

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY
PRO POSKYTNUTÍ SLUŽBY LEVNÁ TRAMVAJENKA

(dále jen „**VOP**“)

Veškerá ustanovení těchto VOP se stávají nedílnou součástí každého závazkového vztahu mezi společností **Pendlo s.r.o.**, se sídlem Jankovcova 1603/47a, Holešovice, 170 00 Praha 7, identifikační číslo 042 46 080, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 244733 (dále jen „**Dodavatel**“) na straně jedné a fyzickou osobou, zákazníkem Dodavatele (dále jen „**Zákazník**“) na straně druhé. Tyto VOP se vztahují a použijí pouze na Zákazníky jejichž smluvní vztah vznikl prostřednictvím webových stránek www.levnatramvajenka.cz.

1. OBECNÁ USTANOVENÍ A DEFINICE

- 1.1. **Dodavatel** je společností, která mimo jiné provozuje webovou stránku www.levnatramvajenka.cz, jejímž prostřednictvím si Zákazníci mohou od Dodavatele objednat Službu (jak je tento pojem definován dále).
- 1.2. **Zákazník** je fyzickou osobou, která má zájem na poskytnutí Služby (jak je tento pojem definován dále) od Dodavatele, která vyplnila Formulář (jak je tento pojem definován dále), a to vše za podmínek dále specifikovaných v těchto VOP, přičemž Zákazník je považován za spotřebitele podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**Občanský zákoník**“).
- 1.3. Smlouva o poskytování Služby (jak je tento termín definován dále) vzniká mezi Zákazníkem a Dodavatelem přijetím Objednávky (jak je tento termín definován dále) a nahráním Kupónu (jak je definováno dále) k identifikátoru na webu IDOL (jak definováno dále); dále jen „Smlouva“. Tyto VOP jsou součástí Smlouvy mezi Zákazníkem a Dodavatelem.
- 1.4. Zákazník a Dodavatel budou v těchto VOP a ve Smlouvě označováni jednotlivě jako „**Smluvní strana**“ a společně jako „**Smluvní strany**“).

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Předmětem Smlouvy je poskytnutí služby Dodavatelem Zákazníkovi označené jako „Levná tramvajenka“. Služba spočívá v průběžném (na měsíční bázi) obstarávání možnosti využívat Integrovanou dopravu Libereckého kraje v zóně Liberec 0001, a to na základě zajištění nákupu jednoho (1) ročního občanského kuponu pro zónu Liberec 0001 s volitelným začátkem doby platnosti (dále jen „**Kupón**“) Dodavatelem jménem Zákazníka u Dopravního podniku měst Liberce a Jablonce nad Nisou, a. s., se sídlem Liberec III, Mrštíkova 850/3, PSČ 460 07, zapsaného v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem oddíl B, vložka 372 (dále jen „**DPMLJ**“), a to v souladu s Obchodními podmínkami pro rezervaci jízdních kuponů s Tarifem Integrované dopravy Libereckého kraje, včetně všech jeho dodatků dostupném na <https://www.iidol.cz/verejna-doprava/integrovana-doprava/tarify-a-smluvni-prepravni-podminky-idol/> (dále jen „**Služba**“).
- 2.2. Dodavatel poskytne Zákazníkovi Službu na základě uzavřené Smlouvy a Zákazník se zavazuje Dodavateli za Službu uhradit Odměnu (jak je tento pojem definován dále), a to za podmínek a v souladu s těmito VOP.
- 2.3. Zákazník bere na vědomí, že Služba má charakter průběžně poskytované služby, za kterou Zákazník platí ve formě splátek, a že vedle Služby je mu poskytován bezplatný úvěr, který Zákazník splácí rovněž ve formě splátek.
- 2.4. Předmětem Smlouvy je rovněž úprava vzájemných práv a povinností Zákazníka a Dodavatele při uhrazení Ceny Kupónu (jak jsou tyto pojmy definovány dále), a to v souladu s těmito VOP.

