

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

spoločnosti Click2Claim s.r.o. so sídlom Praha, Jičínská 1748/5, PSČ: 130 00, identifikačné číslo: 28791215, spoločnosť zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel C, vložka 218874  
[www.click2claim.eu](http://www.click2claim.eu), email: [info@click2claim.eu](mailto:info@click2claim.eu)

### I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej tiež „VOP“) spoločnosti Click2Claim s.r.o. (ďalej tiež „C2C“) upravujú vzájomné práva a povinnosti Klienta a C2C pri uplatňovaní nárokov na náhradu škody a ostatných pohľadávok Klienta (ďalej tiež „kompenzácia“) ako cestujúceho v leteckej doprave voči leteckým prepravcom, a to vzniknutých najmä na základe Nariadenia Európskeho spoločenstva, parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 z 11. februára 2004, ktorým sa stanovujú spoločné pravidlá náhrad a pomoci cestujúcim v leteckej doprave v prípade odmietnutia nástupu na palubu, zrušenia alebo významného oneskorenia letov, ako aj nároky z autobusovej, železničnej, nákladnej automobilovej a námornej dopravy.
- 1.2. Práva a povinnosti odchyľne upravené v Príkaznej zmluve uzavretej medzi C2C na jednej strane a Klientom na strane druhej, majú prednosť pred týmito VOP.

### II. DEFINÍCIA

„**Klient**“ fyzická osoba - cestujúci, ktorá sa na základe Príkaznej zmluvy a v zmysle týchto VOP dohodla s C2C na poskytnutí Služby. V prípade viacerých cestujúcich (spolucestujúcich) uplatňujúcich kompenzáciu uzatvára Príkaznú zmluvu iba jeden z cestujúcich za všetkých ostatných spolucestujúcich (ďalej tiež „Hlavný klient“). Hlavný klient je poverený ostatnými spolucestujúcimi na rokovanie s C2C, koná za všetkých spolucestujúcich a udeľuje za nich C2C pokyny. Odmena C2C je vyúčtovaná za spolucestujúcich hromadne voči Hlavnému klientovi. Kompenzácia za spolucestujúcich bude vyplatená na účet zadanej Hlavným klientom.

„**Dížník**“ letecký, autobusový, automobilový, železničný a námorný dopravca, voči ktorému uplatňuje Klient nárok na kompenzáciu.

„**Nárok**“ nárok Klienta ako cestujúceho uplatňovať kompenzáciu voči dopravcovi.

„**Služba**“ služba C2C, ktorú poskytuje pre Klienta na základe Príkaznej zmluvy a v súlade s týmito VOP, tj zastupovanie Klienta vo veci uplatňovania Nárokov Klienta ako cestujúceho v preprave.

„**Príkazná zmluva**“ zmluva, na základe ktorej Klient záväzne objednáva Služby od C2C a C2C sa zaväzuje Služby za dohodnutých podmienok Klientovi poskytnúť.

„**Odmena**“ odmena, ktorú C2C dostane za úspešné vymoženie Nárokov Klienta alebo ich časti.

„**On-line formulár**“ formulár na webovej stránke C2C, ktorý slúži na vyplnenie údajov potrebných pre uplatnenie kompenzácie a identifikáciu Klienta.

„**Program**“ typ služby s danými podmienkami, ktorú Klient pri C2C pre vymáhanie svojho Nároku zvolí.

„**Záujemca**“ je fyzická osoba, ktorá má záujem o poskytnutie Služby a ktorá vyplní a odošle C2C On-line formulár, a to prípadne aj za spolucestujúcich.

„**Užívateľský účet**“ zákaznicky účet na Webovej stránke C2C, ktorý C2C zriadi Klientovi za účelom odovzdávania si informácií o vymáhaní Nároku.

„**Zmluvný partner**“ fyzická či právnická osoba, s ktorou má C2C uzavretú individuálnu zmluvu o spoločnej spolupráci súvisiacu s vymáhaním Nárokov Klientov.

„**Advokát**“ advokát špecializujúci sa na vymáhanie Nárokov a spolupracujúci s C2C pri Súdnom vymáhaní Nárokov Klientov

„**Súdne vymáhanie**“ odovzdanie Nároku na vymáhanie Advokátovi, uplatnenie Nároku na súde a právne zastúpenie v priebehu celého konania.

