

OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO ÚČAST NA KONFERENCI VYSPĚLÉ ČESKO

1. Úvodem

1.1. Kdo jsme my a jak nás můžete kontaktovat?

Jsme **Změna k lepšímu, z. s.**, IČO: 09764313, se sídlem Kaprova 42/14, Staré Město, 110 00 Praha 1, zapsaný ve spolkovém rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně pod sp. zn. L 74246. Prostřednictvím našeho webu [\[https://www.vyspelecesko.cz/event-details/konference-vyspele-cesko\]](https://www.vyspelecesko.cz/event-details/konference-vyspele-cesko) se můžete přihlásit na naši konferenci Vyspělé Česko (tento web dále nazýváme jako „web“, konferenci Vyspělé Česko jako „konferenci“). Pokud se na konferenci přihlásíte, vystupujeme vůči vám jako poskytovatel služby a vy vůči nám jako objednatel.

Pokud chcete s čímkoliv pomoci, **můžete nás kontaktovat tady:**

- **Telefonní číslo:** [+420721985135]
- **E-mailová adresa:** [vyspelecesko@klepsimu.cz]
- **Datová schránka:** gqfk8va

1.2. Doručovací adresa: Změna k lepšímu, z. s., sídlem Kaprova 42/14, Staré Město, 110 00 Praha 1

1.3. Kdo jste vy?

Jste objednateli, kteří se přihlásili na konferenci buď jako:

- **spotřebitelé**, tedy lidé, kteří se chtějí konference účastnit pro svou osobní potřebu mimo rámec své podnikatelské činnosti i mimo rámec samostatného výkonu svého povolání, nebo
- **kdokoliv jiný** (právnícké osoby i podnikající lidé), kdo se přihlásil na konferenci za účelem svého podnikání nebo výkonu své profesní činnosti.

Pokud jste spotřebitelé, náleží vám zvláštní práva vyplývající z právních předpisů na ochranu spotřebitele. O těchto právech vás informujeme dále v obchodních podmínkách.

1.4. Co jsou tyto obchodní podmínky?

Tyto obchodní podmínky jsou závazným právním dokumentem, který je nedílnou součástí smlouvy o účasti na konferenci uzavírané mezi vámi a námi na základě vaší objednávky na webu. Obchodní podmínky upravují vzájemná práva a povinnosti vás jako objednatele a nás jako poskytovatele.

Nedílnou součástí těchto obchodních podmínek je také **Reklamační řád**, který je přílohou těchto obchodních podmínek a je pro nás i vás závazný.

1.5. Můžeme se dohodnout na něčem jiném, než najdete v obchodních podmínkách?

Ano, můžeme se dohodnout i individuálně v samostatné smlouvě uzavřené např. přes e-mail. Naše individuální ujednání mají přednost před těmito obchodními podmínkami.