3. OBJEDNÁVKA, FORMULÁŘ A POSKYTNUTÍ SLUŽBY

- 3.1. Pokud Zákazník nemá aktivovanou registraci na webu www.iidol.cz provozovaném společností Operátor ICT, a.s., IČO: 02795281 (dále jen „**Web IDOL**“), vč. registrace identifikátoru pro nahrání Kupónu, je povinen nejprve tuto registraci provést a účet aktivovat dle instrukcí uvedených na Webu IDOL a zaregistrovat identifikátor, který hodlá používat k nahrání Kuponu. Následně Zákazník učiní Objednávku Služby (dále jen „**Objednávka**“) vyplněním a odesláním formuláře na webových stránkách www.levnatramvajenka.cz (dále jen „**Formulář**“), jehož přijetí do systému Dodavatele mu bude automatizovaně potvrzeno vč. shrnutí vyplněných informací, a uhrazením První splátky (jak definována dále). Zákazník je povinen vyplnit Formulář pravdivými údaji.
- 3.2. Součástí Formuláře je odkaz (link) na Zásady ochrany osobních údajů (dále též jen „**Zásady**“) a tyto VOP, se kterými je se Zákazník povinen seznámit před odesláním Objednávky.
- 3.3. Ve Formuláři uvede (latinkou) Zákazník následující údaje, a to:
- (i) jméno a příjmení;
 - (ii) své registrační údaje na Web IDOL, tj. přihlašovací jméno a heslo;
 - (iii) e-mailovou adresu;
 - (iv) telefonní číslo;
 - (v) počátek platnosti Kupónu, který může nastat nejdříve dva (2) dny při platbě platební kartou nebo čtyři (4) dny při platbě trvalým příkazem od uzavření Smlouvy;
 - (vi) rodné číslo;
 - (vii) adresu trvalého bydliště a korespondenční adresu (liší-li se od adresy trvalého bydliště), tedy ulici a číslo popisné/orientační, město a PSČ;
 - (viii) zaškrtnutím políčka potvrdí, že se seznámil s těmito VOP a vyjádří tím souhlas se zněním těchto VOP;
 - (ix) zaškrtnutím políčka potvrdí, že se seznámil se Zásadami ochrany osobních údajů Dodavatele;
 - (x) zaškrtnutím, resp. nezaškrtnutím políčka vyjádří svůj souhlas či nesouhlas se zasíláním obchodních sdělení Dodavatele a užitím osobních údajů k zasílání obchodních sdělení Dodavatele;
 - (xi) preferovaný způsob úhrady splátek.
 - (xii) Zaškrtnutím políčka potvrdí objednávku
- 3.4. Formulář bude odmítnut, resp. nebude možné jej odeslat, pokud
- (i) bude vyplněný jiným písmem než latinkou,
 - (ii) nebude vyplněn v souladu s pokyny;
 - (iii) Zákazník odmítne zaškrtnout políčko o seznámení se s těmito VOP a Zásadami ochrany osobních údajů.
- Nezaškrtnutí políčka ohledně obchodních sdělení **nemůže** být důvodem odmítnutí přijetí Formuláře.
- 3.5. Formulář je automatizovaně kontrolován, avšak data v něm nejsou nijak automatizovaně kontrolována. Přijetí Formuláře do systému Dodavatele je potvrzeno automatizovaným e-mailem, jehož přílohu tvoří PDF verze těchto VOP a Zásad ochrany osobních údajů. Zákazník bere vřadně na vědomí, že poskytnutím neplatných přihlašovacích údajů na Webu IDOL nebo změnou hesla před nahráním Kuponu nemůže být Služba poskytnuta. Zákazník může změnit heslo až po nahrání Kuponu.
- 3.6. Odesláním Formuláře a uhrazením První splátky se Objednávka stává závaznou pro Zákazníka.
- 3.7. Do dvou (2) pracovních dnů od učinění Objednávky Dodavatel Zákazníkovi akceptaci Objednávky potvrdí e-mailem na emailovou adresu uvedenou ve Formuláři. Není-li Objednávka ze strany Dodavatele akceptována, je první platba Zákazníkovi vrácena.

