

Obchodní podmínky Českého Službomatu

Pro internetový obchod <https://ceskysluzbomat.cz>

Verze CS-2026-10-25. Použije se znění poskytnuté zákazníkovi při uzavření smlouvy.

1. Provozovatel a působnost

Prodávajícím a poskytovatelem služeb je **Český službomat s.r.o.**, IČO 11653230, se sídlem Klejnarská 863, Kolín IV, 280 02 Kolín, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 352405. Kontaktní a doručovací adresa pro zákazníky, reklamace a vracení: Klejnarská 863, 280 02 Kolín. E-mail: info@ceskysluzbomat.cz, telefon: +420 725 501 150. Dále jej označujeme jako „provozovatel“ nebo „my“.

Tyto podmínky upravují vlastní prodej zboží a poskytování služeb provozovatele v Českém Službomatu. Nabídka může zahrnovat cyklistické zboží, zdravotní a kompenzační pomůcky, servis a údržbu, pronájem vybavení a kurzy. Nejde o tržiště smluv s cizími poskytovateli. Zdravotní a kompenzační pomůcky prodáváme jako zboží; samotný nákup nezahrnuje zdravotní péči, odbornou diagnózu ani úhradu zdravotní pojišťovnou.

Spotřebitelem je fyzická osoba jednající mimo rámec podnikání nebo samostatného výkonu povolání. Uvedení IČO samo o sobě nevylučuje spotřebitelská práva, pokud nákup ve skutečnosti nesouvisí s podnikáním. Zvláštní pravidla pro nákupy podnikatelů obsahuje článek 14. Odlišná individuální dohoda má přednost, pokud neomezuje práva spotřebitele, od nichž se nelze odchýlit.

Nedílnou součástí smlouvy jsou údaje konkrétní nabídky a objednávky, tyto podmínky, reklamační řád, poučení o odstoupení a u služeb také podmínky servisu, pronájmu a kurzů. Povinné údaje o ceně, rozsahu, termínu, dopravě a případných zvláštních nákladech zákazník obdrží před odesláním objednávky. Pozdější změna webu již uzavřenou smlouvu nemění.

2. Nabídka, objednávka a uzavření smlouvy

U produktu uvádíme jeho podstatné vlastnosti, cenu a dostupnost; u služby také rozsah a podle nabídky termín nebo způsob jeho sjednání. U fotografie označené jako ilustrace je rozhodující výslovný popis vlastností. Ilustrační označení nás nezavazuje odpovědnosti za shodu skutečného plnění s dohodnutými vlastnostmi.

Zákazník vybírá produkt nebo službu, počet kusů či míst a případný termín. V košíku a pokladně může před odesláním zkontrolovat a opravit údaje, způsob dodání a platby i celkovou cenu. Objednávku odesílá tlačítkem „Objednávka zavazující k platbě“. Objednávat lze i bez účtu.

Odesláním objednávky zákazník činí závaznou nabídku na uzavření smlouvy. Zobrazení nabídky na webu není samo o sobě návrhem na uzavření smlouvy ve smyslu § 1732 odst. 2 občanského zákoníku; použití tohoto ustanovení pro webovou prezentaci vylučujeme. Automatická zpráva „Objednávka přijata“ nebo zpráva o čekání na platbu potvrzuje obdržení objednávky a sama o sobě není jejím přijetím.

Smlouva vznikne, jakmile zákazníkovi dojde naše výslovné přijetí objednávky označené „Potvrzení uzavření smlouvy“, případně když na základě objednávky zahájíme plnění a tuto skutečnost zákazníkovi oznámíme. Objednávku přijmeme nebo sdělíme, že ji nemůžeme přijmout, bez zbytečného odkladu, nejpozději do tří pracovních dnů. Případnou změnu ceny, rozsahu nebo termínu nabídneme k

samostatnému odsouhlasení; mlčení zákazníka není přijetím změny. Není-li smlouva uzavřena, přijatou platbu vrátíme bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odmítnutí objednávky.

Zjevnou chybu v ceně, například chybu řádu nebo překlep rozpoznatelný běžně pozorným zákazníkem s ohledem na všechny okolnosti, řešíme individuálně a bezodkladně. Nejde o obecné právo zrušit jakoukoli nevýhodnou již uzavřenou smlouvu. Po uzavření smlouvy lze její změnu nebo zrušení provést pouze dohodou nebo na základě zákona či předem platně sjednaného důvodu.

Smlouva se uzavírá v českém jazyce. Elektronicky ji evidujeme; zákazník obdrží obsah objednávky a smluvní podmínky v uchovatelné podobě e-mailem. Náklady na internet a běžnou komunikaci si každá strana hradí sama; neúčtujeme zvláštní sazbu za použití prostředků komunikace na dálku.

3. Ceny a slevy

Ceny pro spotřebitele jsou v Kč a zahrnují DPH, je-li u daného plnění účtována, i povinné poplatky zahrnuté v ceně. Doprava, dobírka nebo jiná volitelná služba se připočítá jen tehdy, je-li její cena předem zřetelně sdělena a zákazník ji zvolí. Celková cena je uvedena bezprostředně před odesláním objednávky. Za běžné spotřebitelské platební karty nepožadujeme nepřípustné příplatky.

U služby s pevnou cenou je rozhodující dohodnutý rozsah. Cenu další práce nebo materiálu odsouhlasíme před jejich objednáním či provedením. Je-li uveden odhad nebo hodinová sazba, předem vysvětlíme způsob výpočtu a požadovaný limit. Změna odhadované ceny se řídí také zvláštními pravidly pro servis; neurčitá poznámka „cena se může změnit“ neopravňuje k libovolnému navýšení.

Oznámíme-li slevu z ceny výrobku, uvádíme příslušnou nejnižší cenu v zákonném rozhodném období, zpravidla 30 dnů před slevou; u kratšího prodeje a postupného zlevňování se použije zákonný režim. Procentní slevu vypočítáme z této rozhodné ceny. Kupóny lze kombinovat pouze tehdy, dovolují-li to předem uvedená pravidla; tato pravidla nemění již potvrzenou cenu.

4. Platba, zálohy a rezervace

Zákazník může využít pouze platební metody skutečně zpřístupněné v pokladně. U převodu se řídí účtem, variabilním symbolem a splatností v pokynech k objednávce. Údaje z jiného e-shopu nelze bez ověření použít. Kartové a benefitní transakce se řídí také technickými a smluvními pravidly příslušného poskytovatele; jejich použití nezbavuje zákazníka zákonných práv.

Benefitní prostředky lze využít jen pro způsobilé plnění podle konkrétního programu a skutečné smlouvy provozovatele s jeho poskytovatelem. Nevystavujeme doklady na jiné plnění, než které bylo skutečně poskytnuto. Vrácení benefitní platby provedeme způsobem přípustným podle zákona a pravidel daného programu, přednostně do původního prostředku; nepřevádíme ji automaticky na hotovost. Neúspěšná benefitní úhrada sama o sobě nepředstavuje zaplacení.