2. Jak spolu můžeme uzavřít smlouvu o účasti na konferenci?

- 2.1. Smlouva o účasti na konferenci je smlouva mezi vámi a námi, ve které se zavazujeme vám umožnit účast na konferenci, včetně zajištění programu, případného drobného občerstvení, pokud jej uvádíme v objednávce, a vystupujících nebo obdobných osob, které vás konferencí provedou, a vy se zavazujete dodržovat pravidla chování na konferenci a zaplatit nám za konferenci cenu.
- 2.2. Smlouvu s námi můžete uzavřít prostřednictvím objednávkového formuláře na webu, někdy individuálně prostřednictvím e-mailové komunikace.
- 2.3. Chceme, abyste před objednávkou o našich službách věděli všechno, co potřebujete. Pamatujte však na to, že prezentace našich služeb na webu ještě není závaznou nabídkou k uzavření smlouvy (tímto vylučujeme § 1732 odst. 2 zákona číslo 89/2012 Sbírky zákonů České republiky, občanský zákoník). I když nám pošlete svou objednávku, ještě nejsme povinni s vámi smlouvu uzavřít a službu vám poskytnout. Důvodů pro neuzavření může být víc. Zejména se může stát, že se naplní kapacita konference. Také neoceňujeme, pokud jste vůči nám už v minulosti podstatně porušili své povinnosti.
- 2.4. Objednávku vstupenky na konferenci provedete podle návodu na webu. Prakticky stačí, abyste nám ve formuláři poskytli požadované údaje, odsouhlasili tyto obchodní podmínky a odeslali objednávku. Obchodní podmínky odsouhlasíte kliknutím na tlačítko se souhlasem. Kliknutím na tlačítko „[Odeslat objednávku]“ nám zasíláte návrh na uzavření smlouvy a zavazujete se k platbě, pokud vám návrh na uzavření smlouvy potvrdíme (dále jen „**objedávka**“). Na váš e-mail vyplněný v objednávce vám přijde potvrzení objednávky, které je závazným přijetím vašeho návrhu na uzavření smlouvy, společně s textovou podobou těchto obchodních podmínek. Jakmile naše potvrzení objednávky dostanete, je smlouva uzavřena. Současně s potvrzením objednávky vám na e-mail dorazí i elektronická vstupenka na konferenci.
- 2.5. V případě, že upřednostňujete platbu bezhotovostním převodem na základě faktury, v objednávce uveďte požadovaný počet lístků a fakturační údaje. V případě, že přijmeme váš návrh na uzavření smlouvy, vystavíme vám fakturu a zašleme ji na váš e-mail společně s textovou podobou těchto obchodních podmínek a kódem pro registraci. Jakmile naše potvrzení objednávky dostanete, je smlouva uzavřena. Kód uplatníte na našem webu při registraci na konferenci. Poté co se registrujete, se vám zobrazí možnost stáhnout vstupenku. Vstupenka vám přijde také na váš e-mail.
- 2.6. Smlouvu uzavíráme v českém jazyce. Smlouva a všechny její součásti (hlavně objednávka, tyto obchodní podmínky a reklamační řád) budou uloženy v bezpečí našeho elektronického archivu. Pokud jste spotřebiteli, zpřístupníme vám tyto informace na základě vaší písemné žádosti. Písemnou žádostí je i e-mail.
- 2.7. Odsouhlasením těchto obchodních podmínek souhlasíte s tím, že pro uzavření smlouvy budete používat tzv. komunikační prostředky na dálku. Pod označením si představte třeba počítač, tablet nebo telefon. Hlavně s internetem. Náklady na použití těchto prostředků si hradíte sami v rámci běžných plateb za telefon, internet, apod.
- 2.8. Konference se můžete zúčastnit až poté, co zaplatíte její celkovou cenu.

3. Jaké jsou podmínky placení ceny konference?

- 3.1. Cenou myslíme cenu konference, která se vám zobrazila v objednávce a kterou jste se uzavřením smlouvy zavázali zaplatit. Cenu uvádíme včetně daně z přidané hodnoty a všech poplatků. Ceny jsou platné po dobu, po kterou se vám zobrazují na webu. Akční ceny platí po dobu, kterou jsme určili. Pokud v obchodě neuvedeme něco jiného, poskytnuté slevy z ceny nemůžete vzájemně kombinovat.
- 3.2. Cena nezahrnuje náklady spojené s ubytováním v místě konání konference, náklady na dopravu v souvislosti s konferencí ani vaše osobní náklady spojené s účastí na konferenci.
- 3.3. Při vytvoření objednávky skrze formulář, zaplatíte cenu za vstupenku platební kartou prostřednictvím platební brány ihned po vytvoření objednávky. V případě platby bezhotovostním převodem na základě faktury zaplatíte cenu za vstupenku na náš účet uvedený ve faktuře nejpozději do 7 dnů po obdržení potvrzení objednávky. Pokud ve stanovené lhůtě cenu nezaplatíte, budeme tomu rozumět tak, že jste smlouvu stornovali (odstoupili od ní) a smlouva se ruší.

4. Kolik vstupenek si můžete objednat a můžete předat vstupenku někomu jinému?

- 4.1. Na konferenci si můžete zakoupit libovolné množství vstupenek, ledaže vám v objednávkovém formuláři uvedeme omezený počet vstupenek. Každá vstupenka je vydaná na jméno konkrétní osoby.
- 4.2. Pokud se z důvodu na vaší straně nebudete vy nebo osoba, pro kterou jste vstupenku objednali, moci konference zúčastnit a vstupenku byste rádi předali někomu jinému, kontaktujte nás prosím prostřednictvím emailu [vyspelecesko@klepsimu.cz]. Můžeme se individuálně dohodnout, že vaši vstupenku přepíšeme na jméno osoby, které vstupenku budete předávat. Záleží ale na nás (Změně k lepšímu, z.s.), jestli vám předání vstupenky umožníme. Pokud vstupenku předáte po našem schválení jiné osobě, smluvní vztah mezi námi a touto osobou se nadále řídí vaší objednávkou, těmito obchodními podmínkami a reklamačním řádem.
- 4.3. Pokud si přejete objednat velké množství vstupenek, nebo máte speciální přání či prosbu, neváhejte nás kontaktovat na [vyspelecesko@klepsimu.cz].

