

## Smlouva o poskytování portálu a asistenční služby Bohouš

(dále jen „Smlouva“)

### Poskytovatel:

Občanům s.r.o., IČO: 06380964, se sídlem: Vídeňská 995/63, 639 00 Brno, vedená u KS v Brně pod sp. zn. C 101777, webové stránky: [www.setrimeobcanum.cz](http://www.setrimeobcanum.cz), e-mail: [info@setrimeobcanum.cz](mailto:info@setrimeobcanum.cz), infolinka: 530 519 019, pracovní doba: pracovní dny 8:00-16:30 hod.

### Klient:

Jméno, příjmení:

Datum narození:

Ulice:

Č. p. / č. o.:

Obec/město:

PSČ:

E-mail:

Telefon:

Asistenční služba Bohouš je společným projektem Poskytovatele a spolupracujících společností z koncernu Poskytovatele, jejichž seznam je k dispozici na adrese: [www.bohouš.cz](http://www.bohouš.cz) (dále jen „Spolupracující společnosti“).

Pokud tedy již čerpáte služby od některé z výše uvedených Spolupracujících společností (např. služby čištění komínů, dodávky energií, finanční a pojišťovací služby apod.), můžete díky tomu bezplatně získat přístup k asistenční službě Bohouš, která Vám pomůže lépe a efektivněji využívat zvolené služby.

Pokud dosud žádné služby od Spolupracujících společností nečerpáte, i přesto můžete využívat základní funkce asistenční služby Bohouš a později se můžete rozhodnout, zda začnete některé služby od Spolupracujících společností čerpat.

## 1. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1** Uzavřením Smlouvy získává Klient právo využívat asistenční službu Bohouš, provozovanou Poskytovatelem. Asistenční služba Bohouš nabízí Klientovi nástroje pro efektivní správu domácnosti. Prostřednictvím služby Bohouš bude Poskytovatel zejména průběžně analyzovat dokumenty Klienta nahrané na Portálu a na základě toho umožní Klientovi srozumitelnou a přehlednou formou kontrolovat a spravovat služby a produkty využívané Klientem v jeho domácnosti (Klient má k dispozici data o spotřebě energií v domácnosti, včetně dat o úspoře energií a množství dalších informací), a dále bude Klientovi nabízet vhodné produkty a služby Poskytovatele či třetích osob. Asistenční služba Bohouš umožňuje Klientovi komunikovat s Poskytovatelem prostřednictvím telefonu, e-mailu, mobilní aplikace a Portálu, a to po celou dobu trvání Smlouvy.
- 1.2** Součástí asistenční služby Bohouš je též možnost využití klientského portálu Poskytovatele dostupného na adrese [www.setrimeobcanum.cz/bohouš](http://www.setrimeobcanum.cz/bohouš) (dále jen „Portál“). Kompletní škálu funkcí asistenční služby Bohouš lze využít po registraci Klienta do Portálu. Registrace do Portálu je provedena vyplněním údajů v registračním formuláři na webové stránce Portálu a odesláním těchto údajů Poskytovateli kliknutím na příslušné tlačítko. Klient je povinen uvést správné, úplné a pravdivé údaje. Klient je povinen vždy vyplnit políčka označená jako povinná. Po řádném provedení registrace bude Klientovi zprovozněn jeho uživatelský účet na Portálu. Každý Klient může mít pouze jeden uživatelský účet.
- 1.3** Klient je oprávněn v rámci asistenční služby Bohouš využívat na Portálu **úložný prostor** (cloud) v sekci **Moje dokumenty**, do kterého si Klient může nahrát stávající smlouvy s dodavatelem služeb a související dokumenty (dodavatelské smlouvy, faktury, vyúčtování, korespondence s dodavatelem, technické dokumenty, návody aj.), popř. další soubory. Klient si může nahrané soubory v sekci Moje dokumenty třídit, označovat, opatřovat poznámkami a využívat další

funkce. V případě změny dodavatele služeb, kterou zajistí Poskytovatel či Spolupracující společnost na základě smlouvy s Klientem, nahraje do sekce Moje dokumenty novou dodavatelskou smlouvu a související dokumentaci přímo Poskytovatel/Spolupracující společnost. K uloženým datům bude mít přístup Poskytovatel a ta Spolupracující společnost, od které Klient čerpá služby na základě smlouvy. Díky propracovanému systému upozornění může mít Klient ke každému dokumentu nastavena automatická připomenutí plateb, výročí smluv, konečných dat fixace a dalších důležitých termínů, což Klientovi umožňuje mít podrobný přehled o svých závazcích, a zajišťuje tak zároveň komfort při správě každodenních záležitostí.

