

**VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY UŽÍVÁNÍ PORTÁLU
BEZAJTAKA.CZ
PRO ELEKTRONICKÝ PRODEJ ASISTENČNÍCH KARET A REKLAMAČNÍ ŘÁD**
platné od 1. 1. 2020

I. Obecná ustanovení a vybrané pojmy

1. Společnost **be clever, s.r.o.** se sídlem v Doubku, Doubek 181, IČ 08646899, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka C 322593, (dále jen „provozovatel“, „poskytovatel“ nebo „BC“), je provozovatelem portálu BEZAJTAKA.CZ (dále jen „BA“) pro elektronický prodej asistenčních karet (dále jen „Karty“), a v souvislosti s tímto stanoví tyto Všeobecné obchodní podmínky užívání portálu BA a reklamační řád (dále jen „podmínky“).
2. E-shop provozovatele představuje prodejní rozhraní portálu pro prodej Karet. Uživatelem se rozumí jakákoliv osoba, která užívá portál BA.
3. Prostřednictvím portálu BA je uživateli umožněno odeslat objednávkový elektronický formulář a zaplatit cenu Karty. Rozsah služeb a podmínky pro jejich poskytování je k dispozici na <http://www.bezajtaka.cz/podminky> v sekci Dokumenty ke stažení. Cena a rámcový přehled služeb je k dispozici na <http://www.bezajtaka.cz/ceny>.
4. Právní vztah (smlouva) mezi provozovatelem a uživatelem vzniká vyplněním objednávkového elektronického formuláře uživatelem na portálu BA a řídí se těmito podmínkami, Smluvními podmínkami a ujednáními pro držitele karet a právním řádem České republiky, zejména zákonem 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.
5. Portál BA je dostupný na webových stránkách provozovatele <http://www.bezajtaka.cz> (dále jen „web“).

II. Sdělení před uzavřením smlouvy

Provozovatel sděluje, že

1. náklady na prostředky komunikace na dálku se neliší od základní sazby (v případě internetového i telefonického připojení dle podmínek operátora uživatele, provozovatel si neúčtuje žádné další poplatky, vyjma případné smluvní přepravy);
2. požaduje úhradu kupní ceny před převzetím Karty od BC;
3. Smlouva je uzavřena na dobu poskytování sjednaných služeb dle zvolené platnosti Karty a za cenu uvedenou na webových stránkách poskytovatele <http://www.bezajtaka.cz/ceny>; Karta není automaticky prodloužována, před ukončením její platnosti poskytovatel kontaktuje uživatele s nabídkou prodloužení;
4. ceny Karet jsou uváděny včetně veškerých poplatků stanovených zákonem, nicméně náklady na dodání Karty se liší podle zvolené metody a poskytovatele dopravy a způsobu úhrady;
5. v případě, že uživatelem je spotřebitel, má takový spotřebitel právo od smlouvy odstoupit (není-li níže uvedeno jinak), a to ve lhůtě čtrnácti (14) dnů, která běží ode dne převzetí Karty, přičemž toto odstoupení musí zaslat na adresu sídla poskytovatele, na e-mailovou adresu poskytovatele pomoc@bezajtaka.cz, sdělit osobně v sídle poskytovatele;

6. spotřebitel souhlasí s tím, že použije-li Kartu před uplynutím lhůty pro odstoupení, není již možné od smlouvy odstoupit;
7. v případě odstoupení od smlouvy nenese spotřebitel žádné náklady, Kartu poskytovatel na základě projevu odstoupení deaktivuje.
8. v případě, že spotřebitel má stížnost, ve vztahu k objednávce, platbě a doručení Karty, může tuto uplatnit emailem na pomoc@bezajtaka.cz nebo telefonicky čísle zákaznické linky +420 222 767 950, případně se lze obrátit se stížností na orgán dohledu nebo státního dozoru. V případě stížnosti, vztahující se ke službám, čerpaným na základě zakoupené Karty, postupuje spotřebitel dle Smluvních podmínek a ujednání pro držitele karet, které jsou k dispozici na pomoc@bezajtaka.cz
9. kontaktní e-mailovou adresou je pomoc@bezajtaka.cz