- 3.8. Smluvní strany se dohodly, že Dodavatel poskytne Službu Zákazníkovi ve lhůtě dvou (2) pracovních dnů ode dne Potvrzení objednávky Dodavatelem.
- 3.9. Dodavatel informuje prostřednictvím e-mailové komunikace na e-mailovou adresu Zákazníka uvedenou ve Formuláři o tom, že Kupón je nahrán a přiřazen k identifikátoru. Teprve poté si Zákazník může změnit heslo k Webu IDOL.
- 3.10. Zákazník tímto zmocňuje Dodavatele k učinění jakýchkoli právních jednání nezbytných k poskytnutí Služby, tedy zejména k přístupu na Web IDOL za použití poskytnutých přihlašovacích údajů a dalších kroků souvisejících s nákupem Kupónu a jeho přiřazením k identifikátoru zaregistrovaného na Webu IDOL. Dodavatel uvedené zmocnění tímto výslovně přijímá.

4. ODMĚNA

- 4.1. Za průběžné obstarávání možnosti využívat Integrovanou dopravu měst Libereckého kraje se Zákazník zavazuje uhradit Dodavateli odměnu, a to ve výši **1.138,- Kč** (slovy: jeden tisíc jedno sto třicet osm korun českých) včetně DPH (dále jen „**Odměna**“), přičemž tato Odměna se splácí v měsíčních splátkách v souladu s článkem 6 těchto VOP. Rozložení Odměny do splátek je bezplatné a Zákazník není povinen za rozložení Odměny do splátek platit Dodavateli žádný poplatek, úrok či jinou odměnu.
- 4.2. Smluvní strany se výslovně dohodly, že Dodavatelem nebudou Zákazníkovi účtovány žádné další náklady související se Službou a veškeré náklady, včetně nákladů na dodání, tvoří součást Odměny, a to za předpokladu, že Zákazník řádně plní své povinnosti dle těchto VOP. Dodavatel je oprávněn požadovat v případě prodlení Zákazníka úrok z prodlení v zákonné výši a náhradu účelně vynaložených nákladů na vymáhání pohledávky za Zákazníkem.

5. UHRAZENÍ CENY KUPÓNU

- 5.1. Dodavatel se zavazuje, že v souladu s těmito VOP za Zákazníka uhradí kupní cenu jednoho (1) ročního kupónu ve výši **3.650,- Kč** (slovy: tři tisíce šest set padesát korun českých) včetně DPH (dále jen „**Cena Kupónu**“) dle příslušných předpisů DPMLJ, a to v souladu s těmito VOP.
- 5.2. Smluvní strany se výslovně dohodly, že za uhrazení Ceny Kupónu nebude Zákazník povinen uhradit Dodavateli žádné poplatky, úroky nebo jinou odměnu. Smluvní strany se dále dohodly, že nebudou Dodavatelem Zákazníkovi účtovány ani jakékoli další poplatky, daně či jakékoli další náklady než výslovně uvedené v těchto VOP.
- 5.3. Cenu Kupónu splácí Zákazník Dodavateli v měsíčních splátkách v souladu s článkem 6 těchto VOP.

6. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 6.1. Zákazník se zavazuje, že Odměnu a Cenu Kupónu uhradí Dodavateli v pravidelných měsíčních splátkách, přičemž výše jedné (1) měsíční splátky pro Službu se vypočte jako jedna dvanáctina (1/12) součtu Odměny a Ceny Kupónu. Výše jedné (1) měsíční splátky tedy činí částku ve výši **399,- Kč** (slovy: tři sta devadesát devět korun českých).
- 6.2. Smluvní strany výslovně souhlasí, že první splátka pro Službu ve výši **399,- Kč** (slovy: tři sta devadesát devět korun českých), je splatná okamžikem odesláním vyplněného Formuláře bude Zákazníkem uhrazena online platební kartou Zákazníka (dále jen „**První splátka**“), o čemž platební brána uvedená v čl. 7.7. informuje systém Dodavatele, který uskutečnění platby elektronicky informuje Zákazníka. Bude-li platební bránu platba kartou zamítnuta či nepřijata nebo vybral-li si Zákazník platbu platebním příkazem, považuje se První splátka za přijatou okamžikem připsání platby na účet Dodavatele uvedený v platebních instrukcích zobrazených Zákazníkovi na monitoru a zasláných mu e-mailem.
- 6.3. Po uplynutí nejvýše tří (3) týdnů od pořízení Kupónu a přiřazení k identifikátoru Zákazníka Webu IDOL bude Zákazník kontaktován Dodavatelem ohledně způsobu úhrady zbylých jedenácti (11) splátek. V rámci splátek Zákazníka dochází nejdříve k postupnému uhrazení Odměny a teprve poté,