- 1.4** Klient je oprávněn přistupovat do svého uživatelského účtu v Portálu a k nabízenému obsahu, který mu bude zpřístupněn. Ze svého uživatelského rozhraní může Klient zejména provádět správu svých údajů, vkládat a odstraňovat informace o své osobě, provádět jejich správu a nastavení volitelných položek účtu a činit další úkony a právní jednání, včetně uzavírání dalších smluv s Poskytovatelem či třetími osobami (dodavatelé služeb), zejm. se Spolupracujícími osobami.
- 1.5** Předmětem závazku Poskytovatele v rámci Portálu prostřednictvím asistenční služby Bohouš je též nabízení a zobrazování návrhů Klientovi na zajištění dalších služeb či produktů poskytovaných ze strany Poskytovatele či ze strany třetích osob (dodavatelů), zejm. Spolupracujících osob. Poskytovatel zprostředkovává poskytnutí služeb či produktů ze strany třetí osoby – dodavatele služby či produktu (dále jen „**Dodavatel**“), tj. zajišťuje uzavření dodavatelské smlouvy mezi Dodavatelem a Klientem (dále jen „**Dodavatelská smlouva**“). Dodavatelem může být též Spolupracující osoba. Pokud o tyto služby či produkty Klient projeví zájem, postupem uvedeným v Portálu může dojít k uzavření smlouvy na zajištění těchto dalších služeb či produktů či k uzavření Dodavatelské smlouvy (samotným uzavřením této Smlouvy k zajištění žádných takových dalších služeb či produktů ani k uzavření Dodavatelské smlouvy nedochází). Poskytovatel má právo přestat nabízet kteroukoli službu/produkt či upravit parametry kterékoli služby/produktu bez uvedení důvodu, stejně jako má právo měnit a doplňovat nabídku služeb/produktů dle svého vlastního uvážení.
- 1.6** Další funkce a služby asistenční služby Bohouš a Portálu jsou uvedeny a popsány přímo v Portálu. Tyto funkce a služby jsou závislé na technických prostředcích Poskytovatele, resp. příslušné třetí osoby technicky zajišťující provoz Portálu, a konkrétní pravidla pro jejich využívání se řídí aktuální nabídkou Poskytovatele/Spolupracujících osob. Poskytovatel je oprávněn doplňovat nové funkce, měnit, upravovat či omezovat strukturu a rozsah funkcí Portálu a asistenční služby Bohouš, aniž by na to musel Klienta upozorňovat. Klient dále bere na vědomí a souhlasí s tím, že tyto úpravy mohou mít vliv na funkčnost Portálu. Klientovi nevzniká nárok na náhradu újmy plynoucí z tohoto omezení či pozastavení funkčnosti poskytovaných služeb způsobených takovýmito úpravami Portálu nebo služeb poskytovaných Portálem.
- 1.7** Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že funkce a služby Portálu a asistenční služby Bohouš mohou být poskytovány prostřednictvím třetích osob nebo ve spolupráci s třetími osobami. Poskytovatel je oprávněn za tímto účelem předávat nahrané soubory spolupracujícím třetím osobám, zejména vlastníku/správci serveru, na kterém jsou data uložena. Klientem nahrané soubory na Portál nejsou přístupné jinému uživateli Portálu než Klientovi.