III. Nákup Karty

1. Pro nákup Karty je uživatel povinen vyplnit elektronický objednávkový formulář, kde vyplní své identifikační údaje a druh Karty, kterou si objednává.
2. Pro dokončení objednávky Karty vstoupí uživatel do košíku, kde je povinen zkontrolovat správnost všech zadaných hodnot pro vystavení a úhradu karet. Po kontrole přistoupí k výběru platební metody a dokončení objednávky jejím odesláním.
3. V rámci portálu BA je možné volit následující platební metody:
 - a. bankovní převod
 - b. online platební karta.
4. V rámci portálu BA je možné volit následující způsoby doručení:
 - a. elektronicky (emailem)
 - b. prostřednictvím držitele poštovní licence (Česká pošta)
 - c. prostřednictvím přepravní služby

Výchozí způsob doručení, pokud uživatel nezvolil jiný je elektronicky (emailem). Doručení dle bodu 4a. je zdarma. Doručení dle bodu 4b. a 4c. je zpoplatněno dle ceníku příslušného přepravce.

5. Po zvolení platební metody je uživatel přesměrován na zabezpečený portál poskytovatele elektronických platebních služeb, kde zadává údaje dle zvolené platební metody.
6. Vrácení Karty se řídí těmito podmínkami a platnými právními předpisy
7. Uživatel je oprávněn změnit nebo zrušit objednávku do doby jejího potvrzení. Pokud neproběhne platba převodem včas nebo nebyla platba platební kartou zaplacená do určeného termínu, dojde k automatickému zrušení objednávky. O zrušení nákupu je uživatel upozorněn prostřednictvím emailu.
8. Potvrzení o úhradě objednávky obdrží uživatel automaticky generovaným emailem ze systému platební brány.
9. Karta je aktivována do 24 hodin od připsání platby na účet poskytovatele a doručena dle uživatelem zvoleného způsobu doručení nejpozději do 72 hodin od připsání platby.

IV. Dodací podmínky

1. Služby zakoupené uživatelem právníckou osobou budou předány pouze statutárnímu zástupci dané právnícké osoby, či osobě, která se prokáže ověřenou plnou mocí. Služby zakoupené uživatelem

- OSVČ budou předány pouze po předložení platného identifikačního průkazu (občanský průkaz či cestovní pas).
- Uživatel je povinen bezprostředně při dodání překontrolovat spolu s dopravcem stav zásilky (poškození obálky). Uživatel je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou tím, že zásilka je např. neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku uživatel od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce.
 - Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit emailem na adresu pomoc@bezajtaka.cz, sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat emailem nebo poštou provozovateli. Dodatečná reklamáce neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje uživatele práva věc reklamovat, dává však provozovateli možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

V. Záruční podmínky

Záruční podmínky na zboží se řídí Reklamačním řádem poskytovatele a příslušnými právními předpisy ČR. Jako záruční list obvykle slouží doklad o zakoupení.

VI. Reklamační řád

Tento reklamační řád se vztahuje pouze na proces objednání a doručení nepoškozené a funkční Karty. Reklamáce služeb, poskytovaných na základě uplatnění Karty je upravena ve Smluvních podmínkách a ujednání pro držitele karet, které jsou k dispozici na <http://www.bezajtaka.cz/podminky>.

Kontrola zboží při převzetí

- Uživatel při osobním převzetí od poskytovatele zkontroluje přebírané zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů.
- Uživatel při převzetí od přepravce řádně zkontroluje stav přebírané zásilky, její úplnost, neporušenost a nepoškozenost obalů podle přepravního listu.
- Veškeré nesrovnalosti je třeba provozovateli nahlásit při osobním převzetí na místě, při převzetí od přepravce je vyznačit v předávacím protokolu přepravce případně je uživatel oprávněn převzetí zásilky odmítnout. Ve všech případech je možné jakékoliv výhrady nahlásit na email pomoc@bezajtaka.cz. Uživateli je důrazně doporučováno, aby v případě převzetí od přepravce přiložil fotodokumentaci poškození a obalu.
- Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Dodatečná reklamáce neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje uživatele práva věc reklamovat, dává však poskytovateli možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

Uplatnění reklamace

- Uživatel může reklamaci uplatnit v sídle poskytovatele, Doubek 181, PSČ: 251 01 nebo písemně doporučenou zásilkou.
- Zásilka musí obsahovat reklamovanou Kartu, kopii dokladu o zakoupení, popis poškození a dostatečné kontaktní údaje uživatele (zejména zpáteční adresa, email a telefonní číslo). Bez výše

uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží.