5. Jak bude konference probíhat?

- 5.1. Konference bude probíhat naživo v místě a termínu uvedeném v objednávce a popisu konference, případně v informačním e-mailu o změně konference, pokud termín nebo místo budeme měnit. My zajistíme její řádnou organizaci tak, aby probíhala podle programu.
- 5.2. Program konference naleznete na našich webových stránkách.
- 5.3. Na konferenci máte povinnost respektovat pokyny organizátorů, dodržovat stanovený program konference, pokud se vaše účast v programu vyžaduje, nerušit průběh a konání konference a nepoškodovat majetek v prostorech konání konference, zdraví osob nacházejících se v prostorech konání konference a zájmy Změny k lepšímu, z.s.
- 5.4. Za věci, které na konferenci vnesete, odpovídáte vy. My (Změna k lepšímu, z.s.) za vámi vnesené věci na konferenci neodpovídáme. Neodpovídáme ani za újmu, která je

vám způsobena v prostorech konání konference třetí osobou (např. účastníkem konference) nebo vámi samotnými.

5.5. Pravidla účasti na konferenci

5.5.1. My (Změna k lepšímu, z.s.) neneseme odpovědnost za poškození, ztrátu, odcizení nebo jiné znehodnocení informací či prostředků potřebných k účasti na konferenci, které jsme vám již poskytli (např. elektronické vstupenky) a v takovém případě nejsme povinni vám poskytovat náhradní informace či prostředky k účasti na konferenci.

5.5.2. Berete na vědomí, že my (Změna k lepšímu, z.s.) neodpovídáme za obsah, kvalitu nebo přínos konference pro vás. Součástí našeho plnění není zajištění obchodních příležitostí, zprostředkování kontaktů nebo jiné obdobné plnění, a neneseme žádnou odpovědnost za případné obchodní vztahy uzavřené mezi jednotlivými účastníky nebo organizátory konference.

6. Jak můžete konferenci reklamovat?

6.1. Podmínky reklamace konference najdete v **Reklamačním řádu**, který je přílohou a nedílnou součástí těchto obchodních podmínek.

7. Jaké jsou podmínky pro změny, zrušení konference a storno objednávky

7.1. **Změna konference.** Termín, místo konání konference, její program i účinkující můžeme změnit. Pokud nejste spotřebiteli, z jakéhokoliv důvodu. Pokud jste spotřebiteli, konferenci můžeme takto změnit, pokud z objektivních důvodů není možné konferenci v daném termínu nebo na daném místě pořádat. Zejména nám v tom může bránit překážka vyšší moci, účinkující, který se nemůže účastnit termínu konference z důvodu neležícího na naší straně, místo, které se neočekávaně stalo nezpůsobilým k pořádání konference (např. se narušila statika budovy), nebo nebyla naplněna základní kapacita konference.

7.2. **Změna konference.** O návrhu změny konference vás budeme informovat na e-mail uvedený v objednávce minimálně 10 dnů před původním termínem konání konference, pokud to bude objektivně možné, jinak neprodleně po zjištění skutečnosti, kvůli které musíme konferenci měnit. Změnu konference můžete odmítnout ve lhůtě 5 dnů ode dne doručení návrhu na změnu konference, případně pokud vás o změně konference informujeme 5 a méně dnů před konáním konference, ve lhůtě 24 hodin před konáním konference. Pokud v této lhůtě změnu neodmítnete, máme za to, že se změnou konference souhlasíte. Pokud v této lhůtě změnu konference odmítnete, vrátíme vám zaplacenou cenu konference do 14 dnů od doručení vašeho odmítnutí změny konference na účet, ze kterého jste cenu konference platili (automaticky přes platební bránu).

