

Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti InnoTrain a.s.

Tyto obchodní podmínky platí pro nákup ve společnosti **InnoTrain a.s.** od 1.5.2021

1. Úvodní ustanovení

Všeobecné obchodní podmínky (dále též VOP) platí pro nákup ve společnosti InnoTrain a.s., IČ: 087 55 906, se sídlem Podnikatelská 553, 190 11 Praha 9. Tyto VOP upravují vztahy mezi Kupujícím a Prodávajícím v oblasti prodeje zboží (dále jen „**Zboží**“) a služeb (dále jen „**Služby**“), a to prostřednictvím mobilní sítě (dále jen „**Mobilní služby**“) či pevné sítě (dále jen „**Pevné služby**“), mezi InnoTrain a.s., IČ: 087 55 906, se sídlem Podnikatelská 553, 190 11 Praha 9 (dále jen „**Prodávající**“) a jejími obchodními partnery (dále jen „**Kupující**“).

Veškeré smluvní vztahy jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky. Kupující podáním objednávky potvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami, a že s nimi souhlasí. Na tyto obchodní podmínky je Kupující dostatečným způsobem před vlastním uskutečněním objednávky upozorněn a má možnost se s nimi seznámit.

2. Vymezení pojmů

2.1. Kupující

Vzhledem k platné právní úpravě se rozlišuje Kupující, který je spotřebitelem a kupující, který spotřebitelem není. Kupující spotřebitel nebo jen **spotřebitel** je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná. Kupující, který není spotřebitel, je **podnikatel**. Za podnikatele se považuje také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele.

2.2. Prostředky komunikace na dálku

Prodávající používá ke komunikaci se svými potenciálními zákazníky mimo jiné webové stránky na adrese www.innotrain.eu (dále jen „**stránky**“) a komunikaci elektronickou poštou (dále jen „**e-mail**“).

3. Kupní smlouva

3.1. Spotřebitel

Je-li kupujícím spotřebitel, návrhem k uzavření kupní smlouvy je nabídka zboží a služeb umístěná Prodávajícím na stránky, kupní smlouva vzniká odesláním objednávky Kupujícím – spotřebitelem a přijetím objednávky Prodávajícím. Toto přijetí Prodávající neprodleně potvrdí Kupujícímu informativním e-mailem na zadaný e-mail, na vznik smlouvy však toto potvrzení nemá vliv. Vzniklou smlouvu (včetně dohodnuté ceny) lze měnit nebo rušit pouze na základě dohody stran nebo na základě zákonných důvodů.

3.2. Podnikatel

Není-li Kupujícím spotřebitel, návrhem na uzavření kupní smlouvy je odeslaná objednávka zboží Kupujícím a samotná kupní smlouva je uzavřena momentem doručení závazného souhlasu Prodávajícího Kupujícímu s tímto jeho návrhem. Kupní smlouva se uzavírá na zboží a služby, které byly nabídnuty na stránkách Prodávajícího nebo formou přímé nabídky zasláné e-mailem či jinou formou Kupujícímu na základě jeho konkrétního poptávky. Zboží odpovídá svými vlastnostmi popisu produktu. Zboží není možné měnit dle individuálních podmínek Kupujícího. Jednotlivé manuály k produktům, pokud nejsou součástí balení, získá kupující formou po vyžádání na e-mailové adrese sales@innotrain.eu.

3.3. Dodací lhůta u zboží

Dodací lhůta zboží je:

- v případě prodeje z e-shopu do 5 dnů u položek označené „Skladem“
- v ostatních případech předmětem Smlouvy.

3.4. Podmínky dodání

Prodávající splní dodávku zboží předáním objednaného zboží Kupujícímu, nebo předáním zboží prvnímu dopravci, tím také přechází na Kupujícího nebezpečí škody na věci. Součástí dodávky není instalace zakoupeného zboží, pokud není ve Smlouvě dohodnuto jinak. Společně s emailem o expedici zboží obdrží Kupující daňový doklad/fakturu.

3.5. Aktivace služby

Prodávající aktivuje Službu v co nejkratší lhůtě, ve které je to s přihlédnutím k technickým, obchodním a procesním podmínkám možné, zpravidla do 10 dnů od podpisu Smlouvy, pokud ve Smlouvě není uvedeno jinak.