„**Webová stránka**“ internetová stránka [www.click2claim.eu](http://www.click2claim.eu), prípadne ďalšie stránky, ktoré C2C používa na ponúkание Služieb Klientom.

„**Dôverné informácie**“ informácie, ktoré nie sú verejne prístupné, a/alebo ktoré niektorá strana označí ako dôverné, alebo také informácie, s ktorými sa má nakladať, vzhľadom na okolnosti známe druhej strane pri poskytnutí informácií, ako s dôvernými.

### III. ZÁKLADNÉ PODMIENKY VYMÁHANIA NÁROKOV

- 3.1. C2C sa zaväzuje poskytovať Klientovi Služby za účelom uspokojenia Nároku Klienta. Klient za tým účelom s C2C uzatvára Príkaznú zmluvu a podpisuje plnú moc a prípadne ďalšie dokumenty nevyhnutné pre uplatnenie Nárokov u Dížníka. Klient sa zaväzuje konať voči Dížníkovi v mene a na účet Klienta.
- 3.2. C2C je oprávnený na základe svojho uváženia a znalosti veci po celú dobu poskytovania Služieb voliť vhodný postup pri vymáhaní Nároku s tým, že sa zaväzuje voliť postup v najlepšom záujme Klienta. Klient berie na vedomie, že každý prípad je individuálny a nemožno uviesť konkrétny časový a vecný rozsah poskytovaných Služieb.
- 3.3. Postup vymáhania je štandardne nasledujúci:
  - 3.3.1. C2C osloví Dížníka a vyzve ho na úhradu Nároku. Pokiaľ Dížník nárok uhradí, C2C si započíta svoj nárok na Odmenu a Klientovi vyplatí zostávajúcu časť plnenia.

- 3.3.2. v prípade, že nedôjde k úhrade zo strany Dižníka na základe takej výzvy, je C2C oprávnený posúdiť vhodnosť odovzdania Nárokov Advokátovi na Súdne vymáhanie. Klient je v takom prípade povinný poskytnúť Advokátovi všetku nevyhnutnú súčinnosť a podpísať dokumenty potrebné na podanie žaloby, najmä plnú moc splnomočujúceho Advokáta k právnomu zastúpeniu Klienta.
- 3.4. C2C negarantuje, že Nárok Klienta bude plne uspokojený. Klient berie výslovne na vedomie, že mu nevzniká akýkoľvek nárok na peňažné či iné plnenie priamo od C2C, ale má nárok iba na plnenie vymožené od Dižníka (po odpočítaní Odmeny a prípadne iných platieb podľa Príkaznej zmluvy alebo VOP).
- 3.5. Klient súhlasí, aby finančné plnenie Nárokov od Dižníka bolo poukázané na účet C2C, prípadne vo fáze Súdneho vymáhania na účet Advokáta. C2C je následne oprávnený odpočítať si z uhradeného Nároku Odmenu (a prípadne iné čiastky v súlade s Príkaznou zmluvou a týmito VOP), a to podľa typu objednaného Programu Klientom.
- 3.6. Klient berie na vedomie, že v prípade neplnoletých cestujúcich je nevyhnutné na začatie Súdneho vymáhania zabezpečiť súhlas súdu k právnomu konaniu urobenému za tieto osoby. Klient je povinný zabezpečiť, aby osoby zastupujúce maloletých cestujúcich poskytli C2C alebo Advokátovi v tomto zmysle všetku nevyhnutnú súčinnosť.