co je Odměna plně uhrazena, se jednotlivé splátky započítávají na úhradu Ceny Kupónu.

- 6.4. Pravidelné splátky budou hrazeny inkasem z platební karty Zákazníka jako pravidelná opakovaná měsíční platba platební kartou, jejíž strhávání je nastaveno při druhé platbě, nebo platbou platebním příkazem na účet Dodavatele číslo: **3907066319/0800** s uvedením variabilního symbolu, kterým je vždy Číslo Zákazníka, které obdrží Zákazník od Dodavatele na e-mailovou adresu uvedenou ve Formuláři. Realizaci pravidelné platby z platební karty Zákazníka zajišťuje platební brána Global Payments v souladu s odst. 7.7. těchto VOP. Pravidelné splátky nemohou být placeny Zákazníkem v hotovosti, mohou však být skládány pod příslušným variabilním symbolem na pokladně České spořitelny, a.s. na výše uvedený účet po uhrazení poplatku této banky za hotovostní vklad. Nastavení splácení druhé a dalších splátek proběhne po kontaktování Zákazníka Dodavatelem dle bodu 6.3.
- 6.5. V případě, že dojde k prodlení s úhradou kterékoli splátky nebo její části dle tohoto článku, může Dodavatel učinit celý závazek Zákazníka spočívající v povinnosti uhradit Dodavateli Odměnu a Cenu Kupónu okamžitě splatným. Za neuhrazenou je považována i splátka, u které není v případě platebního příkazu (či složení hotovosti na pokladně banky) uveden správný variabilní symbol dle odst. 6.4. těchto VOP, či není uhrazen poplatek za hotovostní vklad, který se tak strhne z uskutečněného vkladu.
- 6.6. Úhrada Odměny a Ceny Kupónu jakýmkoliv jiným způsobem než uvedeným v tomto článku, je možná pouze s předchozím výslovným písemným souhlasem Dodavatele.