7.3. **Zrušení konference námi (Změnou k lepšímu, z.s.).** Pokud jste spotřebiteli, můžeme konferenci zrušit, jestliže z objektivních důvodů není možné konferenci v daném termínu pořádat. Zejména může nastat překážka vyšší moci (např. války, epidemie, nemoci, přírodní katastrofy, rozhodnutí orgánu veřejné moci). Pokud nejste spotřebiteli, můžeme konferenci zrušit kdykoliv a z jakéhokoliv důvodu. Pokud konferenci zrušíme, neprodleně vás o zrušení vyrozumíme na vaši e-mailovou adresu uvedenou v objednávce. Okamžikem doručení oznámení odstoupíme od smlouvy

(smlouva končí). Zaplacenou cenu za vstupenku na konferenci vám vrátíme do 14 dnů od doručení oznámení o zrušení konference na účet, ze kterého jste cenu konference platili.

- 7.4. **Nemožnost spotřebitele odstoupit od smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů.** Pokud jste spotřebitelem, upozorňujeme vás, že konference je využitím volného času v konkrétní době či termínu. Z tohoto důvodu dle § 1837 písm. j) občanského zákoníku (zákona č. 89/2012 Sbírky zákonů) nemáte ze zákona nárok na odstoupení od smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů od uzavření smlouvy. Můžete objednávku ale stornovat za podmínek, které jsme nastavili níže.
- 7.5. **Storno objednávky vámi bez udání důvodu.** Vaši objednávku na konferenci můžete bezdůvodně stornovat a tím odstoupit od smlouvy s právem na vrácení ceny nejpozději 14 dnů před plánovaným začátkem konference. Storno objednávky nám prosím zašlete na e-mail kontaktní osoby Změny k lepšímu, z.s. uvedené v popisu konference, případně na e-mail uvedený v kontaktních údajích na začátku těchto obchodních podmínek. Pokud ve storno lhůtě objednávku stornujete, neprodleně vám zašleme e-mail s potvrzením storna objednávky a opravný daňový doklad (dobropis), pokud jsme vám vystavili řádný daňový doklad. Celkovou cenu konference vám vrátíme do 14 dnů ode dne, kdy jste nám poslali oznámení o stornu objednávky na účet, ze kterého jste cenu konference platili (automaticky přes platební bránu).
- 7.6. Pokud objednávku včas nestornujete a konference se nebudete účastnit z jakéhokoli důvodu na vaší straně, cenu konference ani jakékoliv jiné plnění, které jste nám poskytli, vám nevrátíme.
- 7.7. **Odstoupení od smlouvy vámi ze zákonných důvodů.** Od smlouvy můžete odstoupit v dalších případech, kdy vám toto právo přiznává občanský zákoník nebo jiný zákon. Hlavně pokud podstatně porušíme naše povinnosti poskytovatele, z důvodu prodlení na naší straně nebo vadného plnění.
- 7.8. **Odstoupení od smlouvy námi ze zákonných důvodů.** Stejně jako vy, i my máme právo odstoupit od smlouvy z důvodů uvedených v občanském zákoníku. Hlavně v případě, kdy podstatně porušíte vaše povinnosti. Pokud nejste spotřebiteli, máme vždy právo od smlouvy odstoupit, pokud jste v prodlení se zaplacením ceny konference, vstoupíte-li do insolvence nebo likvidace, bude-li na váš majetek prohlášen konkurz nebo bude zamítnut návrh na vyhlášení konkurzu pro nedostatek majetku.

8. Jak zpracováváme vaše osobní údaje?

- 8.1. Informace o tom, jak zpracováváme vaše osobní údaje, najdete [zde](#). Tyto informace nejsou součástí smlouvy a nejsou závazné. Slouží hlavně vám, abyste věděli, co s vašimi osobními údaji můžeme dělat.

9. Jak spolu můžeme komunikovat a jaká jsou pravidla doručování?

- 9.1. Pokud jsme si s vámi nedohodli zvláštní způsob komunikace, bude jakákoliv naše společná komunikace, v rámci které můžeme zakládat, měnit nebo rušit smlouvu, probíhat v souladu s tímto článkem obchodních podmínek. Konkrétně půjde o tyto způsoby komunikace: osobní doručování, doručování doporučenou poštou, kurýrní

službou nebo elektronickou poštou, a to na adresy, které jsme si vzájemně písemně oznámili.

9.2. Ozvat se nám můžete i telefonicky, po telefonu spolu ale nebudeme zakládat, měnit ani rušit smlouvu. Tedy vy ani my se k ničemu nebudeme telefonicky zavazovat.