U termínových služeb je rezervace do zaplacení nebo jejího potvrzení předběžná. Konkrétní lhůta je uvedena u objednávky. Její marné uplynutí může vést ke zrušení nezaplacené rezervace; nevzniká tím smluvní pokuta. Již přijatá platba se neztrácí. Dorazí-li platba po uvolnění kapacity, nabídneme jiný termín k odsouhlasení nebo ji vrátíme; nový termín zákazníkovi jednostranně neurčíme.

Požadovanou zálohu nebo vratnou jistotu vždy uvedeme předem v konkrétní nabídce. Záloha je část ceny. Jistota slouží pouze k zajištění řádně doložených nároků z konkrétního pronájmu a není automatickým storno poplatkem.

5. Dodání a převzetí zboží

Způsob dodání, cenu a předpokládanou dobu uvedeme v nabídce a pokladně. Zboží dodáváme na území České republiky, pokud individuálně nedohodneme jinak. PPL není určeno pro kola a zásilky překračující jeho přípustné rozměry či hmotnost; pro takové plnění je nutné zvolit vhodnou dopravu nebo osobní odběr.

Není-li dohodnut jiný čas plnění, spotřebiteli dodáme zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uzavření smlouvy. V případě prodlení se použijí zákonná práva spotřebitele, včetně možnosti odstoupit po marném uplynutí přiměřené dodatečné lhůty; případy, kdy dodatečná lhůta nutná není, tím nejsou dotčeny. O překážce dodání informujeme bezodkladně.

Nebezpečí škody přechází na spotřebitele převzetím od nás nebo od dopravce, kterého jsme nabídli. Jestliže si spotřebitel zvolil dopravce, kterého jsme nenabízeli, použije se zákonné zvláštní pravidlo. Výhradu vlastnického práva do zaplacení celé ceny sjednáváme v rozsahu dovoleném zákonem.

Doporučujeme při převzetí zkontrolovat obal a při zjevném poškození požádat dopravce o zápis nebo zásilku odmítnout. Neuvedení výhrady, nepořízení fotografie ani neoznámení škody do 24 či 48 hodin však nezpůsobuje zánik zákonných práv z vad.

Zákazník má převzít řádně nabídnuté plnění. Nepřevzetí zásilky samo o sobě není oznámením odstoupení. Způsobí-li zákazník porušením povinnosti prokazatelně účelně vynaložené náklady, můžeme uplatnit pouze právně odůvodněný nárok, po zohlednění konkrétních okolností a povinnosti předcházet škodě. Neúčtujeme automatickou sankci bez právního důvodu.

6. Odstoupení spotřebitele od smlouvy

U distančního nákupu zboží může spotřebitel zpravidla odstoupit bez uvedení důvodu do 14 dnů od převzetí zboží; při více samostatně dodávaných kusech nebo částech podle jedné objednávky od převzetí posledního z nich a při pravidelném dodávání od první dodávky. U služby běží základní lhůta od uzavření smlouvy. Zákonné odlišné případy včetně delší lhůty u nevyžádané návštěvy nebo organizované akce se řídí zákonem.

Stačí před uplynutím lhůty odeslat jednoznačné prohlášení na info@ceskysluzbomat.cz nebo na Klejnarská 863, 280 02 Kolín. Na webu je dostupné také tlačítko „Odstoupit od smlouvy“ vedoucí na elektronický formulář. Nemusíte mít účet, vyplnit náš formulář, uvést důvod ani získat předchozí schválení. Samotné převzetí zboží osobně v provozovně právo neruší, jestliže smlouva vznikla na dálku. Poučení a vzorový formulář jsou samostatnou součástí těchto podmínek.

Po odstoupení vrátí spotřebitel zboží nejpozději do 14 dnů na Klejnarská 863, 280 02 Kolín, ledaže si je vyzvedneme. Přímé náklady na vrácení nese spotřebitel, pokud jsme jej o tom řádně předem informovali a nedohodneme jinak. U zboží, které pro svou povahu nelze vrátit běžnou poštou, sdělíme před objednáním konkrétní náklad nebo rozumný odhad. Není-li tato informace řádně poskytnuta, použije se zákonný režim; nelze na zákazníka přenést neurčený libovolný přepravní poplatek.

Vrátíme přijaté peněžní prostředky včetně nákladů nejlevnějšího námi nabízeného běžného dodání, nikoli navýšení za zákazníkem zvolenou dražší variantu, bez zbytečného odkladu a nejpozději do 14 dnů od odstoupení. Osobní odběr není pro tento účel běžným placeným způsobem dodání. Použijeme stejný platební prostředek; jiný jen se souhlasem zákazníka a bez dodatečných nákladů. U kupní smlouvy můžeme s vrácením vyčkat na zboží nebo doklad o odeslání, podle toho, co nastane dříve.

Spotřebitel odpovídá za skutečné snížení hodnoty způsobené zacházením nad rámec nutného seznámení s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží, byl-li řádně poučen. Případné snížení individuálně doložíme. Neúčtujeme paušální poplatek za rozbalení, čištění nebo opětovné uvedení do prodeje a nevyžadujeme neporušený původní přepravní obal jako obecnou podmínku odstoupení.

7. Zákonné výjimky a zahájené služby

Právo na odstoupení může být vyloučeno zejména u skutečně individuálně vyrobeného či osobně přizpůsobeného zboží; výběr běžné varianty, velikosti či barvy z nabídky sám o sobě tuto výjimku nezakládá. U zdravotního nebo hygienického zboží lze výjimku uplatnit jen při splnění zákonných podmínek: dodání v zapečetěném obalu, jeho porušení spotřebitelem a nevhodnost vrácení z důvodů ochrany zdraví nebo hygieny. Samotné označení „zdravotní pomůcka“ právo neruší.

Podle § 1837 písm. j) občanského zákoníku se právo neuplatní zejména u nájmu dopravního prostředku a služby využití volného času, má-li být podle smlouvy plněno k určitému datu nebo v určitém období. U skutečně takto sjednaného pronájmu kola jako dopravního prostředku nebo konkrétně datovaného volnočasového kurzu tuto výjimku uvádíme u nabídky. Výjimka se nepřenáší automaticky na servis, jakoukoli výuku ani pronájem jiné věci pouze proto, že má termín.

Službu, u níž právo na odstoupení trvá, začneme poskytovat před uplynutím lhůty jen na výslovnou žádost spotřebitele. Pokud poté odstoupí před dokončením, uhradí přiměřenou část skutečně poskytnutého plnění podle zákona, byl-li řádně předem informován. Právo zanikne po úplném poskytnutí služby pouze tehdy, byly-li splněny zákonné podmínky včetně výslovného předchozího souhlasu a poučení. Předem zaškrtnuté políčko ani samotný souhlas s obchodními podmínkami nenahrazuje zvláštní žádost.

Uplatnění zákonného práva na odstoupení není zpoplatněno stornem. Smluvní storno se týká pouze situací, kdy právo na bezdůvodné odstoupení neexistuje nebo již uplynulo, a jen v předem platně sjednaném rozsahu.