## **2. PODMÍNKY VYUŽITÍ PORTÁLU**

- 2.1** Přístup Klienta k uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Poskytovatel doporučuje Klientovi používat alespoň osmimístné heslo zahrnující jak velká a malá písmena, tak číslice a pro přihlášení k uživatelskému účtu na Portálu použít zvláštní heslo odlišné od dalších jeho služeb. Současně se Klientovi nedoporučuje, aby heslo obsahovalo jakýkoli údaj související s osobou Klienta, např. jméno, příjmení, datum narození apod. Osobní údaje uvedené v uživatelském účtu je Klient při jakékoli jejich změně povinen aktualizovat. Údaje uvedené Klientem v uživatelském účtu jsou poskytovatelem považovány za správné.

- 2.2** Poskytovatel nemusí s ohledem na charakter služby být schopen garantovat 100% dostupnost funkcí Portálu a asistenční služby Bohouš. Funkce tak nemusí Poskytovatel poskytovat zejména v případě:
- obvyklé údržby či odstraňování mimořádných poruch,
  - vyšší moci, tedy např. pokud dojde k výpadkům v dodávce elektrické energie, výpadkům datové sítě či jiným poruchám způsobeným třetími osobami,
  - výpadků způsobených kybernetickými útoky apod.,
  - jinými závažnými důvody na straně Poskytovatele či třetí osoby zajišťující provoz Portálu/asistenční služby Bohouš či příslušného serveru.
- 2.3** Poskytovatel negarantuje funkčnost a správné zobrazení funkcí Portálu, pokud Klient použije nestandardní webový prohlížeč. Portál je optimalizován pro použití v prohlížeči Google Chrome.
- 2.4** V případech přerušení nebo omezení poskytování funkcí Portálu či asistenční služby Bohouš, popř. z důvodu chyb Portálu či asistenční služby Bohouš, z důvodů na straně Poskytovatele či třetí osoby zajišťující provoz Portálu/asistenční služby Bohouš či příslušného serveru je odpovědnost Poskytovatele vůči Klientovi omezena pouze na odpovědnost obnovit poskytování funkcí asistenční služby Bohouš a Portálu. Klientovi nenáleží v maximálním rozsahu připuštěném právními předpisy právo uplatňovat jiné nároky z práva z odpovědnosti za vady ani za škodu (včetně ušlého zisku).
- 2.5** Klient bere na vědomí, že Poskytovatel nenesse odpovědnost za nastavení provedená Klientem v uživatelském účtu. Dále Klient bere na vědomí, že Poskytovatel nese odpovědnost za obsah souborů Klientem nahraných na Portál pouze v případě splnění podmínek dle § 5 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (zákon o některých službách informační společnosti), ve znění pozdějších předpisů. Klient je odpovědný za nahrané soubory na Portál. Umístěním souborů na Portál se Klient nezbavuje jakéhokoli práva a povinností k těmto souborům a je oprávněn s nimi dále disponovat.
- 2.6** Umístěním souboru na Portál pověřuje Klient Poskytovatele k automatizovanému zpracování a uložení příslušného nahraného souboru, popř. jeho kopií, na serveru Poskytovatele či třetí osoby spolupracující s Poskytovatelem. Umístěním souboru na Portál dále Klient pověřuje Poskytovatele k automatizovanému zpracování obsahu souboru.
- 2.7** Klient prohlašuje, že bude na Portál nahrávat pouze takové soubory, k jejichž nahrání bude mít oprávnění, a že tím zejména nedojde k porušení práv třetích osob. Poskytovatel nemůže provádět a neprovádí kontrolu oprávněnosti ukládání souborů Klientem.
- 2.8** Klient není oprávněn v rámci využívání funkcí Portálu ukládat nebo šířit informace, jejichž obsah je v rozporu s dobrými mravy či s obecně závaznými právními předpisy, a to zejména obsah, jenž:
- zasahuje do autorských práv či práv souvisejících s právem autorským třetích osob,
  - zasahuje do práv na ochranu osobnosti či dobré pověsti třetích osob,
  - vyzývá k násilí,
  - porušuje právní normy směřující k ochraně proti nenávisti k určitému národu, etnické skupině, rase, náboženství, třídě nebo jiné skupině osob nebo k omezování práv a svobod jejich příslušníků.
- 2.9** Klient nesmí používat mechanismy, nástroje, programové vybavení nebo postupy, které mají nebo mohou mít negativní vliv na provoz zařízení Poskytovatele, funkčnost Portálu, bezpečnost internetu, či bezpečnost dalších uživatelů internetu. Klient nesmí vyvíjet činnost směřující k tomu, aby byl znemožněn nebo omezen provoz Portálu, nebo provádět jiné útoky, ani nesmí být při takové činnosti nápomocen třetí osobě. Klient není oprávněn uživatelský účet a Portál využívat způsobem, který by nepřiměřeně omezoval v užívání Portálu další Klienty