#### IV. OBJEDNÁVKA SLUŽBY, UZATVORENIE PRÍKAZNEJ ZMLUVY, UŽÍVATEĽSKÝ ÚČET

- 4.1. Na webovej stránke C2C alebo na stránkach Zmluvného partnera vyplní Zaujemca on-line žiadosť o posúdenie svojho Nároku, v ktorej uvedie informácie o lete či inej preprave, ktorej sa Nárok týka, a systém mu predbežne vyhodnotí, či je Nárok oprávnený. Pokiaľ bude Nárok vyhodnotený ako oprávnený, vyplní Zaujemca On-line formulár s identifikáciou cestujúcich a podľa Cenníka si zvolí Program, v rámci ktorého má záujem o poskytnutie Služieb.
- 4.2. Zaujemca je povinný uviesť v On-line formulári pravdivé, úplné a správne údaje o cestujúcich aj o Nároku, a udržiavať ich po celú dobu trvania zmluvného vzťahu aktuálne.
- 4.3. Pri odosielaní On-line formulára Zaujemca potvrdí súhlas so znením vzorovej príkaznej zmluvy, VOP a Politiku ochrany súkromia. Zaujemca tiež uvedie, či dáva výslovný súhlas s tým, aby C2C začal na vymáhaní Nároku pracovať bez zbytočného odkladu ešte pred uplynutím 14 dňovej zákonnej lehoty na odstúpenie od zmluvy.
- 4.4. C2C následne žiadosť Zaujemcu posúdi a upovedomí Zaujemcu, či Nárok na vymáhanie prevezme. V prípade kladného vyrozumenia C2C zašle Zaujemcovi email, v ktorom Zaujemcovi poskytne v listinnej podobe Príkaznú zmluvu, Plnú moc, VOP, Cenník, Poučenie a formulár pre odstúpenie od zmluvy a Politiku ochrany súkromia. Klient podpíše Príkaznú zmluvu a Plnú moc a odošle ju späť C2C.
- 4.5. Na základe Príkaznej zmluvy je C2C najmä oprávnený:
- 4.5.1. konať za Klienta vo veci Nároku s Dižníkom a prijímať od Dižníka pre Klienta plnenie (tj uvádzať ako platobné miesto na výplatu plnenia Nároku Klienta a spojeného príslušenstva bankový účet C2C, príp. bankový účet Advokáta)
- 4.5.2. rokovať s Advokátom o postupe vymáhania Nároku a Nárok mu prípadne odovzdať na Súdne vymáhanie.
- 4.5.3. započítať si Odmenu (a prípadne iné platby podľa Príkaznej zmluvy alebo VOP) na plnenie, ktoré pre Klienta získal od Dižníka (tj strhnúť si tieto sumy z finančných prostriedkov, ktoré obdrží pre Klienta od Dižníka a Klientovi následne zaslať zostávajúcu časť).
- 4.6. Klient súhlasí s použitím komunikačných prostriedkov na diaľku pri uzatváraní Príkaznej zmluvy. Náklady vzniknuté Klientovi pri použití komunikačných prostriedkov na diaľku v súvislosti s uzatvorením Príkaznej zmluvy (náklady na internetové pripojenie a pod.) si hradí Klient sám.
- 4.7. C2C je oprávnený zriadiť Klientovi Užívateľský účet, na základe ktorého bude Klient priebežne informovaný o stave riešenia jeho Nároku. C2C poskytne Klientovi nevyhnutné prístupové údaje (najmä prihlasovacie meno a heslo) k Užívateľskému účtu s tým, že Užívateľský účet je spravádzkovaný ku dňu, kedy sa k nemu Klient prvýkrát, na základe zaslaných prístupových údajov, prihlási. Klient sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť ohľadom informácií potrebných na prístup do jeho Užívateľského účtu, a tieto neoznamovať tretím osobám. Klient nie je oprávnený umožniť využívanie Užívateľského účtu tretej osobe. Klient berie na vedomie, že Užívateľský účet nemusí byť dostupný nepretržite, a to najmä s ohľadom na nutnú údržbu systému. C2C sa zaväzuje pomôcť Klientovi pri využívaní Užívateľského účtu s tým, že podporu mu bude poskytovať výhradne prostredníctvom e-mailu. V prípade, že Klient nebude schopný riadne nastaviť svoj najmä Užívateľský účet, hardvér alebo softvér, na základe pokynov C2C, ide táto skutočnosť výlučne na tarchu Klienta. C2C nie je povinný na svoje náklady Klientovi zabezpečovať technickú pomoc.