8. Reklamáce a zákonná odpovědnost

Za vady zboží a služeb odpovídáme v zákonném rozsahu. Reklamací lze uplatnit na Klejnarská 863, 280 02 Kolín nebo elektronicky na info@ceskysluzbomat.cz, popřípadě prostřednictvím reklamačního formuláře. U spotřebitele přijímáme reklamáce také na dalších místech, kde to vyžaduje zákon. Použití našeho formuláře, originálu účtenky či původního obalu není podmínkou, lze-li nákup a vadu prokázat jinak.

Spotřebitel může vytknout vadu zboží projevenou během dvou let od převzetí. Projevili-li se v prvním roce, platí zákonná domněnka vady při převzetí, pokud ji nevylučuje povaha věci nebo vady. U použité věci lze dobu zkrátit až na jeden rok pouze konkrétní dohodou a řádnou informací před nákupem; tato obecná věta sama o sobě žádné zkrácení nesjednává.

Přednostně může spotřebitel požadovat opravu nebo výměnu, ledaže je zvolený způsob nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný podle zákonných kritérií. Slevu nebo odstoupení může uplatnit za zákonných podmínek, zejména při odmítnutí či neprovedení nápravy, opakovaném projevu vady nebo podstatné vadě. Od smlouvy nelze odstoupit pro nevýznamnou vadu; nevýznamnost prokazuje prodávající. Podrobnosti stanoví reklamační řád.

Potvrdíme uplatnění reklamáce, její obsah a požadovaný způsob vyřízení. Reklamací spotřebitele vyřídíme včetně odstranění vady a informování zákazníka nejpozději do 30 dnů, pokud se v konkrétním

případě výslovně nedohodneme na delší lhůtě. Souhlas s delší lhůtou není předem součástí těchto podmínek. Při marném uplynutí zákonné lhůty má spotřebitel zákonná práva, včetně odstoupení nebo přiměřené slevy.

Běžné opotřebení odpovídající používání, poškození prokazatelně způsobené nesprávným užíváním nebo jiný stav, za který podle zákona neodpovídáme, není vadou, za kterou neseme odpovědnost. Reklamací však nezamítáme automaticky jen kvůli zásahu jiné osoby či chybějícímu pravidelnému servisu; posuzujeme příčinu konkrétní vady a zákonné podmínky. Nezaměňujeme zákonná práva se zvláštní zárukou za jakost.

9. Servis, pronájem a kurzy

U služeb se dále použijí samostatné Podmínky servisu, pronájmu a kurzů. Ty upravují předání věci, odsouhlasení prací a cen, termíny, bezpečné užívání, jistotu, škody a pravidla změn či zrušení. Sazba případného skladného, kauce nebo storna musí být konkrétně uvedena před objednáním, nikoli poprvé až při vracení věci nebo zrušení.

Neposkytujeme-li v nabídce výslovně jiný závazek, služba nezahrnuje zdravotní péči, pojištění účastníka ani garanci určitého sportovního nebo léčebného výsledku. Toto vymezení neruší odpovědnost za řádné a bezpečné poskytnutí sjednané služby.

10. Účty a komunikace

Zákazník uvádí pravdivé a aktuální údaje a chrání své přihlašovací údaje. Změnu kontaktní adresy, chybu v objednávce nebo podezření na zneužití oznámí bezodkladně. Účet lze zrušit; nezanikají tím existující smlouvy, pohledávky ani povinnosti uchovat některé doklady. Oprávněné zákaznické právo nelze podmínit zachováním účtu.

Dokumenty a zprávy zasíláme na e-mail uvedený zákazníkem. Případné doručovací domněnky nenahrazují skutečné doručení tam, kde je zákon vyžaduje. Pro závažné změny nebo schválení dalších prací používáme doložitelný způsob komunikace.

11. Ochrana údajů a recenze

Informace o zpracování osobních údajů a cookies jsou samostatně na stránce Právní informace. Pro vyřízení objednávky, reklamace a zákonnou evidenci nevyžadujeme marketingový souhlas. Případný souhlas s obchodními sděleními nebo volitelnými cookies musí být oddělený a dobrovolný.

U recenzí vysvětlujeme způsob ověřování. Ověřeným nákupem označujeme pouze recenzi přiřazenou systémem k odpovídajícímu nákupu; netvrdíme, že všechny zveřejněné recenze pocházejí od skutečných zákazníků, pokud to nemůžeme doložit. Pravidla recenzí neumožňují odstranit věcnou kritiku pouze kvůli jejímu negativnímu obsahu.

12. Odpovědnost a překážky

Strany si bezodkladně sdělí podstatnou překážku plnění a přijmou přiměřená opatření ke snížení škody. Zákonné důvody zproštění povinnosti k náhradě škody posuzujeme podle konkrétní situace; běžný nedostatek personálu nebo dodavatelský problém není automaticky „vyšší mocí“.

Nevylučujeme ani neomezujeme odpovědnost, kterou podle zákona nelze vyloučit, zejména za újmu na přirozených právech člověka, úmysl či hrubou nedbalost a zákonnou ochranu spotřebitele nebo slabší strany. Nepoužíváme paušální prohlášení „vše na vlastní nebezpečí“ jako náhradu za tyto povinnosti.

13. Stížnosti a mimosoudní řešení

Se stížností se nejprve obraťte na info@ceskysluzbomat.cz. U spotřebitelských sporů z kupní smlouvy nebo smlouvy o službě je příslušným subjektem mimosoudního řešení Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, web <https://adr.coi.gov.cz/>, pokud zákon pro daný spor nestanoví jiný subjekt. Návrh je nutné podat v zákonné lhůtě, zpravidla do jednoho roku od prvního uplatnění práva u provozovatele. Právo obrátit se na soud zůstává zachováno.

Unijní platforma ODR byla ukončena; neodkazujeme na ni jako na funkční způsob řešení sporů. Působnost dozorových orgánů se řídí příslušnými právními předpisy.

14. Zvláštní pravidla pro podnikatele

Jedná-li zákazník v rámci své podnikatelské činnosti, nepoužijí se zvláštní spotřebitelská práva, zejména bezdůvodné 14denní odstoupení ani spotřebitelská 30denní reklamační lhůta. Zákonná odpovědnost za vady a individuálně sjednané záruky tím nejsou obecně vyloučeny. Podnikatel prohlédne plnění co nejdříve a vady oznámí bez zbytečného odkladu podle použitelných zákonných ustanovení.

Pro podnikatele neposkytujeme záruku za jakost, pokud není výslovně uvedena v nabídce, potvrzení či záručním prohlášení. Vyšší nároky na úvěrové riziko můžeme řešit požadavkem platby předem ještě před přijetím konkrétní objednávky. Změnu již uzavřené smlouvy ani dodatečné sankce nelze založit pouhou jednostrannou změnou podmínek.

15. Rozhodné právo a změny

Vztahy se řídí právem České republiky. Tato volba neodnímá spotřebiteli ochranu kogentních ustanovení práva, která by se jinak použila, ani příslušnost soudu danou předpisy na ochranu spotřebitele. Neplatnost jednotlivého ustanovení nemá sama o sobě vliv na ostatní, lze-li je od něj oddělit.