3.6. Doba trvání smlouvy

Smlouva se uzavírá dle vzájemné dohody na dobu určitou nebo neurčitou.

3.7. Změna Smlouvy

Změna Smlouvy je možná pouze po vzájemné dohodě obou smluvních stran.

Návrh na změnu Smlouvy zasílá Kupující písemnou formou či e-mailem na kontaktní adresu Prodávajícího. Prodávající posoudí důvody pro změnu Smlouvy včetně technických a procesních možností, a to v co nejkratším možném termínu. Následně Prodávající informuje Kupujícího o možnostech změny a o podmínkách, za kterých návrh na změnu může přijmout, nebo návrh na provedení změny odmítne.

Při formální změně údajů uvedených ve Smlouvě je Kupující povinen informovat Prodávajícího vždy do 15 dnů ode dne, kdy taková změna nastala, a současně změnu doložit dokladem, který změnu osvědčuje.

3.8. Ukončení Smlouvy

Smlouvu lze ukončit odstoupením, dohodou, výpovědí, smrtí Účastníka nebo zánikem některé ze smluvních stran bez právního nástupce.

3.8.1. Odstoupení Kupujícího – spotřebitele od smlouvy

Pokud je Kupní smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku (v internetovém obchodě), má Spotřebitel v souladu s § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo bez udání důvodu odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží.

Kupující je povinen oznámit Prodávajícímu své rozhodnutí písemně na email sales@innotrain.eu včetně identifikace Kupní smlouvy a čísla účtu, kam budou zaslány peněžní prostředky. Prodávající následně vyzve Kupujícího ke vrácení Zboží na adresu provozovny Prodávajícího, pokud již nebylo zboží vráceno při vlastním Odstoupení od Kupní smlouvy.

Ustanovení zákona o odstoupení od smlouvy ve lhůtě 14 dnů však nelze chápat jako možnost bezplatného zapůjčení zboží. Spotřebitel v případě využití práva na odstoupení od smlouvy do 14 dnů od převzetí plnění, musí prodávajícímu do 14 dnů od odstoupení od smlouvy vydat vše, co na základě kupní smlouvy získal. Pokud to již není dobře možné (např. v mezidobí bylo zboží zničeno nebo spotřebováno), musí Spotřebitel poskytnout peněžitou náhradu jako protihodnotu toho, co již nemůže být vydáno. Pokud je vrácené zboží poškozeno jen částečně, může Prodávající uplatnit na Spotřebiteli právo na náhradu škody a započíst svůj nárok na vrácenou kupní cenu. Prodávající Spotřebiteli v takovém případě vrácí jen takto sníženou kupní cenu.

Právo na odstoupení od smlouvy Spotřebitel v souladu s ustanovením § 1837 občanského zákoníku nemá zejména, v případě smluv:

- poskytování služeb,
- dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání Spotřebitele nebo pro jeho osobu,
- 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,
- dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal,
- dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči.

Prodávající si vyhrazuje právo na zrušení objednávky u zboží označeného pojmem „Momentálně nedostupné“ v případě, že zboží již není možné dodat ani nahradit jiným modelem nebo pokud se jeho cena výrazně změnila a Kupující toto před samotným vznikem kupní smlouvy neakceptuje. Prodávající zákazníka o této situaci informuje. Byla-li část nebo celá objednávka uhrzena, budou Kupujícímu peníze vráceny na účet.

Výše uvedené se nevztahuje na Kupujícího, který je Podnikatelem a uzavírá kupní Smlouvu v souvislosti se svou podnikatelskou činností.

Prodávající má právo odstoupit od Smlouvy v případě, kdy Kupující neuhradí plnou výši kupní ceny ve lhůtě 30-ti dnů ode dne uzavření kupní Smlouvy.

3.8.2. Výpověď Smlouvy ze strany Kupujícího

Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou může Kupující ukončit písemnou výpovědí s výpovědní lhůtou 60 dnů plynoucí ode dne doručení výpovědi Prodávajícímu písemnou formou na kontaktní adresu Prodávajícího.