Poskytovatele či jinak nepřiměřeně omezoval Poskytovatele. Klient zejména nesmí server poskytovatele, na kterém je Portál provozován, zatěžovat automatizovanými požadavky.

- 2.10** Poskytovatel je oprávněn (avšak nikoli povinen) provádět preventivní kontrolu informací ukládaných nebo šířených Klientem v rámci Portálu. V případě, že by obsah těchto informací mohl porušit tuto Smlouvu, obecně závazné právní předpisy nebo dobré mravy, či byl v rozporu se zájmy Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn tyto informace smazat a dále je Poskytovatel oprávněn odstoupit od Smlouvy. V případě, že v souvislosti s uložením informací Klientem na Portálu bude vůči Poskytovateli uplatňovat práva jakákoli třetí osoba, je Poskytovatel oprávněn neprodleně bez dalšího upozornění odstranit obsah informací uložených Klientem na Portálu. Poskytovatel je v takovém případě oprávněn po Klientovi požadovat náhradu způsobené škody.
- 2.11** Klient není oprávněn zpřístupnit své přihlašovací údaje umožňující přístup na jeho uživatelský účet na Portálu třetí osobě. V případě, že Klient třetí osobě takový přístup umožní, nese plnou odpovědnost za případný vznik škody, jako by se zneužití dopustil sám. V případě, že se Klient dozví nebo bude mít důvodné podezření o zneužití svého účtu (či neoprávněném přístupu k němu), je povinen o této skutečnosti bezodkladně informovat Poskytovatele. V případě, že tuto skutečnost Poskytovateli bezodkladně neoznámí, nese plnou odpovědnost za případný vznik škody, jako by se zneužití dopustil sám.
- 2.12** Funkce poskytované Portálem není službou trvalé zálohy informací nebo dat. Klient je odpovědný za vlastní zálohování nahraných souborů, a to na své vlastní náklady. Poskytovatel nezaručuje, že jakékoli nahrané soubory nebudou poškozeny, změněny či smazány. Poskytovatel není odpovědný za případnou škodu nebo jakoukoli jinou újmu způsobenou ztrátou nahraných souborů. Poskytovatel/Spolupracující osoba dále negarantuje, že při využití asistenční služby Bohouš bude Klient čerpat nejvýhodnější či nejlevnější služby/produkty na trhu a z tohoto titulu nelze vůči Poskytovateli/Spolupracující osobě vznášet žádné nároky.

### 3. MANIPULAČNÍ POPLATEK

- 3.1** Po dobu trvání Smlouvy je Klient povinen hradit Poskytovateli manipulační poplatek ve výši 49 Kč vč. DPH měsíčně (dále jen „**Poplatek**“), a to za možnost využití asistenční služby Bohouš (včetně funkcí Portálu). V případě, že Klient s Dodavatelem uzavře alespoň jednu Dodavatelskou smlouvu zajištěnou (zprostředkovanou) Poskytovatelem a začne čerpat danou službu Dodavatele, tak Poskytovatel poskytne Klientovi **slevu ve výši 100 %** Poplatku a výše Poplatku se tedy snižuje na 0 Kč, a to ode dne následujícího po dni zahájení čerpání dané služby dle Dodavatelské smlouvy. Sleva je poskytnuta po celou dobu trvání alespoň jedné Dodavatelské smlouvy. V případě, že Dodavatelská smlouva byla uzavřena na dobu určitou a Klient předčasně takovou smlouvu ukončí jakýmkoli způsobem, a taková Dodavatelská smlouva byla v okamžiku jejího ukončení jedinou aktuálně platnou a účinnou Dodavatelskou smlouvou zajištěnou (zprostředkovanou) Poskytovatelem, je Poskytovatel oprávněn rozhodnout o odebrání 100% slevy na Poplatek a naúčtovat Klientovi Poplatek v plné výši zpětně za dobu, po kterou Klient slevu čerpal.
- 3.2** Platba Poplatku bude probíhat jednou měsíčně se splatností do konce kalendářního měsíce, za který se hradí, a to bezhotovostní platbou na bankovní účet sdělený Poskytovatelem Klientovi za tímto účelem, popř. prostřednictvím poštovní poukázky či SIPO. Žádné další platby, daně či poplatky či jiné náklady apod. se nehradí, cena je konečná. Záloha není vyžadována.