7. PROHLÁŠENÍ SMLUVNÍCH STRAN

- 7.1. Zákazník tímto Dodavateli prohlašuje, že
 - (i) je státním občanem České republiky, nebo Slovenské republiky, nebo má na území ČR trvalý nebo přechodný pobyt (podle relevance); a
 - (ii) je způsobilý k právnímu jednání a je starší 18 let.
- 7.2. Zákazník uzavřením Smlouvy prohlašuje a souhlasí s tím, že je povinen do Formuláře a případně jakýchkoli dalších dokumentů, formulářů či listin souvisejících se Smlouvou uvádět pouze pravdivé a aktuální údaje o své osobě. Zákazník prohlašuje, bere na vědomí a souhlasí s tím, že Dodavatel není nijak zodpovědný za jakoukoli újmu finančního, materiálního či duševního charakteru, která Zákazníkovi případně vznikne v důsledku uvedení neplatných a/nebo neaktuálních údajů Dodavateli.
- 7.3. Zákazník dále prohlašuje a potvrzuje, že veškeré údaje, které poskytl od okamžiku vyplnění Formuláře až do doby ukončení Smlouvy, jsou přesné, pravdivé a nejsou v žádném ohledu zavádějící. Zákazník bere na vědomí veškeré právní následky vyplývající z nepravdivého, nepřesného nebo zavádějícího prohlášení.
- 7.4. Uzavřením Smlouvy Zákazník prohlašuje a potvrzuje, že není evidován v jakémkoli insolvenčním rejstříku kteréhokoli soudu v České nebo Slovenské republice, v Centrální evidenci exekucí, jeho doklady použité při Objednávce nejsou v Databázi neplatných dokladů vedené Ministerstvem vnitra České republiky a nejsou mu známy žádné okolnosti, které by mohly mít podstatný a nepříznivý dopad na plnění jeho závazků a povinností vůči Dodavateli.
- 7.5. Zákazník výslovně prohlašuje, že má zájem a výslovně souhlasí s tím, aby mu byla Služba poskytnuta ve lhůtě uvedené v odst. 3.8. těchto VOP, tj. ve lhůtě kratší než čtrnáct (14) dnů od uzavření Smlouvy.
- 7.6. Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že s ním bude Dodavatel komunikovat především prostřednictvím kontaktního e-mailu uvedeného ve Formuláři, nebo prostřednictvím ostatních kontaktních spojení uvedených na Formuláři.
- 7.7. Dodavatel prohlašuje, že pro zajištění úhrady Odměny a Ceny Kupónu Zákazníkem platební kartou dle těchto VOP využívá služeb platební brány společnosti Global Payments s.r.o. IČO: 04235452, se sídlem Praha 10, V Olšínách 626/80, PSČ 100 00 (dále jen „Global Payments“), které odpovídají bezpečnostnímu standardu 3D Secure a jsou certifikovány asociacemi MasterCard a Visa. Dodavatel dále v této souvislosti prohlašuje, že nemá přístup k údajům o platební kartě Zákazníka, který údaje o své kartě poskytuje přímo do zabezpečené brány, což bere Zákazník na vědomí a výslovně s uvedeným souhlasí.

- 7.8. Zákazník prohlašuje, že mu byly v dostatečném časovém předstihu před uzavřením Smlouvy Dodavatelem poskytnuty všechny informace požadované Občanským zákoníkem a byl seznámen s podmínkami poskytnutí Služby.
- 7.9. Zákazník prohlašuje, že výslovně souhlasí a zmocňuje Dodavatele, aby se za použití ve Formuláři uvedených přihlašovacích údajů přihlásil k jeho účtu na Webu IDOL a provedl nákup Kupónu a nahrání, resp. přiřazení Kupónu k identifikátoru tam zaregistrovanému.

8. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 8.1. Dodavatel je oprávněn požadovat od Zákazníka náhradu nákladů spojených s vymáháním splatné pohledávky za Zákazníkem a je oprávněn za tímto účelem zmocnit třetí osoby. Dodavatel je oprávněn k plnění svých závazků vůči Zákazníkovi vyplývajících ze Smlouvy využít služeb třetích osob, přičemž v takovém případě odpovídá za řádné plnění Smlouvy, jako by jednal sám.
- 8.2. Dodavatel je oprávněn před uzavřením Smlouvy nebo v průběhu trvání Smlouvy od Zákazníka vyžadovat doklady včetně ověřených písemností, listin a podpisů k prokázání jakékoliv skutečnosti pro Dodavatele významné zejména pro uzavření Smlouvy, ukončení Smlouvy, trvání Smlouvy, poskytnutí Služby, změny Smlouvy, jakož i pro potvrzení pokynů Zákazníka.
- 8.3. Zákazník se zavazuje, že v případě změny jakýchkoli údajů, zejména jakýchkoli informací týkajících se platnosti platební karty, která je používána k úhradě Odměny, bude o takové skutečnosti bez zbytečného odkladu písemně informovat Dodavatele a zároveň se zavazuje učinit veškerá nezbytná jednání k obnovení hrazení splátek prostřednictvím případně nové platební karty nebo platebního příkazu. **Zákazník bere na vědomí, že nesmí Dodavateli zasílat informace o konkrétní platební kartě (číslo karty, CVV kód, PIN).**

9. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 9.1. Dodavatel potvrzuje, že splňuje všechny předpoklady vyžadované příslušnými právními předpisy, které se týkají ochrany osobních údajů.
- 9.2. Zákazník má povinnost se před podpisem Formuláře seznámit se Zásadami ochrany osobních údajů vytištěnými na druhé straně formuláře (dále jen „Zásady“). **Bez zaškrtnutí políčka, kterým stvrzuje seznámení se se Zásadami není Objednávka Dodavatelem akceptovatelná a smluvní vztah mezi Zákazníkem a Dodavatelem nevznikne.**
- 9.3. Zaškrtnutím políčka na Formuláři, vyjadřujícím souhlas se zpracováním osobních údajů pro účely zasílání obchodních sdělení a souhlasu se zasíláním obchodních sdělení, dává Zákazník Dodavateli svůj odvolatelný souhlas, aby mu e-mailem zasílal obchodní sdělení týkající se služeb a nabídek Dodavatele. Takové obchodní sdělení splňuje veškeré podmínky zákona číslo 40/1995 Sb., o regulaci reklamy a o změně a doplnění zákona číslo 468/1991 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání, ve znění pozdějších předpisů, a dále zákona číslo 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (zákon o některých službách informační společnosti), ve znění pozdějších předpisů, a nelze jej tak považovat za nevyžádanou reklamu.
- 9.4. Zpracování osobních údajů u Dodavatele se řídí Zásadami.

10. ODPOVĚDNOST ZA VADY

- 10.1. Dodavatel odpovídá Zákazníkovi za vady poskytnuté Služby spočívající zejména v tom, že nebyla dodávána Služba v objednaném obsahu či rozsahu.
- 10.2. Zákazník je oprávněn uplatnit právo z vady Služby bez zbytečného odkladu u Dodavatele a má právo požadovat:
- (i) Je-li vada odstranitelná, může se domáhat buď odstranění vady, anebo přiměřené slevy z Odměny. Nelze-li vadu odstranit a nelze-li pro ni předmět řádně užívat, může Zákazník buď odstoupit od Smlouvy, anebo se domáhat přiměřené slevy z Odměny;
 - (ii) Je-li vadné plnění podstatným porušením Smlouvy, má Zákazník právo:

- a. na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci;
 - b. na přiměřenou slevu z Odměny; nebo
 - c. odstoupit od Smlouvy.
- (iii) Je-li vadné plnění nepodstatným porušením Smlouvy, má Zákazník právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z Odměny.
- (iv) Zákazník sdělí Dodavateli, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže Zákazník změnit bez souhlasu Dodavatele; to neplatí, žádal-li opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li Dodavatel vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li Zákazníkovi, že vady neodstraní, může Zákazník požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z ceny, nebo může od Smlouvy odstoupit.
- (v) Dokud Zákazník neuplatní právo na slevu z Odměny nebo neodstoupí od Smlouvy, může Dodavatel dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může Dodavatel odstranit dodáním nové věci; volba nesmí Zákazníkovi způsobit nepřiměřené náklady. Právo z vadného plnění Zákazníkovi nenáleží, pokud vadu sám způsobil.
- (vi) Při uplatnění jakékoli reklamace je nutno Dodavateli na adresu jeho sídla, tj. na adresu Jankovcova 1603/47a, Holešovice, 170 00 Praha 7, nebo e-mailem na e-mailovou adresu: info@levnatramvajenka.cz, bez zbytečného odkladu po zjištění vadného plnění ze strany Dodavatele, sdělit vadu Služby a tuto podrobně popsat. Popis vady musí obsahovat zejména následující údaje:
- a. jméno a příjmení Zákazníka;
 - b. identifikační údaje;
 - c. popis vady nebo reklamace; a
 - d. navrhovaný způsob vyřešení reklamace včetně specifikace nároku z odpovědnosti za vady.
- (vii) V případě sdělení zaslaných Zákazníkem na adresu Dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace.
- 10.3. Dodavatel je povinen vyřídit reklamaci (tj. včetně případného odstranění vady) Zákazníka, kterým je spotřebitel, ve lhůtě bez zbytečného odkladu, přiměřené složitosti a povaze vytýkané vady, nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Dodavatel se Zákazníkem nedohodli na delší lhůtě.
- 10.4. Dodavatel po prozkoumání předložených dokladů může vyřídit reklamaci následující způsobem:
- (i) uzná reklamaci jako oprávněnou a učiní nápravu; nebo
 - (ii) neuzná reklamaci jako oprávněnou.
- 10.5. O způsobu vyřízení reklamace informuje Dodavatel neprodleně Zákazníka.