Změny podmínek se uplatní pro budoucí smlouvy. Pro starší objednávku uchováváme její konkrétní znění. Zákazník si může dokumenty stáhnout, vytisknout nebo vyžádat na kontaktním e-mailu.

Reklamační řád Českého Službomatu

Verze CS-2026-10-25. Provozovatel: Český službomat s.r.o., IČO 11653230, sídlo Klejnarská 863, Kolín IV, 280 02 Kolín. Přijetí reklamací: Klejnarská 863, 280 02 Kolín, info@ceskyslužbomat.cz, tel. +420 725 501 150.

1. Kde a jak reklamovat

Reklamací lze uplatnit osobně nebo písemně na doručovací adrese, e-mailem nebo prostřednictvím formuláře „Uplatnit reklamací“ na [ceskyslužbomat.cz](mailto:info@ceskyslužbomat.cz). U spotřebitele přijímáme reklamací také v kterékoli naší provozovně, kde je to vzhledem k sortimentu možné, případně v sídle, jak vyžaduje zákon. Pro opravu lze využít i určenou opravující osobu, je-li taková řádně uvedena; jiná práva se uplatňují u prodávajícího.

Uvedte, čeho se reklamace týká, kdy se vada projevila, její popis a požadovaný způsob vyřízení, a připojte kontakt pro vyrozumění. Nákup lze doložit i jinak než originálem účtenky, například objednávkou, výpisem nebo jiným věrohodným dokladem. Náš formulář je pomůcka, nikoli povinná forma. Nevyžadujeme souhlas s reklamou, lékařskou zprávu ani kopii občanského průkazu.

Pro posouzení umožněte přezkoumání věci a poskytněte nezbytnou součinnost. Reklamovaný předmět zabalte bezpečně; původní obal není podmínkou. Znečištění a bezpečnostní rizika řešíme přiměřeně, bez automatického odmítnutí zákonného práva. Před odesláním rozměrného zboží nás kontaktujte kvůli vhodnému převzetí a účelnému způsobu dopravy; kontakt není podmínkou platného uplatnění reklamace.

2. Potvrzení a lhůta

Při uplatnění reklamace vydáme potvrzení obsahující datum, obsah reklamace, požadovaný způsob vyřízení a kontaktní údaje pro informování zákazníka. Po vyřízení vydáme potvrzení o datu a způsobu vyřízení, provedené opravě a době jejího trvání, nebo písemné odůvodnění zamítnutí. Elektronický formulář poskytne potvrzení o přijetí podání; případné nezbytné doplnění si vyžádáme konkrétně.

U spotřebitele rozhodneme o reklamaci ihned, ve složitém případě do tří pracovních dnů; do této rozhodovací lhůty se nezapočítává přiměřená doba odborného posouzení. Celou reklamaci včetně odstranění vady vyřídíme bez zbytečného odkladu a zákazníka o tom informujeme nejpozději do 30 dnů od uplatnění, pokud se v jednotlivém případě nedohodneme na delší lhůtě. Souhlas s prodloužením nelze předpokládat ani předem vynutit těmito podmínkami.

Zákazník musí umožnit potřebné posouzení. Důsledky neposkytnutí nezbytné součinnosti pro běh lhůty se posoudí podle zákona a konkrétních okolností; pouhé interní čekání na dodavatele nebo „založení protokolu až po kontrole“ samo o sobě neposouvá datum uplatnění. Po marném uplynutí příslušné lhůty může spotřebitel využít zákonná práva včetně odstoupení nebo přiměřené slevy.

3. Jakost zboží a doba pro vytknutí vady

Odpovídáme, že věc při převzetí odpovídá ujednaným a zákonem požadovaným vlastnostem, množství a příslušenství, je použitelná k dohodnutému i obvykle očekávanému účelu a jsou dodány potřebné návody. Případnou konkrétní odchylku od objektivních požadavků lze sjednat jen zákonem přípustným způsobem, po zvláštním upozornění a výslovném odděleném souhlasu zákazníka; obecná věta v podmínkách nestačí.

Spotřebitel může vytknout vadu, která se projeví do dvou let od převzetí. Projeví-li se během prvního roku, předpokládá se její existence již při převzetí, pokud povaha věci nebo vady tento závěr nevylučuje. Doba neběží po dobu, kdy kupující nemůže věc používat z důvodu oprávněně vytknuté vady. Zákonné zvláštnosti věcí s digitálními vlastnostmi včetně poskytování potřebných aktualizací tím nejsou dotčeny.

U použitého zboží lze zákonnou dobu zkrátit až na jeden rok jen individuálně a předem dohodnutým způsobem; bez takové dohody zkrácení neplatí. Běžná životnost či opotřebení součástky není automaticky totožné s dobou zákonné odpovědnosti. Případná záruka výrobce nebo prodávajícího je samostatný závazek podle záručního prohlášení a neomezuje zákonná práva.

4. Oprava, výměna, sleva a odstoupení

Spotřebitel nejprve může požadovat odstranění vady opravou nebo výměnou. Volbu lze odmítnout, je-li nemožná nebo oproti druhé nepřiměřeně nákladná s ohledem na povahu vady, hodnotu věci bez vady a význam vady; odstranění můžeme odmítnout v zákonem stanovených případech. Nápravu provedeme v přiměřené době, bez značných obtíží pro zákazníka a na vlastní náklady, včetně zákonem vyžadované demontáže a montáže.

Přiměřenou slevu nebo odstoupení lze požadovat zejména pokud nápravu odmítneme či nezjednáme podle zákona, vada se projeví opakovaně, jde o podstatné porušení smlouvy nebo je z okolností zřejmé, že náprava nebude v přiměřené době nebo bez značných obtíží provedena. U nevýznamné vady odstoupení nepřísluší; prokázání nevýznamnosti je na prodávajícím. Zákonná práva po překročení reklamační lhůty zůstávají zachována.

Při oprávněném odstoupení z důvodu vady nebo slevě postupujeme podle zákonných pravidel vrácení ceny. Nelze zákazníka bez jeho souhlasu nutit přijmout poukaz, jiný výrobek či kredit místo peněz, má-li nárok na peněžité vypořádání.

5. Co není vadou, za kterou odpovídáme

Za vadu se nepovažuje běžné opotřebení odpovídající době a způsobu používání ani opotřebení použité věci odpovídající jejímu předem popsanému stavu. Neodpovídáme za prokazatelné poškození způsobené zákazníkem, nedodržením správného návodu, neodbornou montáží či údržbou nebo vnější událostí, pokud jde o skutečnou příčinu reklamované vady. Pouhá existence takové okolnosti nebo servisního zásahu třetí osoby není bez dalšího důvodem k odmítnutí jakékoli reklamace.

U kol se posuzují konkrétní souvislosti zatížení, použití a údržby. U pomůcek se posuzuje dodržení účelu a návodu. Samotné subjektivní nevyhovování řádně popsaného zboží není automaticky vadou; právo na bezdůvodné distanční odstoupení, pokud trvá, však tím není vyloučeno.

