

Informace pro spotřebitele

I. Informace před uzavření smlouvy

1. Tato ustanovení se uplatní jen v případě, že poptáváte Služby jako spotřebitel, tedy člověk, objedávající mimo rámec své podnikatelské činnosti.
2. V případě, že uzavíráte smlouvu mimo obchodní prostory Poskytovatele, informujeme Vás tímto ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník.
3. Poskytovatelem služeb elektronických komunikací je společnost TRIPLE SOLUTION s.r.o., zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 47030, sídlem: nám. Svobody 112/21, 664 47 Střelice, IČO: 26943310, DIČ:CZ26943310, kontaktní e-mail: info@triple.cz.
4. Poskytovatel poskytuje služby elektronických komunikací, které jsou blíže specifikovány v dokumentaci dostupné na adrese: www.triple.cz/dokumenty, a to včetně podmínek jejich poskytování a ceny.
5. Platba za služby probíhá bezhotovostním platebním převodem, na základě faktury, která je zasílána zvoleným způsobem doručování Uživateli.
6. V případě, že máte jako Uživatel zájem na uzavření smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb na kratší dobu než 24 měsíců, nejméně však 12 měsíců, jste oprávněni Poskytovateli toto sdělit a Poskytovatel s vámi uzavře smlouvu v kratším rozsahu, který splňuje výše uvedený rozsah.

II. Právo na ukončení smlouvy

1. Podle občanského zákoníku máte jako spotřebitel právo odstoupit od smlouvy uzavřené na internetu do 14 dnů od jejího uzavření bez udání důvodu. Nicméně vezměte, prosím, na vědomí, že není možné odstoupit od smlouvy o poskytování služeb, pokud se s vaším výslovným souhlasem služby poskytují před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy (za takový výslovný souhlas považujeme, pokud se společně domluvíme na termínu zahájení poskytování Služeb ve Smlouvě).
2. Pokud byste se rozhodli odstoupit od smlouvy, využijte formulář, který je uveden níže. Ten adresujte dohodnutým způsobem pro doručování Poskytovateli.
3. V případě uzavření Smlouvy mimo provozovnu Poskytovatele, máte také právo do 14 dnů od Smlouvy odstoupit. V takovém případě máte povinnost uhradit poměrnou část ceny Služeb poskytnuté do doby odstoupení.
4. V případě uzavření změny Smlouvy mimo provozovnu Poskytovatele, máte také právo do 14 dnů od této změny Smlouvy odstoupit. V takovém případě máte povinnost uhradit poměrnou část ceny Služeb poskytnuté do doby odstoupení.
5. V případě uzavření Smlouvy prostředky vzdálené komunikace, máte také právo do 14 dnů od této Smlouvy odstoupit. V takovém případě máte povinnost uhradit poměrnou část ceny Služeb poskytnuté do doby odstoupení.
6. V případě uzavření Smlouvy prostředky vzdálené komunikace, máte také právo do 14 dnů od poskytnutí písemné informace o obsahu Smlouvy od této Smlouvy odstoupit. V takovém případě máte povinnost uhradit poměrnou část ceny Služeb poskytnuté do doby odstoupení.

III. Právo na reklamaci služeb elektronických komunikací

1. Spotřebitel, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.
2. Reklamaci na vyúčtování ceny je spotřebitel, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, Český telekomunikační úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost tohoto účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podání reklamace odkladný účinek má. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.
3. Reklamaci na poskytovanou službu je účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
4. Podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.
5. Pokud se strany nedohodnou jinak, je podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací povinen v případě, že dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch účastníka, který je koncovým uživatelem, vrátit mu rozdíl ceny způsobem a ve lhůtách stanovených všeobecnými podmínkami služby, nejpozději však do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Po splnění těchto povinností a uspokojení těchto práv uživatele není podnikatel poskytující službu povinen uhrazovat uživatelům služby náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušování služby.
6. Máte právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. K tomu se můžete obrátit na Český telekomunikační úřad (Ústředí Českého telekomunikačního úřadu v Praze, Sokolovská 219, 190 00, Praha 9, e-mail: spotrebitelskespory@ctu.cz, web: <https://www.ctu.cz/ochrana-spotrebitele>). Řešení se zahájí jen na váš návrh, a to v případě, kdyby se nepodařilo vyřešit spor přímo s námi. Návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace můžete podat nejpozději do 1 měsíce ode dne, ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne.
7. Bližší informace naleznete také na adrese <https://www.ctu.cz/reklamace-sluzeb-e-komunikaci>.

Formulář pro odstoupení od smlouvy

Oznámení o odstoupení od smlouvy

společnosti **TRIPLE SOLUTION s.r.o.**,

se sídlem nám. Svobody 112/21, 664 47 Střelice, IČO: 26943310

Oznamuji Vám, že tímto **odstupuji od smlouvy** o poskytnutí této služby:

.....
.....

kterou jsem **uzavřel/a** dne

Poznámka

.....
.....

Jméno a příjmení

.....

Adresa

.....

Datum narození:

.....

Podpis

.....

Datum

.....