11. INFORMAČNÍ POVINNOST DODAVATELE

- 11.1. Dodavatel tímto v souladu s příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku poskytuje Zákazníkovi další informace související se Smlouvou, které nejsou v těchto VOP uvedeny, a to:
- (i) Webové stránky Dodavatele www.levnatramvajenka.cz obsahují údaje o totožnosti Dodavatele včetně všech kontaktních údajů (telefonní číslo, sídlo apod.);
 - (ii) Webové stránky Dodavatele www.levnatramvajenka.cz obsahují kompletní popis Služby; a
 - (iii) Náklady na prostředky komunikace na dálku se neliší od základní sazby (v příp. internetového i telefonického připojení dle podmínek operátora Zákazníka), tyto náklady si hradí sám Zákazník. Dodavatel si neúčtuje v této souvislosti žádné další poplatky.

12. DOBA TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

- 12.1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu do uhrazení všech splátek Odměny a Ceny Kupónu dle této Smlouvy a která začíná běžet dnem účinnosti Smlouvy.
- 12.2. Obě Smluvní strany jsou oprávněny od Smlouvy odstoupit, avšak pouze v období ode dne nabytí účinnosti Smlouvy do poskytnutí Služby ze strany Dodavatele podle odst. 3.8. těchto VOP. Vzorový formulář odstoupení od Smlouvy ze strany Zákazníka je uveden v Příloze č. 1 těchto VOP. Smlouva zaniká doručením odstoupení od Smlouvy druhé Smluvní straně.
- 12.3. V případě odstoupení od Smlouvy bude První splátka vrácena Zákazníkovi bezhotovostní platbou na účet, který byl použit pro první platbu nebo který Dodavatel sdělí, a to do šedesáti dnů od okamžiku uzavření Smlouvy.
- 12.4. Smluvní strany se výslovně dohodly, že Zákazník nemá s ohledem na povahu Služby právo na odstoupení od Smlouvy, jakmile mu byla Služba poskytnuta v souladu s těmito VOP, a to ve spojení s odst. 7.5. těchto VOP a ustanovení § 1837 Občanského zákoníku.
- 12.5. Dodavatel je oprávněn Smlouvu vypovědět bez výpovědní doby v případě podstatného porušení Smlouvy Zákazníkem, přičemž za podstatné porušení Smlouvy se považuje zejména prodlení Zákazníka s placením měsíčních splátek dle článku 6 těchto VOP o více než třicet (30) dnů a dále pak porušení jakéhokoliv prohlášení Zákazníka dle čl. 7 těchto VOP. Výpovědi Smlouvy se veškeré závazky Zákazníka ze Smlouvy stávají splatnými a Zákazník je povinen je bez zbytečného odkladu uhradit Dodavateli. Smlouva zaniká doručením výpovědi této Smlouvy Zákazníkovi.
- 12.6. Odstoupení od této Smlouvy musí být ze strany Zákazníka zasláno písemně doporučeně s dodejkou na adresu sídla Dodavatele uvedenou v odst. 10.2. těchto VOP, nebo e-mailem na adresu info@levnatramvajenka.cz. Výpověď a/nebo odstoupení od Smlouvy ze strany Dodavatele musí být odesláno písemně doporučeně s dodejkou na adresu Zákazníka uvedenou v Objednávce, nebo emailem na e-mailovou adresu Zákazníka uvedenou v Objednávce. Náklady, které příslušná Smluvní strana vynaložila v souvislosti s výpovědí či odstoupením od Smlouvy, nese příslušná Smluvní strana.