6. Reklamace služeb

U servisu odpovídáme za provedení sjednaných prací. Práva se posuzují podle příslušné úpravy smlouvy o dílo a konkrétního plnění; zákazník má vadu oznámit bez zbytečného odkladu po zjištění. Pravidla pro vady díla nelze zaměňovat s obecnou dvouletou „zárukou na celý opravený předmět“. U dodaných náhradních dílů se podle jejich právní povahy uplatní také odpovídající práva ke zboží.

U pronájmu oznamte závadu, která brání bezpečnému nebo sjednanému užívání, bezodkladně a nebezpečné vybavení dále nepoužívejte. Zajistíme nápravu podle okolností a právního režimu nájmu, například vhodnou výměnu, opravu, přiměřenou slevu či ukončení nájmu. Odpovědnost za vadu nelze paušálně přenést na nájemce předávacím protokolem.

U kurzu posoudíme, zda byl poskytnut v dohodnutém rozsahu, čase a kvalitě. Pouhá odlišná subjektivní očekávání od předem jasně popsaného programu nezakládají automaticky vadu; neprovedení slíbeného plnění ani bezpečnostní pochybení však nelze vyloučit formulací „výsledek není zaručen“. U spotřebitelských reklamací služeb dodržíme příslušná pravidla včetně 30denní lhůty, pokud zákon nestanoví jinak.

7. Náklady a vyzvednutí

Při oprávněné reklamaci má zákazník právo na náhradu účelně vynaložených nákladů podle zákona. Žádost o náhradu dopravného nebo dalších nákladů doložte; vhodný způsob převzetí rozměrného zboží rádi dohodneme předem. Bez zákonného důvodu nebo samostatné platné dohody neúčtujeme paušální poplatek za posouzení „neuznané reklamace“ spotřebitele.

Po vyrozumění zákazník převezme opravený nebo vyměněný předmět v přiměřené době. Případné skladné lze účtovat jen při existenci platného právního důvodu a v přiměřené předem sjednané výši; samotný reklamační řád neurčuje automatický paušál. S nevyzvednutou věcí lze naložit jen zákonným způsobem po splnění potřebných výzev a lhůt.

8. Podnikatelé a spory

U skutečných podnikatelských nákupů se práva z vad řídí obecnou úpravou a konkrétní dohodou. Spotřebitelská 30denní reklamační lhůta se na ně automaticky nevztahuje. Podnikatel má plnění včas prohlédnout a vady oznámit bez zbytečného odkladu; zákonná pravidla skrytých vad zůstávají zachována.

Nesouhlasíte-li s vyřízením, napište na info@ceskysluzbomat.cz. Spotřebitel se může obrátit na Českou obchodní inspekci - ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, adr.coi.gov.cz, nebo na soud. Podání podnětu dozorovému orgánu není samo o sobě reklamací u provozovatele.

Poučení o odstoupení od smlouvy

Český Službomat - ceskysluzbomat.cz. Verze CS-2026-10-25.

Komu odstoupení oznámit

Český službomat s.r.o., IČO 11653230, sídlo Klejnarská 863, Kolín IV, 280 02 Kolín, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 352405. Adresa pro odstoupení a vrácení: **Klejnarská 863, 280 02 Kolín**. E-mail info@ceskysluzbomat.cz, telefon +420 725 501 150.

Vaše právo

Jste-li spotřebitelem a uzavřeli jste smlouvu na dálku, máte s výhradou zákonných výjimek právo odstoupit bez uvedení důvodu do 14 dnů. U koupě zboží se lhůta počítá od dne následujícího po dni, kdy zboží převeźmete vy nebo vámi určená třetí osoba odlišná od dopravce. U několika samostatně dodávaných kusů v jedné objednávce a u zboží dodávaného po částech se použije převzetí posledního kusu nebo části; při pravidelném dodávání po určitou dobu převzetí první dodávky. U služby se základní lhůta počítá ode dne následujícího po uzavření smlouvy.

Případne-li konec lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, končí nejbližší následující pracovní den. Pro zachování lhůty stačí odstoupení před jejím uplynutím odeslat. Zvláštní zákonné lhůty, například u některých smluv uzavřených při nevyžádané návštěvě nebo na organizované akci, tím nejsou zkráceny. Nebudete-li řádně poučeni, prodloužení lhůty se řídí zákonem.

Jak právo uplatnit

Oznamte nám jednoznačně, od které smlouvy nebo její části odstupujete. Můžete použít e-mail, dopis, přiložený vzorový formulář nebo elektronickou funkci „**Odstoupit od smlouvy**“, dostupnou v hlavičce/patičce obchodu a na stránce [/odstoupeni/](#). Online doplníte jméno, údaje umožňující určit smlouvu a e-mail pro potvrzení a odešlete tlačítkem „**Potvrdit odstoupení od smlouvy**“. Přijetí podání bez zbytečného odkladu potvrdíme včetně jeho obsahu a data a času odeslání.

Pro oznámení nemusíte mít zákaznický účet, uvést důvod ani čekat na naše svolení. Neznáte-li číslo objednávky, popište smlouvu jiným dostatečně určitým způsobem. Použití našeho formuláře není povinné. Podání přes jiný uvedený komunikační kanál má stejné zákonné účinky.

Důsledky odstoupení

Vrátíme vám všechny přijaté peněžní prostředky včetně příslušných nákladů na původní dodání bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od obdržení oznámení. Vracíme nejvýše náklady nejlevnějšího běžného způsobu dodání, který jsme nabízeli; rozdíl za dražší vámi zvolenou dopravu nevracíme. Osobní odběr není pro tento účel běžným způsobem dodání.

Peněžní prostředky vracíme stejným způsobem, jakým jsme je obdrželi, pokud se výslovně nedohodneme na jiném způsobu bez dalších nákladů pro vás. Při vrácení benefitní platby použijeme odpovídající přípustný postup vůči původnímu prostředku; samotné použití benefitů vaše zákonné právo neruší. U koupě můžeme s vrácením peněz vyčkat, než obdržíme zboží nebo doklad o jeho odeslání, podle toho, co nastane dříve.

Zboží nám odešlete nebo předejte na Klejnarská 863, 280 02 Kolín bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od oznámení odstoupení, pokud jsme nenabídli jeho vyzvednutí. Lhůta je zachována včasným odesláním. Přímé náklady na vrácení nesete vy, pokud jsme vás o tom předem řádně informovali. U předmětů, které nelze vrátit běžnou poštou, je rozhodující konkrétní údaj nebo rozumný odhad nákladu sdělený před objednáním. Bez této potřebné informace se postupuje podle zákona.

Odpovídáte pouze za snížení hodnoty způsobené nakládáním nad rámec potřebného seznámení se s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží, za podmínek stanovených zákonem. Běžné vybalení samo o sobě neopravňuje k paušálnímu poplatku. Věc zabalte bezpečně; originální přepravní obal ani originál účtenky obecně nejsou povinnou podmínkou odstoupení.