### 4. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

- 4.1** Smlouva je uzavírána na dobu neurčitou. Smlouvu může kterákoli ze smluvních stran vypovědět písemnou výpovědí z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu. Není-li stanoveno jinak, činí výpovědní lhůta 3 měsíce, přičemž tato lhůta počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi a skončí posledním dnem příslušného měsíce. Právo na výpověď nebo odstoupení plynoucí přímo ze zákona tímto není dotčeno.

- 4.2** Není-li dohodnuto jinak, musí být jakékoli písemné právní jednání kterékoli ze smluvních stran související se Smlouvou druhé straně doručeno elektronickou poštou na dohodnutý e-mail či prostřednictvím listovní zásilky (či osobně) na adresu bydliště či sídla druhé strany. Klient je oprávněn písemná právní jednání vůči Poskytovateli provádět elektronicky pouze z e-mailové adresy registrované v uživatelském účtu Klienta v Portálu, a to pouze na e-mail Poskytovatele [info@setrimeobcanum.cz](mailto:info@setrimeobcanum.cz). Poskytovatel je oprávněn písemná právní jednání vůči Klientovi provádět pouze na e-mailovou adresu registrovanou v uživatelském účtu Klienta v Portálu nebo na jinou e-mailovou adresu, kterou Klient Poskytovateli prokazatelně sdělí. V případě využití jiných e-mailových adres pro zaslání či obdržení zprávy nemusí být taková zpráva řádně doručena a právní jednání ve zprávě obsažené tedy nemusí vyvolat předpokládané právní důsledky.
- 4.3** Výpověď či odstoupení od Smlouvy je nutné podat způsobem, z něž bude jasná a zřetelná identifikace stran a identifikace vypovídané smlouvy, nejlépe v písemné formě prostřednictvím poštovní zásilky.
- 4.4** V případě doručování elektronickou poštou je zpráva doručena okamžikem jejího přijetí na server příchozí pošty. V případě listovní zásilky je zpráva doručena 3. den ode dne předání zprávy držiteli příslušné poštovní licence nebo jiného odeslání zprávy, přičemž za doručené budou považovány i zprávy, které se vrátí odesílateli jako nedoručené v důsledku neoznámení nové aktuální adresy adresáta, nebo které se vrátí z důvodu jejich nevyzvednutí adresátem v úložní době, případně odmítnutí jejich převzetí. V případě osobního doručování je zpráva doručena okamžikem, kdy druhá strana či její oprávněný zástupce přijetí zprávy písemně potvrdí.
- 4.5** V případě uzavírání, změny a ukončení Smlouvy (vč. následného styku v rámci plnění), či jiné dohody a smlouvy uzavřené mezi stranami je možné podpis zástupce Poskytovatele uskutečnit faksimilií podpisu (vytištěný podpis nebo razítko).
- 4.6** Pokud s tím obě strany v konkrétním případě souhlasí, může být jakékoli právní jednání mezi stranami učiněno též ústní či jinou formou, např. prostřednictvím monitorovaného telefonního hovoru, popř. odsouhlasením elektronickou formou v rámci uživatelského rozhraní Portálu v rámci asistenční služby Bohouš. Souhlas stran s formou právního jednání je vyjádřen samotným učiněním takového právního jednání.
- 4.7** Poskytovatel je oprávněn postoupit práva a povinnosti ze Smlouvy (postoupit tuto Smlouvu) na třetí osobu, s čímž Klient souhlasí.
- 4.8** Pokud se kterékoli ustanovení Smlouvy ukáže být nebo se stane neplatným nebo neúčinným nebo se k němu ze zákona nebude přihlížet, nebude tím dotčena platnost, účinnost ani právní bezvadnost zbývajících ustanovení. Klient je v takovém případě povinen bez zbytečného odkladu po obdržení výzvy Poskytovatele uzavřít s Poskytovatelem dohodu, jejímž obsahem bude nahrazení takového neplatného nebo neúčinného ustanovení, nebo ustanovení, k němuž se nepřihlíží, ustanovením, které co možná nejvíce odpovídá smyslu a účelu ustanovení původního.
- 4.9** Uzavřením Smlouvy Klient potvrzuje, že se v dostatečném časovém předstihu před podpisem této Smlouvy seznámil s textem dokumentu „*Předsmluvní informace*“, který je přiložen k této Smlouvě a porozuměl mu. Předsmluvní informace jsou dostupné též na webových stránkách [www.bohous.cz/dokumenty](http://www.bohous.cz/dokumenty).
- 4.10** Dokument „*Zásady zpracování osobních údajů*“, obsahující podrobné informace ohledně zpracování osobních údajů Poskytovatelem, včetně práv Klienta jakožto subjektu údajů, byl Klientovi poskytnutý před uzavřením této Smlouvy, popř. je též dostupný na webových stránkách Poskytovatele: [www.bohous.cz/dokumenty](http://www.bohous.cz/dokumenty). Klient uzavřením Smlouvy prohlašuje, že se s těmito Zásadami zpracování osobních údajů seznámil.
- 5. USTANOVENÍ PRO SMLOUVY UZAVŘENÉ MIMO PROSTORY OBVYKÉ PRO PODNIKÁNÍ POSKYTOVATELE A DISTANČNÍM ZPŮSOBEM**