13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 13.1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti potvrzením Objednávky Dodavatelem. Dodavatel si vyhrazuje právo nepotvrdit Objednávku, pokud při prověření Zákazníka zjistí porušení prohlášení Zákazníka uvedených v čl. 7 těchto VOP, nebo pokud vznikne pochybnost o schopnosti Zákazníka uhradit Odměnu.
- 13.2. Dodavatel pro zasílání oznámení Zákazníkovi použije kontaktní údaje, které mu Zákazník sdělil při vyplňování Formuláře.
- 13.3. Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou Smluvních stran ve formě číslovaných dodatků Smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran.
- 13.4. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení Smlouvy neplatným, nevymahatelným nebo neúčinným, nedotýká se tato neplatnost, nevymahatelnost či neúčinnost ostatních ustanovení Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit do pěti (5) pracovních dnů po doručení výzvy druhé Smluvní strany neplatné, nevymahatelné nebo neúčinné ustanovení ustanovením platným, vymahatelným a účinným se stejným nebo obdobným obchodním a právním smyslem, případně uzavřít novou smlouvu.
- 13.5. Smlouva se řídí právním řádem České republiky, přičemž uvedené právní předpisy bere Dodavatel za základ pro vytvoření vztahů se Zákazníkem i před uzavřením Smlouvy. Jakákoli práva a povinnosti Smluvních stran, které nejsou výslovně upraveny Smlouvou, se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
- 13.6. V případě, že dojde mezi Smluvními stranami ke vzniku spotřebitelského sporu ze Smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Zákazník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

Finanční arbitr (Kancelář finančního arbitra) Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1

Email: arbitr@finarbitr.cz ; Web: www.finarbitr.cz

Zákazník může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

- 13.7. Věcně příslušným soudem k projednání sporu mezi Smluvními stranami bude okresní (obvodní) soud České republiky, místně příslušným pak obecný soud té Smluvní strany, proti které návrh směřuje.
- 13.8. Orgánem dozoru nad právy spotřebitelů, oprávněným přijímat jejich stížnosti z porušení spotřebitelských smluv, je Česká obchodní inspekce, se sídlem Praha 2, Štěpánská 15, PSČ 120 00.
- 13.9. Dodavatel prohlašuje, že s ohledem na Službu neexistuje žádný garanční fond.
- 13.10. Uložení a archivace Formuláře a Smlouvy, včetně jakýchkoli dalších souvisejících dokumentů, je prováděno v Elektronické databázi Dodavatele.
- 13.11. Nedílnou součástí těchto VOP tvoří příloha:
Příloha č. 1: Vzorový formulář odstoupení od této Smlouvy ze strany Zákazníka.
- 13.12. Znění těchto VOP a informace v nich uvedené jsou platné od **1. 11. 2023** pro zákazníky, se kterými byla Smlouva uzavřena po tomto datu. Smluvní vztahy vzniklé před tímto datem se řídí VOP platnými ke dni uzavření příslušné Smlouvy.

Vzorový formulář odstoupení od Smlouvy ze strany Zákazníka

(vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete od smlouvy odstoupit)

Oznámení odstoupení od smlouvy

- **Adresát:**

Pendlo s.r.o., se sídlem Jankovcova 1603/47a, Holešovice, 170 00
Praha 7, e-mail: info@levnatramvajenka.cz

- **Oznamuji/oznamujeme(*), že tímto odstupuji/odstupujeme(*) od smlouvy o nákupu tohoto zboží(*)/o poskytnutí těchto služeb(*)**

- **Datum objednání(*)/datum obdržení(*)**

- **Jméno a příjmení spotřebitele/spotřebitelů**

- **Adresa spotřebitele/spotřebitelů**

- **Podpis spotřebitele/spotřebitelů** (pouze pokud je tento formulář zasílán v listinné podobě)

- **Datum**

(*) Nehodící se škrtněte nebo údaje doplňte.