Služby a výjimky

Požádáte-li výslovně o zahájení poskytování služby ještě ve lhůtě pro odstoupení a odstoupíte před dokončením, uhradíte přiměřenou část skutečně poskytnutého plnění, byli-li jste řádně předem informováni. Po úplném poskytnutí služby právo zanikne jen při splnění zákonných podmínek včetně výslovného předchozího souhlasu a poučení. Neodůvodněná povinnost uhradit celou cenu za neprovedenou práci z tohoto pravidla neplyne.

Výjimky se týkají například skutečně individuálně přizpůsobeného zboží a za přesných zákonných podmínek rozpečetěného zboží nevhodného k vrácení z důvodu ochrany zdraví nebo hygieny. Zdravotní pomůcky nelze z vrácení vyloučit plošně. Nájem dopravního prostředku nebo služba využití volného času sjednané na určité datum nebo období spadají při splnění podmínek pod § 1837 písm. j) občanského zákoníku. U takového pronájmu kola či konkrétního volnočasového kurzu výjimku uvádíme v nabídce; nejde o pravidlo pro každý servis nebo pronájem jakékoli věci.

Vzor pro e-mail nebo dopis

Adresát: Český službomat s.r.o., Klejnarská 863, 280 02 Kolín, info@ceskysluzbomat.cz.

Oznamuji, že odstupuji od smlouvy o nákupu tohoto zboží / poskytnutí této služby: _____.

Číslo objednávky nebo jiné určení smlouvy: _____.

Datum objednání / uzavření smlouvy a datum převzetí, je-li známé: _____.

Jméno a příjmení zákazníka: _____.

Adresa zákazníka: _____.

E-mail pro potvrzení: _____.

Datum: _____.

Podpis zákazníka: _____ (jen pokud zasíláte v listinné podobě).

Účet pro vrácení částky můžete doplnit dobrovolně, požadujete-li a odsouhlasíme-li tento jiný způsob vrácení. Důvod odstoupení není vyžadován. Nepotřebné varianty škrtněte.

Podmínky servisu, pronájmu a kurzů

Český Službomat - Český službomat s.r.o., IČO 11653230, sídlo Klejnarská 863, Kolín IV, 280 02 Kolín, kontakt info@ceskysluzbomat.cz, +420 725 501 150. Verze CS-2026-10-25. Tato pravidla doplňují obchodní podmínky a konkrétní objednávku; neomezují zákonná práva spotřebitele.

1. Co musí být dohodnuto předem

U každé služby musí být zřejmé, co zahrnuje, cena nebo způsob jejího výpočtu, termín a místo, počet účastníků či kusů vybavení a případné potřebné vybavení nebo omezení. Výslovně uvedeme, zda zákazník objednává pevně naceněné plnění, placenou diagnostiku, nebo pouze nezávazně poptává řešení. Závazný servisní balíček nelze bez dohody proměnit v neurčitou nabídku s dodatečnou cenou.

Rezervace dostupného termínu není oprávněním poskytnout jiný rozsah služby. Nebezpečné počasí, bezpečnostní překážka, chybějící díl nebo jinou podstatnou okolnost sdělíme bez zbytečného odkladu a navrhneme zákonné řešení. Náhradní termín nebo jiné vybavení vyžaduje souhlas zákazníka, pokud nejde jen o předem dohodnutou rovnocennou variantu.

2. Servis a opravy

Při převzetí kola či jiné věci sepíšeme zakázkový list, pokud opravu neprovádíme ihned na počkání. Zachytíme identifikaci věci, předané příslušenství, viditelný stav, požadované práce, dohodnutou kvalitu a rozsah, cenu nebo odhad a způsob výpočtu, případný cenový limit a termín dokončení. Zákazník obdrží kopii.

Fotografie viditelného stavu lze pořizovat v přiměřeném rozsahu k doložení předání a ochrany nároků, bez nadbytečných údajů o osobách. Zaznamenání běžné prohlídky nevylučuje skryté vady předávané věci a nenahrazuje naši odbornou péči.

Pevnou cenu jednostranně nezvyšujeme. Zjistíme-li potřebu dalších prací nebo dílů, předem navrhneme jejich rozsah, cenu a případný dopad na termín a vyžádáme doložitelný souhlas. Je-li cena určena odhadem a potřeba jejího podstatného překročení vyjde najevo, sdělíme bez zbytečného odkladu odůvodněnou novou cenu a poučení o zákonných možnostech zákazníka; jinak se nemůžeme domáhat rozdílu, pokud to zákon stanoví. Zákazníkův výslovně dohodnutý limit dodržujeme.

Diagnostika nebo rozebrání je placené pouze tehdy, pokud byly samostatně předem dohodnuty včetně ceny či výpočtu. Odmítnutí dodatečné nabídky oprav samo o sobě neumožňuje vyúčtovat nepředjednaný poplatek. U původně řádně objednané a provedené diagnostiky tím nezaniká právo na její dohodnutou cenu.

Pokud požadovaný postup nebo předaná věc nejsou vhodné, upozorníme na to podle zákona. Z bezpečnostních důvodů můžeme odmítnout nebezpečný úkon nebo přerušit práce v rozsahu dovoleném zákonem. Zakázku bez souhlasu zákazníka nerozšiřujeme nad sjednaný rozsah s výjimkou zákonem odůvodněných naléhavých opatření.

Po dokončení zákazníka vyzoomíme a při předání potvrdíme provedené práce a případná zbývající omezení bezpečného používání. Doporučení další údržby nebo prohlídky sdělujeme konkrétně. Neposkytnutá záruka na celý předmět neomezuje odpovědnost za námi provedené práce a dodané díly.

Skladné nebo jiný náklad při dlouhodobém nevyzvednutí lze uplatnit pouze za platně a konkrétně sjednaných nebo zákonných podmínek po příslušném vyrozumění. Nepřevádíme si vlastnictví nevyzvednuté věci automaticky ani ji svévolně neprodáváme. Případný zákonný svépomocný prodej vyžaduje splnění jeho konkrétních podmínek a vyúčtování výtěžku.

3. Pronájem vybavení

Je-li předmětem nájem dopravního prostředku, například kola, sjednaný na konkrétní datum nebo období, může být při splnění zákonných podmínek vyloučeno bezdůvodné odstoupení podle § 1837 písm. j) občanského zákoníku; tento režim výslovně označujeme v nabídce. U pronájmu jiného vybavení bez splnění výjimky zůstává zákonné distanční odstoupení zachováno. Právo reklamovat vadné plnění není touto výjimkou dotčeno.

V nabídce pronájmu stanovíme konkrétní předmět nebo jednoznačnou kategorii rovnocenného vybavení, čas a místo předání a vrácení, dobu pronájmu, nájemné, případnou jistotu a co cena zahrnuje. Pronájem v této základní nabídce není pojištěním a nezahrnuje odkup vybavení.

Při předání společně zaznamenáme typ a identifikátor vybavení, stav, příslušenství, známé vady a stav baterie u elektrokola, je-li podstatný. Předáme potřebný návod a bezpečnostní pokyny. Zákazník má možnost věc prohlédnout a vytknout zjevný nedostatek; podpis protokolu nevylučuje odpovědnost za skrytou nebo později zjištěnou vadu.