3. Provozovatel doporučuje zvolit si požadovaný způsob vyřízení reklamace (výměna, vrácení peněz). Vrácení peněz pouze v případě, že dosud nebyly čerpány služby.
4. Provozovatel vydá uživateli písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to emailem bezprostředně po přijetí reklamace, v případě osobního uplatnění je předáno ihned. Písemné potvrzení slouží pouze jako doklad o přijetí reklamace. Stav, ve kterém uživatel předal Kartu poskytovateli, bude posouzen v rámci reklamačního řízení.

VII. Vyřízení reklamace

Uživatel (spotřebitel)

1. V souladu s ustanovením § 2 odstavec 1, písmeno a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, je spotřebitelem fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.
2. Je-li uživatel spotřebitel, provozovatel o reklamaci rozhodne do 48 hodin, ve složitých případech do sedmi pracovních dnů.
3. Reklamaci včetně odstranění vady poskytovatel vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se spotřebitelem. Takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí lhůty resp. prodloužené lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

Uživatel (podnikatel)

Je-li uživatel podnikatel, provozovatel se zavazuje o reklamaci rozhodnout ve lhůtě 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. O tomto rozhodnutí bude uživatel podnikatel informován na kontaktní email.

VIII. Společná ustanovení

1. Poskytovatel vydá uživateli písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o vydání nové Karty, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.
2. Po vyřízení reklamace poskytovatel upozorní o ukončení reklamace uživatele buď telefonicky, SMS, nebo emailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu uživatele.
3. Doba trvání reklamace se počítá od dne následujícího po jejím uplatnění do dne, kdy byl uživatel o vyřízení informován.
4. Uživatel má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamace. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné. Zejména se jedná o poštovné na zaslání reklamace. K těmto nákladům nemusí patřit cesta vozem pro uplatnění reklamace a expresní přepravy a další obdobné. O proplacení nákladů je nutné žádat bez zbytečného odkladu nejdéle však do 1 měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

5. Uživatel je povinen zkontrolovat přebírané zboží a jeho soulad s výdejním protokolem reklamace. Uživatel dále zkontroluje kompletnost zboží, zejména, že balení obsahuje vše co obsahovat má. K pozdějším námitkám již nebude přihlíženo.
6. Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění.
7. Uživatel je povinen reklamaci převzít bez zbytečného odkladu do 30 dnů od ode dne kdy byl o jejím vyřízení informován, tato lhůta nemůže uplynout dříve než 60 dnů od podání reklamace.

IX. Zpracování osobních údajů

1. Poskytovatel zpracovává osobní údaje v souladu s ustanoveními zvláštních právních předpisů, zejména v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů („GDPR“).
2. Veškeré podrobnosti o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v dokumentu s názvem „Zásady ochrany osobních údajů **be clever, s.r.o.**“, který je umístěn na <http://www.bezajtaka.cz/gdpr>.

X. Závěrečná ustanovení

1. Vztahy a případné spory, které vzniknou na základě smlouvy, budou řešeny výhradně podle práva České republiky a budou řešeny příslušnými soudy České republiky.
2. Případné spory mezi poskytovatelem a uživatelem lze řešit také mimosoudní cestou. V takovém případě uživatel spotřebitel může kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporu, kterým je například Česká obchodní inspekce či spor řešit on-line prostřednictvím k tomu určené ODR platformy. Než-li bude přistoupeno k mimosoudnímu řešení sporu, pak poskytovatel doporučuje uživateli nejdříve kontaktovat BC emailem na pomoc@bezajtaka.cz pro vyřešení nastalé situace.
3. Tyto Všeobecné obchodní podmínky včetně jejich součástí jsou platné a účinné od 01.12.2019 a ruší všechna předchozí znění podmínek včetně jejich součástí, přičemž jsou k dispozici v sídle poskytovatele nebo elektronicky na <http://www.bezajtaka.cz/podminky>.