3.8.3. Ukončení ze strany Prodávajícího

Prodávající může ukončit kteroukoliv Smlouvu s Kupujícím písemnou výpovědí s výpovědní dobou 60 dnů ode dne jejího doručení na Kupujícím uvedenou adresu v následujících případech:

- pokud Kupující ve lhůtě splatnosti nezaplatí tři po sobě jdoucí měsíční faktury,
- pokud je Kupující v prodlení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého dluhu vůči Prodávajícímu po dobu delší než 90 dnů,
- pokud je vůči Kupujícímu vedeno insolvenční řízení,
- je-li vůči osobě Kupujícího nařízena exekuce, nebo
- v případě, že dojde k pravomocnému prohlášení konkursu na majetek Kupujícího, či pokud Kupující porušil podstatným způsobem Smlouvu.

3.8.4. Přenesení čísla

Smlouva končí přenesením telefonního čísla v případě, že v souladu s Obchodními podmínkami Přenesení čísla požádal Kupující Prodávajícího o přenesení svého čísla k jinému poskytovateli mobilních služeb. Přenositelnost telefonního čísla nesmí být v rozporu s podmínkami “Opatření obecné povahy č. OOP/10/10.2012-12”, vydanými Českým telekomunikačním úřadem 30. října 2012.

3.8.5. Společná ustanovení k ukončení smlouvy

I po ukončení Smlouvy nadále přetrvávají práva a povinnosti, u nichž je zřejmé, že nemají ukončením Smlouvy zaniknout, například povinnost zaplatit dlužné částky včetně případných smluvních pokut, a úhrady či ujednání o volbě práva a rozhodování sporů.

V případě ukončení Smlouvy převede Prodávající případné SIM karty do režimu Předplacených Služeb, pokud nedojde při ukončení Smlouvy jinak.

Při ukončení Smlouvy je Kupující povinen vrátit bez zbytečného prodlení Prodávajícímu vše, co je jeho vlastnictvím.

Na dárky, které jsou poskytovány zcela zdarma, nelze uplatňovat jakákoliv práva spotřebitele. Takové zboží splňuje podmínky Darovací smlouvy a veškeré normy dle platné legislativy ČR.

4. Cena a platba

Individuální nabídky a ceny uváděné v internetovém obchodě Prodávajícího jsou smluvní, konečné, vždy aktuální a platné, a to po dobu, kdy jsou takto Prodávajícím v internetovém obchodě nabízeny. Konečná kalkulovaná cena po vyplnění objednávkového formuláře je již uvedena i včetně dopravného. Daňový doklad na základě Kupní smlouvy mezi Prodávajícím a Kupujícím slouží zároveň i jako dodací list. Kupující může zboží převzít až po jeho úplném uhrazení, pokud není dohodnuto jinak. V případě, kdy Kupující provede úhradu a Prodávající posléze není schopen zajistit dodání zboží, vrátí Prodávající neprodleně plnění Kupujícímu dohodnutým způsobem. Zboží zůstává do úplného zaplacení majetkem Prodávajícího.

Prodávající akceptuje následující platební podmínky:

- platba předem, převodem na účet
- platba při převzetí - dobírka
- předovní příkaz

Splatnost v případě platby na fakturu je 14 dnů od data vystavení, nedohodnou-li se smluvní strany jinak, přičemž Kupující je povinen uhradit částku tak, aby v den splatnosti faktury byla již připsána na účet Prodávajícího, jinak se Kupující ocitne v prodlení. O platbu na fakturu je nutné zažádat a Prodávající si vyhrazuje právo odmítnutí této žádosti s udáním důvodu.

Faktury jsou vždy zasílány emailem elektronickou formou daňových dokladů, které jsou v souladu s platnými zákony České republiky.

5. Práva z vadného plnění

Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku).

Prodávající odpovídá Spotřebiteli, že věc při převzetí nemá vady. Zejména Prodávající odpovídá Spotřebiteli, že v době, kdy Spotřebitel věc převzal,

- má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které Prodávající nebo výrobce popsal nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,

- (ii). se věc hodí k účelu, který pro její použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- (iii). věc odpovídá jakosti nebo provedením smlouvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smlouveného vzorku nebo předlohy,
- (iv). je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- (v). věc vyhovuje požadavkům právních předpisů

Nemá-li věc výše uvedené vlastnosti, může Spotřebitel požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může Spotřebitel požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má Spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má Spotřebitel i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má Spotřebitel i právo od smlouvy odstoupit. Neodstoupí-li Spotřebitel od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že Prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy Spotřebiteli působilo značné obtíže. Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud Kupující vadu sám způsobil. Spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí.