#### V. PRÁVA A POVINNOSTI STRÁN

- 5.1. C2C sa zaväzuje:
- 5.1.1. postupovať pri zriaďovaní záležitosti Klienta s odbornou starostlivosťou a v súlade so záujmami Klienta,
- 5.1.2. podávať Klientovi na jeho požiadanie správy o stave a vývoji vymáhania Nároku.
- 5.2. C2C je oprávnený:
- 5.2.1. požadovať od Klienta všetky potrebné podklady a informácie o preprave a cestujúcich tak, aby mohlo dôjsť k úspešnému vymoženiu Nároku (vr. všetkých súvisiacich úkonov ako napr. podpis čestného vyhlásenia o oneskorení letu, opravy či doplnenie dodaných podkladov a pod.);
- 5.2.2. poskytovať Služby sám alebo prostredníctvom tretej osoby,
- 5.2.3. prijímať plnenie alebo akékoľvek náhrady od Dižníka vo všetkých formách (peňažné aj nepeňažné plnenie)
- 5.2.4. priebežne vyhodnocovať účelnosť a efektívnosť vymáhania Nároku a rozhodnúť o ukončení vymáhania Nároku aj v prípade, že nedošlo k plneniu zo strany Dižníka. Klient v tomto prípade nemá voči C2C nárok na žiadne plnenie.
- 5.3. Klient sa zaväzuje:
- 5.3.1. zaplatiť C2C Odmenu v súlade s Príkaznou zmluvou a týmito VOP.

- 5.3.2. po dobu trvania Príkaznej zmluvy nevyjednávaf s Dižníkom priamo bez súhlasu C2C a nepoveríť inú osobu rovnakou alebo obdobnou činnosťou ako je Služba; Klient berie výslovne na vedomie, že vyplatenie Nároku alebo jeho časti v dôsledku činnosti Klienta alebo akejkoľvek inej tretej osoby v súčinnosti s Klientom, nemá vplyv na Odmenu Poskytovateľa;
- 5.3.3. poskytnúť C2C a Advokátovi akúkoľvek súčinnosť potrebnú pri výkone predmetu Služby.
- 5.3.4. úplne, pravdivo a riadne vyplniť všetky údaje a informácie vyžadované C2C a udržiavať ich aktualizované,
- 5.3.5. podpísať a odovzdať C2C všetky potrebné dokumenty (najmä plnú moc ai) a poskytnúť aj ďalšie doklady a dokumenty vyžadované Dižníkom alebo súdom (napr. sken pasu, overenú plnú moc a pod.),

## VI. ODMENA C2C A NÁKLADY VYMÁHANIA POHLADÁVKY

### Odmena

- 6.1. C2C za poskytované Služby patrí Odmena v prípade, že dôjde k úspešnému vymoženiu Nároku Klienta, alebo jeho časti, teda že Dižník Nárok Klienta úplne, alebo aspoň z časti uhradí.
- 6.2. Odmena a jej výška je závislá na Klientom objednanom Programe. Klient si môže vybrať medzi programom BASIC bez servisného poplatku a plnou výškou odmeny C2C (percentuálneho podielu) a programom PREMIUM, kde sa hradí servisný poplatok, avšak odmena C2C (percentuálny podiel) je v zníženej sadzbe. Bližšie informácie k jednotlivým programom sú uvedené v Cenníku dostupnom na Webovej stránke C2C.
- 6.3. Odmena C2C sa skladá z dvoch (2) na sebe nezávislých zložiek, a to zo:
  - 6.3.1. **servisného poplatku**, pokiaľ je pre daný Program stanovený. Výška servisného poplatku je uvedená v Cenníku.
  - 6.3.2. **percentuálneho podielu** z vymoženého Nároku, ktorý je stanovený v Cenníku pri konkrétnom type Programu (ďalej len „Odmena“).