9.3. Kdy jsou doručené listinné dokumenty?

- a) dnem fyzického předání oznámení, pokud je dokument zasílán prostřednictvím kurýra nebo provozovatele poštovních služeb (s výjimkou zaslání formou doporučené pošty) nebo doručován osobně; nebo
- b) dnem doručení potvrzeným na doručence, pokud je dokument zasílán doporučenou poštou a pokud je skutečně doručen; nebo
- c) marným uplynutím lhůty 10 dní od uložení oznámení na příslušné pobočce pošty, pokud se dokument zasílaný provozovatelem poštovních služeb nepodaří doručit nebo pokud bude přijetí dokumentu odepřeno (vámi nebo námi, dle situace).

9.4. E-maily jsou doručeny v okamžiku, kdy je e-mailová zpráva odeslána z e-mailové schránky. To neplatí, pokud adresát zprávy prokáže, že se bez jeho zavinění zpráva nedostala do jeho dispozice.

10. **Závěrem**

10.1. Právní vztahy, které mezi námi a vámi vzniknou ze smlouvy, se řídí právem České republiky s vyloučením norem mezinárodního práva soukromého. Výslovně vylučujeme použití Úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží. Touto volbou práva nejsou dotčena práva vás jako spotřebitelů, která vám mohou vyplývat z právního řádu, který by se jinak na náš právní vztah použil. Veškeré spory, které vzniknou ze smlouvy, budeme řešit výlučně před soudy České republiky příslušnými dle sídla Změny k lepšímu, z.s. Tato volba příslušnosti soudu se nepoužije pro spotřebitele.

10.2. Smlouvy uzavřené v souladu s těmito obchodními podmínkami můžeme (my i vy) měnit jen písemnou dohodou (i prostřednictvím e-mailů). Pokud je některé ustanovení obchodních podmínek neplatné, neúčinné, nebo se takovým stane, nastoupí namísto neplatných ustanovení takové ustanovení, jehož smysl se neplatnému nebo neúčinnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatnost nebo neúčinnost jednoho ustanovení nemá vliv na platnost ostatních ustanovení.

10.3. Jako objednatelé na sebe přebíráte nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odstavce 2 občanského zákoníku. To neplatí pro spotřebitele.

10.4. Pokud máte jakýkoliv problém, budeme rádi, když ho první budete řešit s námi. Stačí nás kontaktovat jakýmkoliv způsobem. Pokud jste spotřebitelé a chcete případně spory řešit mimosoudně, můžete se obrátit na subjekt mimosoudního řešení sporu. Tím je například Česká obchodní inspekce na adrese www.coi.cz/informace-o-adr. Nebo můžete spor řešit online prostřednictvím unijní platformy k řešení sporů online (ODR platforma) na adrese www.ec.europa.eu/consumers/odr.

10.5. Tyto obchodní podmínky používáme pro všechny smlouvy, které uzavřeme se zákazníky ode dne 15.7.2024

REKLAMAČNÍ ŘÁD

PŘÍLOHA OBCHODNÍCH PODMÍNEK PRO ÚČAST NA KONFERENCI VYSPĚLÉ ČESKO

1. Jak můžete konferenci reklamovat?

- 10.6. Zde se dozvíte, jak můžete reklamovat vadu konference a na co všechno máte právo. Doufáme, že náš reklamační řád nebudete muset nikdy použít. Ale co kdyby náhodou, že? Samozřejmě nám můžete také napsat na e-mail vyspelecesko@klepsimu.cz nebo zavolat na +420721985135 a my vám poradíme, jak postupovat.
- 10.7. Naše i vaše práva a povinnosti ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925 občanského zákoníku).

11. Co je to ta vada a za co vám odpovídáme?

- 11.1. Odpovídáme vám za to, že plnění (zajištění účasti na konferenci) dle obchodních podmínek není v době jeho poskytnutí vadné. To znamená, že neodpovídá smlouvě, tedy tomu, na čem jsme se dohodli. Vadou je zejména poskytnutí plnění, které nemá stanovené nebo ujednané vlastnosti. Vadou je také to, že vás neupozorníme na vady, které předmět plnění má, ačkoliv se takové vady na předmětu plnění obvykle nevyskytují, i to, že vás ujistíme, že předmět plnění nemá žádné vady nebo že se hodí k určitému účelu, ačkoliv vady má nebo se k tomuto účelu nehodí.