Vybavení je určeno pouze k účelu a zatížení uvedenému v nabídce a návodu. Bez souhlasu jej nelze přenechat jiné osobě, přestavovat nebo používat způsobem zvyšujícím riziko škody mimo dohodnuté použití. Uživatel dodržuje právní předpisy, bezpečnostní pokyny a doporučení k ochraně před krádeží; rozsah jeho právní odpovědnosti se přesto vždy posuzuje podle zákona a konkrétního porušení povinnosti.

Při závadě nebo nehodě zákazník přeruší nebezpečné používání, přiměřeně zabezpečí věc a kontaktuje nás. Neprovede neodbornou opravu; nezbytná neodkladná opatření a související náklady se řídí zákonem. Krádež nebo závažnou nehodu oznámí podle okolností též policii a zachová dostupné doklady.

Vratná jistota, je-li vyžadována, musí být konkrétně uvedena před objednáním. Po řádném vrácení ji uvolníme bez zbytečného odkladu, zpravidla do pěti pracovních dnů; technická doba uvolnění kartové blokace může záviset na bance. Máme-li doložitelný nárok, vysvětlíme jeho právní důvod, výši a způsob vypořádání. Nespornou zbývající část jistoty zbytečně nezadržujeme.

Za běžné opotřebení při řádném užívání se náhrada škody neúčtuje. Skutečnou škodu doložíme; zohledníme stav a hodnotu věci před poškozením, účelnost opravy, zákonná pravidla náhrady a zabránění bezdůvodnému obohacení. Neúčtujeme současně plnou cenu nové náhrady i další plnění za stejnou škodu. Samotná ztráta nebo krádež neznamená automaticky povinnost zaplatit jakoukoli námi určenou částku bez zjištění právního základu.

Při předpokládaném zpoždění vrácení nás kontaktujte ihned. Prodloužení podléhá dostupnosti a dohodě. Za další dobu nebo prokazatelně vzniklou škodu lze požadovat jen předem platně dohodnuté nebo zákonné plnění. Bez konkrétního ujednání neúčtujeme paušální násobek denního nájemného jako automatickou pokutu.

4. Kurzy a výuka

Před objednáním sdělíme datum, místo, rozsah a náplň, úroveň, předpoklady účasti, věková omezení a potřebné vybavení, pokud jsou pro konkrétní kurz podstatné. U nezletilých stanovíme přiměřený způsob přihlášení a případné účasti zákonného zástupce. Pro účast nepožadujeme paušální vzdání se náhrady újmy.

Účastník dodržuje bezpečnostní instrukce a právní předpisy. Pokud své schopnosti nebo aktuální stav vnímá jako překážku bezpečné účasti, oznámí to instruktorovi v nezbytném rozsahu. Prostřednictvím veřejného objednávkového nebo reklamačního formuláře nevyžadujeme diagnózy či zdravotnickou dokumentaci.

Instruktor může přiměřeně omezit nebo ukončit nebezpečné chování. Následky pro cenu se posoudí podle příčiny a míry konkrétního porušení; nevzniká nám automaticky právo ponechat si celou cenu v každém případě. Negarantujeme konkrétní sportovní výsledek, odpovídáme však za odborné, bezpečné a řádné poskytnutí sjednaného programu.

5. Změny a dobrovolné zrušení služby

Tato pravidla se uplatní až poté, co je smlouva uzavřena. Zákonné bezdůvodné odstoupení, práva z vady ani naše porušení smlouvy se neřídí placeným stornem. Nejprve vždy posoudíme, zda má zákazník takové zákonné právo.

Žádost o změnu nebo zrušení zasílejte bez zbytečného odkladu na info@ceskysluzbomat.cz; pro naléhavý kontakt lze využít +420 725 501 150 a žádost následně doložit. Změna je účinná dohodou, není-li zákazník oprávněn službu ukončit jednostranně podle zákona nebo konkrétní smlouvy.

V základním režimu nepoužíváme automatickou paušální procentní sankci. U dobrovolného zrušení mimo zákonné odstoupení lze dohodnout náhradu prokazatelných a účelně vynaložených nevratných nákladů spojených s konkrétní rezervací, po odečtení úspor a náhradního využití kapacity. Tato obecná možnost sama o sobě nevytváří automatický nárok ani neopravňuje ponechat si zálohu bez doložení.

Jiný konkrétní storno sazebník lze sjednat jen tehdy, je-li přehledně uveden před objednáním a přiměřený s ohledem na skutečné obchodní důvody, čas do termínu a možnost náhradního obsazení. Nelze jím obcházet zákonné odstoupení, odpovědnost za vady ani zákaz nepřiměřených ujednání. Bez takového konkrétního ujednání neúčtujeme automatické 50% či 100% storno.

Zrušíme-li službu my a nejde o důvod přičitatelný zákazníkovi, nabídneme dohodu o náhradě nebo vrátíme cenu neposkytnutého plnění bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od ujednaného vypořádání či účinného ukončení. Jiná zákonná práva tím nejsou dotčena. Náhradní termín není povinný a poukaz nelze bez souhlasu vnutit místo zákonného peněžitého nároku.

6. Bezpečnost, odpovědnost a přednost zákona

Přirozená rizika cyklistiky a pohybu neodstraňují naše povinnosti odborné péče, bezpečného vybavení a řádného poučení. Odpovědnost nelze blanketně vyloučit podpisem „na vlastní nebezpečí“. Na konkrétní situaci se použijí občanskoprávní pravidla o prevenci, náhradě újmy a případném spolupůsobení poškozeného, vždy v zákonných mezích.

Reklamace služeb vyřizujeme podle reklamačního řádu. Předávací protokol a potvrzení o zakázce slouží jako doklad dohody a skutečného stavu; nemění automaticky zákonná práva spotřebitele.

Ochrana osobních údajů a cookies

Český Službomat - ceskysluzbomat.cz. Verze CS-2026-10-25.

1. Správce a kontakt

Správce údajů je Český službomat s.r.o., IČO 11653230, sídlo Klejnarská 863, Kolín IV, 280 02 Kolín, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 352405. Pro dotazy a uplatnění práv použijte info@ceskysluzbomat.cz nebo písemně Klejnarská 863, 280 02 Kolín, tel. +420 725 501 150.

2. Co a proč zpracováváme

Pro objednávky a poskytování zboží či služeb zpracováváme identifikační a kontaktní údaje, fakturační a dodací adresu, obsah a průběh objednávky, zvolenou platbu a dopravu, údaje o termínu a potřebnou smluvní komunikaci. Právním důvodem je jednání před uzavřením a plnění smlouvy podle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR. Bez údajů nezbytných pro konkrétní způsob plnění nelze takovou objednávku vyřídit; nepovinné údaje jsou tak označeny.

Pro vedení účetních a daňových dokladů a splnění spotřebitelských povinností je právním důvodem čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR. Pro řešení vad, odstoupení a souvisejících nároků zpracováváme jejich obsah, kontakty, doklady o přijetí a vyřízení a potřebnou komunikaci podle povahy věci na základě smlouvy, zákonné povinnosti a oprávněného zájmu na ochraně práv.