Klient berie na vedomie, že Odmena (percentuálny podiel z vymoženého plnenia) musí dosiahnuť najmenej čiastku 1.000,- Kč bez DPH („Minimálna odmena“). Pokiaľ bude Klient požadovať vymáhať plnenie vo výške, z ktorej percentuálny podiel Minimálnej odmeny nedosiahne, potom sa Klient zaväzuje C2C doplatiť príslušnú čiastku tak, aby C2C obdržal Odmenu vo výške Minimálnej odmeny (bez servisného poplatku).
- 6.4. Zmluva uzatvorená na zákaznícky Program PREMIUM, ktorý má určený servisný poplatok, neuhradením servisného poplatku pri uzatvorení zmluvy nezaničí, avšak ohľadom Odmeny platia cenové podmienky zákaznickeho Programu BASIC (tj s vyšším percentuálnym podielom).
- 6.5. K sume Odmeny je vždy pripočítaná DPH v zákonnej výške.
- 6.6. V prípade, keď Dižník poskytne plnenie inou ako finančnou formou (napr. letenky zadarmo, kredity, poukazy a pod. – vecné plnenie), je C2C oprávnený požadovať od Klienta Odmenu vo výške **2.000,- Kč bez DPH** za každého cestujúceho. V prípade, že Klientovi bude zo strany Dižníka daná možnosť si vybrať medzi finančným a nefinančným plnením a Klient si vyberie nefinančné (vecné) plnenie, patrí C2C Odmena v rovnakej výške, ako keby bolo vymožené finančné plnenie, min. však čiastka **2.000,- Kč bez DPH** (za každého cestujúceho). Klient berie na vedomie, že do doby, než Klient zaplatí C2C dohodnutú Odmenu, nie je C2C povinný odovzdať mu vymožené vecné plnenie.
- 6.7. Odmena je splatná v lehotách uvedených v Príkaznej zmluve.
- 6.8. Pokiaľ Dižník poskytne kompenzáciu priamo Klientovi, zaväzuje sa Klient o tejto skutočnosti bezodkladne (najneskôr do nasledujúceho pracovného dňa) informovať C2C. Klient sa v takom prípade ďalej zaväzuje uhradiť C2C Odmenu, a to najneskôr do 5 (piatich) kalendárnych dní odo dňa, keď dostane od Dižníka plnenie.

### Náklady vymáhania

- 6.9. C2C hradí v priebehu poskytovania Služby všetky náklady a výdavky spojené s vymáhaním, a to aj vo fáze Súdneho vymáhania Nároku (najmä náklady právneho zastúpenia, súdny poplatok a pod.).
- 6.10. Ak skončí vymáhanie neúspešne a Nárok nie je ani čiastočne vymožený, idú všetky náklady vymáhania plne na ťarchu C2C; článok 6.12. VOP tým nie je dotknutý.
- 6.11. Ak dôjde k vymoženiu Nároku ešte pred Súdnyim vymáhaním, sú náklady C2C kryté Odmenu a Klient nie je okrem Odmeny povinný C2C žiadne ďalšie náklady hradíť. Ak dôjde k vymoženiu Nároku až v rámci Súdneho vymáhania, má C2C voči Klientovi nárok na náhradu nákladov vymáhania vo výške 1.000,- Kč vr. DPH. C2C (resp. Advokát) je oprávnený strhnúť si túto čiastku z vymoženého plnenia od Dižníka.
- 6.12. Pokiaľ Klient poruší svoje povinnosti stanovené v Príkaznej zmluve alebo týchto VOP, v dôsledku čoho dôjde k zmareniu vyjednávania s Dižníkom a zmareniu vymoženia Nároku (napr. uvedie ohľadom Nároku nepravdivé údaje, neudelí plnú moc, neposkytne potrebné podklady, vydá bezdôvodne pokyn na zastavenie vymáhania a pod. ), alebo Klient bez vážneho dôvodu (spočívajúceho v porušení povinností zo strany C2C) ukončí zmluvný vzťah založený Príkaznou zmluvou pred uhradením Nároku, má C2C voči Klientovi nárok na paušálnu náhradu nákladov vymáhania, a to:
  - 6.12.1. **vo výške 2.000,- Kč + DPH** (za každého cestujúceho), ak je prípad vo fáze pred začatím Súdneho vymáhania;
  - 6.12.2. **vo výške 4.000,- Kč + DPH** (za každého cestujúceho), ak je prípad vo fáze Súdneho vymáhania. Klient súčasne výslovne berie na vedomie, že ak bude v prípade Súdneho vymáhania Dižníkovi voči Klientovi priznaná náhrada trov konania, je túto náhradu Klient povinný uhradiť zo svojho.
- 6.13. Klient ďalej berie na vedomie, že čl. 6.12.2 vyššie týchto VOP sa uplatní obdobne aj v nasledujúcich prípadoch:
  - 6.13.1. Súdne vymáhanie je zahájené na výslovný pokyn Klienta cez výslovné upozornenie C2C alebo Advokáta, že Nárok s najväčšou pravdepodobnosťou nebude vymáhateľný, a v rámci Súdneho vymáhania Nárok nebude úspešne vymožený;
  - 6.13.2. Klient prijme od Dižníka neadekvátne mimosúdne vyrovnanie (najmä neobsahujúce plnú náhradu trov súdneho konania).
- 6.14. Klient berie na vedomie, že náhrada trov konania, ktorá je v rámci Súdneho vymáhania priznaná Klientovi voči Dižníkovi, tvorí súčasť odmeny Advokáta a Klientovi nebude vyplatená.