12. Do kdy musíte konferenci reklamovat a na co máte nárok?

- 12.1. Pokud je vada našeho plnění odstranitelná, máte právo:
- a) buď požadovat opravu plnění nebo toho, co chybí (neposkytnuté části služby), anebo
 - b) požadovat přiměřenou slevu z ceny.
- 12.2. Pokud je vada plnění neodstranitelná a není možné službu užívat dle smlouvy s námi, máte právo:
- c) buď odstoupit od smlouvy, anebo
 - d) požadovat přiměřenou slevu.
- 12.3. Vadu musíte vytknout bez zbytečného odkladu poté, kdy jste měli možnost vadu zjistit, nejpozději do 6 měsíců ode dne, kdy jsme vám službu poskytli (tedy od skončení konference).

13. Co udělat, když chcete konferenci reklamovat?

- 13.1. Abychom mohli reklamaci vyřídit, budeme potřebovat vaši součinnost. Kontaktujte nás a popište nám:
- a) jaká je vada služby a jak se projevuje,
 - b) jaké právo z vadného plnění uplatňujete (zda chcete vadu odstranit, odstoupit od smlouvy nebo chcete slevu dle pravidel uvedených v předchozím článku),
 - c) jak se jmenujete a jaká je vaše adresa, případně jaký je váš název, IČO a sídlo (ideálně přidejte i telefon a e-mail, ať se s vámi můžeme spojit rychleji).

Kontaktovat nás můžete všemi dostupnými prostředky. Nejlepší způsob je, když nám zavoláte na číslo +420721985135 nebo pošlete e-mail na adresu vyspelecesko@klepsimu.cz

abychom mohli komunikaci co nejvíce urychlit. Záleží ale samozřejmě na vás, jaký způsob budete preferovat.

13.2. Jakmile od vás reklamaci obdržíme, rozeběhne se naše pohotovostní četa, aby vše co nejrychleji vyřešila.

13.3. Náklady reklamace budete muset nejprve hradit vy. My vám je ale proplatíme, když zjistíme, že je chyba na naší straně. Zlatý důl ale nevlastníme, a tak vám proplatíme pouze účelně vynaložené náklady uznané reklamace. Nezapomeňte si proto o ně co nejdříve požádat.

13.4. Pokud budete mít problém s tím, jak reklamaci vyřizujeme, budeme rádi, když ho první budete řešit s námi. Stačí nás kontaktovat jakýmkoliv způsobem. Pokud jste spotřebitelé a chcete případně spory řešit mimosoudně, můžete se obrátit na subjekt mimosoudního řešení sporu. Tím je například Česká obchodní inspekce na adrese www.coi.cz/informace-o-adr.

13.5. A samozřejmě máte právo se také obrátit na soud. Když třeba nebudete spokojeni s tím, jak jsme reklamaci vyřídili nebo třeba nevyřídili.

14. Do kdy reklamaci vyřídíme?

14.1. Pokud jste spotřebitelé, garantujeme vám, že reklamaci vyřídíme nejpozději do 30 dnů od chvíle, kdy jste reklamaci uplatnili, pokud se nedohodneme na delší lhůtě. Po marném uplynutí této lhůty můžete od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu. Pokud spotřebitelem nejste, pokusíme se vše stihnout ve stejných lhůtách, maximální nejkratší lhůtu ale negarantujeme.

14.2. Nejprve vám jako spotřebitelům potvrdíme, kdy jste reklamaci uplatnili, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace požadujete a jaké kontaktní údaje pro poskytnutí informace o vyřízení reklamace jste nám sdělili. Až bude vše hotovo, dostanete od nás černé na bílém datum a způsob vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání. Pokud vám nebudeme moci reklamaci uznat, nebudeme vám tajit důvody. Naopak vám vše co nejpřesněji vysvětlíme. U jiných než spotřebitelských smluv nemáme povinnost reklamační řízení takto detailně evidovat. Když si to ale budete přát, určitě se domluvíme.

15. Kdy za vady neodpovídáme?

Ačkoliv se vám vždy budeme snažit vyjít vstříc, v některých případech není možné, abychom odstraňovali vady, za které nemůžeme. Proto zejména neneseme odpovědnost za vady služby, pokud:

- a) jste vadu způsobili vy nebo za způsobení odpovídáte;
- b) jste již před poskytnutím služby věděli, že služba má vadu a s touto vadou souhlasili.

16. Konec dobrý, všechno dobré

Tak, a už jsme na konci. Tento reklamační řád používáme pro všechny smlouvy, které uzavřeme se zákazníky ode dne [15.7.2024].