6. Reklamacie vyúčtování

Kupující může uplatnit reklamaci vystaveného Vyúčtování do 2 měsíců od doručení Vyúčtování a reklamaci poskytnuté Služby do 2 měsíců od poskytnutí Služby, a to písemně na adresu sídla Prodejce, nebo emailem na adresu sales@innotrain.eu. I v případě podání reklamace je však Kupující povinen řádně uhradit vystavené (reklamované) Vyúčtování.

Prodejce vyřídí podanou reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však informuje o výsledku reklamace do 1 měsíce ode dne jejího doručení. V případě, že je třeba projednat reklamaci se zahraničním provozovatelem, Kupující obdrží vyjádření k reklamaci do 2 měsíců.

Pokud Kupující s řešením reklamace nebude do 1 měsíce od vyřízení reklamace souhlasit, může uplatnit námitky proti vyřízení reklamace u Českého telekomunikačního úřadu.

7. Záruka a servis

Při prodeji spotřebního zboží je záruční doba 24 měsíců. Je-li na prodávané věci, jejím obalu nebo návodu k ní připojeném vyznačena v souladu se zvláštními právními předpisy lhůta k použití věci, skončí záruční doba uplynutím této lhůty. Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním. U věcí prodávaných za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána. Jde-li o věci použité, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí Kupujícím.

V souladu s platným právním řádem České republiky není Kupujícímu, který je podnikatelem, poskytována záruční doba 12 měsíců, není-li ve smlouvě či nabídce uvedeno jinak.

Pro uplatnění záruční opravy je potřebné předložit pořizovací doklad (faktura, Smlouva), popř. záruční list. V případě zaslání zboží Prodejci je nutné zboží zabalit pro přepravu takovým způsobem, aby nedošlo k jeho poškození během přepravy.

Běh lhůty pro vyřízení reklamaci je pozastaven v případě, že Prodávající neobdržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamace (části zboží, jiných podkladů apod.). Prodávající je povinen si vyžádat doplnění podkladů od Kupujícího v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů Kupujícím.

8. Ochrana osobních údajů

Informace o zákaznících jsou uchovávány v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb. ve znění pozdějších dodatků a předpisů. Kupující uzavřením smlouvy souhlasí se zpracováním a shromažďováním svých osobních údajů v databázi prodávajícího po úspěšném splnění smlouvy, a to až do doby jeho písemného vyjádření nesouhlasu s tímto zpracováním.

Kupující má právo přístupu ke svým osobním údajům, právo na jejich opravu včetně dalších zákonných práv k těmto údajům. Osobní údaje je možno na základě písemné žádosti zákazníka odstranit z databáze. Osobní údaje zákazníků jsou plně zabezpečeny proti zneužití. Osobní údaje zákazníků dodavatel nepředává žádné další osobě. Výjimku představují externí dopravci, kterým jsou osobní údaje zákazníků předávány v minimálním rozsahu, který je nutný pro doručení zboží. Jednotlivé smlouvy jsou po svém uzavření provozovatelem archivovány, a to ve formě elektronické a jsou přístupné pouze provozovateli obchodu.

9. Závěrečná ustanovení

Vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje Prodávající prostřednictvím elektronické adresy sales@innotrain.eu. Informaci o vyřízení stížnosti Kupujícího zašle Prodávající na elektronickou adresu Kupujícího.

Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Tyto obchodní podmínky platí ve znění uvedeném na internetových stránkách Prodávajícího, v den uzavření Kupní smlouvy. Objednávka Kupujícího je po svém potvrzení jako uzavřená smlouva mezi Kupujícím a Prodávajícím archivována za účelem jejího splnění a další evidence a její stav je přístupný Kupujícímu. Smlouvu lze uzavřít v českém jazyce, případně i v jiných jazycích, pokud to nebude důvodem nemožnosti jejího uzavření. Nákupem Kupující souhlasí se zasláním obchodních sdělení. Tyto obchodní podmínky Spotřebiteli umožňují jejich archivaci a reprodukci. Momentem uzavření Kupní smlouvy Kupující přijímá veškerá ustanovení obchodních podmínek ve znění platném v den odeslání objednávky včetně ceny objednaného zboží uvedenou v potvrzené objednávce, nebylo-li v konkrétním případě prokazatelně dohodnuto jinak.

Tyto podmínky nabývají účinnosti dne 1. 5. 2021.