poskytujeme služby, nevznikají náklady spojené s vrácením zboží, náklady na úkon odstoupení (tj. zejména poštovné apod.) nesete vy.
- f) Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy uzavřené se Zprostředkovatelem (jejímž předmětem je poskytování služeb) a Zprostředkovatel s plněním na základě výslovné žádosti spotřebitele začal před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, uhradí Zájemce Zprostředkovateli poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od smlouvy. Je-li sjednaná cena nepřiměřeně vysoká, uhradí spotřebitel Zprostředkovateli poměrnou část ceny odpovídající tržní hodnotě poskytovaného plnění.

### 3. Prohlášení Závemce spotřebitele

- 3.1. Závemce výslovně žádá, aby Zprostředkovatel započal s poskytováním služby dle uzavírané Smlouvy se Zprostředkovatelem před uplynutím 14denní lhůty pro odstoupení od smlouvy dle občanského zákoníku a bere na vědomí, že udělením tohoto souhlasu zaniká jeho právo odstoupit od smlouvy dle § 1837 písm. l) občanského zákoníku. Závemce spotřebitel dále souhlasí a bere na vědomí, že je-li mu dodán dle Smlouvy digitální obsah nikoliv na hmotném nosiči před uplynutím této lhůty pro odstoupení od smlouvy, nemá právo od Smlouvy odstoupit.
- 3.2. Pro případ rozporu smlouvy a pravidel na ochranu spotřebitele platí pro Závemce spotřebitele ustanovení těchto smluvních podmínek a zákonných ustanovení, která jsou pro spotřebitele příznivější a která slouží v jeho prospěch.