Pro volitelný zákaznický účet zpracováváme registrační a přihlašovací údaje a evidenci souvisejících objednávek na základě smluvního poskytování účtu. Hesla jsou ukládána prostředky WordPressu v podobě určené k jejich bezpečnému ověření. Běžný nákup lze uskutečnit bez účtu.

Pro bezpečnost provozu a ochranu před zneužitím lze v přiměřeném rozsahu zpracovávat technické údaje, přístupové a bezpečnostní záznamy a čas podání. Právním důvodem je oprávněný zájem podle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR. Zákaznické formuláře nevyžadují zvláštní marketingový souhlas.

U servisu a pronájmu lze evidovat identifikaci předávaného vybavení, jeho stav a přiměřenou fotografickou dokumentaci k plnění smlouvy a ochraně nároků. Nevyžadujeme plošné kopírování dokladů totožnosti. Pokud je nutné ověřit totožnost, volíme přiměřený postup s minimem údajů. Do veřejných formulářů neposíláte diagnózy, zdravotní dokumentaci, celé údaje platební karty ani hesla. Nákup zdravotní pomůcky sám o sobě není důvodem požadovat zdravotnickou dokumentaci.

3. Komu mohou být údaje předány

Údaje zpřístupňujeme pouze v potřebném rozsahu osobám zajišťujícím konkrétní plnění a provoz: zvolenému dopravci, poskytovateli skutečně využitě platební či benefiční služby, účetnímu a daňovému zpracování, dodavatelům hostingu, e-mailu a technické správy a případně odbornému servisu, je-li nezbytný. U zpracovatelů zajišťujeme smluvní podmínky podle GDPR; někteří příjemci, zejména poskytovatel platebních služeb, mohou jednat jako samostatní správci. Konkrétně zvolený dopravce nebo platební služba jsou uvedeni v objednávce. Orgánům veřejné moci předáváme údaje, vyžaduje-li to zákon.

Základní instalace neobsahuje předávání formulářů do reklamních sítí ani služeb generativní umělé inteligence. Případné další integrace musí být předem popsány podle skutečného zpracování.

Zamýšlené předání do třetí země musí mít odpovídající právní základ a záruky podle GDPR; konkrétní informace a způsob získání jejich kopie poskytneme před zahájením takového zpracování.

4. Jak dlouho údaje uchováváme

Údaje pro smlouvu zpracováváme po dobu jejího plnění a nezbytného vypořádání. Dokumentaci potřebnou k ochraně nároků uchováváme zpravidla po běžnou tříletou promlčecí dobu od okamžiku, kdy nárok mohl být uplatněn; probíhá-li spor, reklamace nebo platí jiná lhůta, uchování se přiměřeně prodlouží. Neuchováváme automaticky celý zákaznický profil po nejdelší možné zákonné době všech jednotlivých dokladů.

Daňové a účetní doklady uchováváme podle konkrétní zákonné povinnosti; u daňových dokladů podle zákona o DPH může jít o 10 let, u některých účetních záznamů o 5 let. Použitelná lhůta se odvíjí od našeho skutečného daňového postavení a druhu dokladu. Tato informace sama o sobě netvrdí, že společnost je plátcem DPH.

Účet vedeme po dobu poskytování účtu nebo do jeho zrušení; údaje nezbytné pro doklady a nároky oddělíme a ponecháme pouze po oprávněnou dobu. Běžné technické logy uchováváme v základním nastavení nejvýše 90 dnů, pokud konkrétní bezpečnostní incident nevyžaduje delší potřebné doložení. Zálohy průběžně obměňujeme podle technicky zavedené retenční politiky; po obnově se znovu použijí příslušná pravidla výmazu. Konkrétní nastavení logování a záloh musí těmto lhůtám odpovídat.

5. Vaše práva

Za podmínek GDPR máte právo na přístup a kopii údajů, opravu, výmaz, omezení zpracování a přenositelnost údajů v příslušném rozsahu. Proti zpracování založenému na oprávněném zájmu můžete vznést námitku z důvodů své konkrétní situace. Proti případnému přímému marketingu lze vznést námitku kdykoli. Souhlas, bude-li pro určité zpracování použit, můžete kdykoli odvolat bez zpětného vlivu na předchozí zákonnost.

Žádost vyřídíme zpravidla do jednoho měsíce; zákonné prodloužení vysvětlíme včas. Ověření totožnosti požadujeme jen při odůvodněných pochybnostech a přiměřeným způsobem. Výmaz nemusí znamenat odstranění záznamu, který musíme uchovat ze zákona nebo nezbytně potřebujeme pro právní nárok.

Máte právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, uoou.gov.cz. Základní provoz nepoužívá výlučně automatizované rozhodování s právními nebo obdobně významnými účinky ani personalizované ceny na jeho základě.

6. Cookies a obdobné technologie

Pro nákupní košík, přihlášení a zabezpečení používáme nezbytné technické cookies WordPressu a WooCommerce. Typicky jde o `woocommerce_cart_hash` a `woocommerce_items_in_cart` po dobu relace, `wp_woocommerce_session_*` zpravidla na dva dny a přihlašovací cookies `wordpress_logged_in_*` a `wordpress_sec_*` po dobu přihlášení, při volbě zapamatování obvykle do 14 dnů. Testovací cookie ověřuje podporu cookies. Přesná délka a seznam se mohou změnit podle použité verze a volby přihlášení; před nasazením prověříme skutečný stav prohlížeče.

V základním nastavení nejsou zapnuty volitelné analytické, reklamní ani sledovací cookies a není vložen marketingový pixel. Z tohoto důvodu nevyžadujeme formální souhlas se všemi technickými cookies ani neukládáme prázdnou „souhlasovou“ lištu. Zapneme-li později volitelné technologie,

zpřístupníme jejich účely, poskytovatele a dobu platnosti a nasadíme je až po příslušném aktivním souhlasu. Odmítnutí musí být stejně snadné jako přijetí a souhlas musí být možné snadno odvolat.

Základní konfigurace neaktivuje marketingovou atribuci objednávek WooCommerce. Funkce přidanych platebních nebo dopravních modulů se posoudí samostatně. Nastavení prohlížeče umožňuje cookies omezit; vypnutí nezbytných cookies může zhoršit fungování účtu nebo košíku.

7. Obchodní sdělení a změny informací

Základní instalace neodesílá marketingový newsletter. Jeho případné zavedení bude mít samostatné podmínky a zákonný titul podle skutečného způsobu oslovení. Souhlas s nákupem nebo podmínkami není marketingovým souhlasem. Transakční zprávy související s objednávkou, odstoupením a reklamací zasíláme v rozsahu potřebném pro jejich vyřízení.

Informace upravujeme podle skutečných změn zpracování. Podstatnou změnu oznámíme odpovídajícím způsobem; změna textu sama o sobě neopravňuje k neslučitelnému použití již získaných údajů.