- 6.15. C2C má nárok na Odmenu aj v prípade, že Nárok bude uspokojený Dižníkom až po ukončení tejto zmluvy, ak dôjde k jeho uspokojeniu v dôsledku predchádzajúcej činnosti C2C uskutočnenej na základe Príkaznej zmluvy.

## VII. UKONČENIE ZMLUVNÉHO VZŤAHU

- 7.1. Príkaznú zmluvu o poskytovaní Služby je možné ukončiť týmito spôsobmi:
- 7.1.1. **Dohoda:** Dohodu je možné uzavrieť v elektronickej forme prostredníctvom e-mailu, na základe žiadosti jednej strany o ukončenie poskytovania Služby a akceptácie druhou stranou.
  - 7.1.2. **Výpoveď:** Výpovedná lehota je jeden mesiac a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, kedy bola výpoveď doručená druhej strane (možné aj elektronicke). Pre prípad výpovede zo strany Klienta sa použije ustanovenie čl. 6.12. týchto VOP.
  - 7.1.3. **Vymoženie Nároku:** Zmluva zaniká vymožením Nárokov Klienta a ich poukázaním na účet Klienta po odpočítaní Odmeny C2C.
  - 7.1.4. **Nevymáhateľnosť Nároku:** Zmluva zaniká aj v prípade, že C2C oznámi Klientovi, že jeho nárok klasifikuje ako nevymáhateľný. Pokiaľ však následne Dižník v súvislosti s vykonanou činnosťou C2C (predchádzajúcim uplatnením Nároku zo strany C2C) poskytne Klientovi vymáhané plnenie, má C2C nárok na Odmenu a iné platby v súlade s Príkaznou zmluvou a týmito VOP.
- 7.2. Klient berie na vedomie, že Nárok môže byť zo strany C2C alebo Advokáta klasifikovaný ako nevymáhateľný aj v priebehu už začatého Súdneho vymáhania (napr. vylúčením najavo skôr než známou okolnosťou). V takom prípade sa Klient zaväzuje postupovať v súlade s právnym odporúčaním Advokáta tak, aby zamedzil vzniku ďalších nedôvodných nákladov na strane C2C (najmä Klient bude súhlasiť so späťvzatím žaloby a uzavretím prípadu); pokiaľ tak neurobí, bude povinný všetky takto vzniknuté náklady nahradiť.

## VIII. REKLAMÁCIA SLUŽBY

- 8.1. Práva a povinnosti zmluvných strán ohľadom zodpovednosti C2C za vady Služby sa riadia príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka a ďalej zákonom č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.
- 8.2. Služba vykazuje vady, pokiaľ nie je vykonaná pre Klienta v súlade s Príkaznou zmluvou. Klient výslovne berie na vedomie, že C2C negarantuje úspešné vymoženie Nároku v plnej výške. Za vadu Služby sa nepovažuje ani prípad, kedy Dižník poskytne Klientovi s jeho súhlasom namiesto finančnej kompenzácie vecné plnenie (letenky, kredity a pod.).
- 8.3. Klient môže uplatniť reklamáciu prostredníctvom kontaktného formulára na Webovej stránke C2C, prípadne písomne na adrese sídla C2C alebo elektronickeou poštou. C2C vydá Klientovi potvrdenie o prijatí reklamácie a následne reklamáciu vybaví bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote 30-tich kalendárnych dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba na doplnenie reklamácie.
- 8.4. Klient je povinný pri reklamacii vytknúť vadu a poskytnúť C2C všetku súčinnosť nutnú na vybavenie reklamácie. Ak je reklamácia dôvodná a vada Služby je možné odstrániť, má Klient nárok na odstránenie vady Služby alebo primeranú zľavu. Pokiaľ je vada Služby neodstrániteľná, môže Klient odstúpiť od Príkaznej zmluvy alebo žiadať primeranú zľavu.
- 8.5. V prípade oprávnenej reklamácie má Klient právo na náhradu účelne vynaložených nákladov spojených s reklamaciou; ak je reklamácia nedôvodná, znáša svoje náklady Klient sám.

## IX. MLČANLIVOSŤ A OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 9.1. Klient berie na vedomie, že v rámci poskytovania Služby môže od C2C obdržať Dôverné informácie (obchodné tajomstvo C2C, metódy a postupy, na ktorých je založená činnosť C2C, technológia slúžiaca na zaisťovanie činnosti C2C a pod.). Klient sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť ohľadom Dôverných informácií, a to aj po ukončení poskytovania Služieb.
- 9.2. V prípade, že Klient poruší povinnosť mlčanlivosti, zaväzuje sa uhradiť C2C zmluvnú pokutu vo výške **50.000,- Kč**. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo C2C požadovať náhradu škody, ktorá mu vznikla.
- 9.3. Ochrana osobných údajov Klienta je predmetom samostatného dokumentu Politika ochrany súkromia, ktorý je zverejnený na Webovej stránke C2C a ktorým bol Klient oboznámený pri uzatvorení Príkaznej zmluvy.
- 9.4. Klient súhlasí so zasielaním informácií súvisiacich s činnosťou C2C (obchodných oznámení) na svoju elektronickeú adresu. Súhlas je možné kedykoľvek odvolať.

## X. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 10.1. Ak sa stane niektoré ustanovenie VOP neplatné alebo neúčinné, namiesto neplatného ustanovenia nastúpi ustanovenie, ktorého zmysel sa neplatnému ustanoveniu čo najviac približuje. Neplatnosťou alebo neúčinnosťou jedného ustanovenia nie je dotknutá platnosť ostatných ustanovení.
- 10.2. C2C je oprávnený tieto VOP jednostranne doplniť či zmeniť. C2C v takom prípade zverejní nové znenie VOP na Webovej stránke. Vykonanými zmenami nie sú dotknuté práva a povinnosti, ktoré vznikli za predchádzajúceho znenia VOP.
- 10.3. Klient nie je oprávnený bez predchádzajúceho súhlasu C2C postúpiť svoje práva a povinnosti z Príkaznej zmluvy na tretiu osobu.
- 10.4. Klient berie na vedomie, že obsah Webovej stránky C2C a všetky práva k nej sú vlastníctvom C2C a sú chránené autorským právom. Klient sa zaväzuje používať Webovú stránku výhradne pre svoju potrebu a zaväzuje sa, že nebude vykonávať žiadnu činnosť, ktorá by mohla jemu alebo tretím osobám umožniť neoprávnenne zasahovať alebo užívať programové vybavenie alebo ďalšie súčasti tvoriace Webovú stránku. Užívanie

Webovej stránky Klientom neposkytuje ani nezakladá Klientovi žiadne oprávnenie užívať alebo odkazovať na logá, názvy produktov, ochranné známky a iné označenia súvisiace s činnosťou C2C, ktoré sú predmetom ochrany podľa práva duševného vlastníctva.

- 10.5. C2C nie je vo vzťahu ku Klientovi viazaný žiadnymi kódexmi správania v zmysle ustanovenia § 1820 ods. 1 písm. n) občianskeho zákonníka.
- 10.6. V prípade, že dôjde medzi C2C a Klientom k vzniku spotrebiteľského sporu z Príkaznej zmluvy, ktorý sa nepodarí vyriešiť vzájomnou dohodou, môže Klient podať návrh na mimosúdne riešenie takého sporu určenému subjektu mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorým je Česká obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát – oddelenie ADR, Štěpánska 44, 110 00 Praha 1, email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz). Prípadné spory, ktoré nebudú vyriešené podľa predchádzajúcej vety, budú riešené českým súdom podľa českého práva.
- 10.7. Tieto VOP sú platné a účinné od 1.11.2023 a plne nahrádzajú VOP, ktoré boli účinné od 1.10.2020 .

V Prahe dňa 1.11.2023

Click2Claim, s.r.o.

Ing. František Herynk, konateľ