- 5.1** Klient při uzavírání či změně Smlouvy souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku. Náklady vzniklé Klientovi při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením či změnou Smlouvy (např. náklady na připojení k internetu) si hradí Klient sám, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby.
- 5.2** Klient výslovně žádá Poskytovatele, aby s plněním svých povinností dle této Smlouvy začal ihned po jejím uzavření, tedy před uplynutím zákonné čtrnáctidenní lhůty pro odstoupení od Smlouvy. Tímto není dotčeno právo Klienta na odstoupení od Smlouvy do 14 dnů od jejího uzavření.
- 5.3** Pokud byla Smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé pro podnikání Poskytovatele nebo byla uzavřena distančním způsobem, je Klient oprávněn od takto uzavřené Smlouvy odstoupit v souladu s ust. § 1829 občanského zákoníku, a to ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy bez udání důvodu.
- 5.4** Pokud je odstoupení odesíláno, je dostačující odeslat písemné odstoupení v poslední den lhůty, aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od smlouvy. Podepsané písemné odstoupení od Smlouvy je nutno zaslat/předat Poskytovateli na adresu: Vídeňská 995/63, Štýřice, 639 00 Brno, nebo zaslat na e-mailovou adresu: [info@setrimeobcanum.cz](mailto:info@setrimeobcanum.cz).
- 5.5** V případě odstoupení od Smlouvy v souladu s ust. § 1829 občanského zákoníku **nevzniká Klientovi povinnost hradit Poskytovateli žádnou odměnu, žádné platby ani náklady, a to ani v případě, kdy Poskytovatel již začal na přání s poskytováním služeb** dle Smlouvy.
- 5.6** Pro účely odstoupení od Smlouvy vůči Poskytovateli může Klient využít vzorový formulář, není to však jeho povinností (tento vzorový formulář je Klientovi dostupný v příloze Předmluvních informací, které Klient od Poskytovatele obdržel před uzavřením této Smlouvy, a dále je Klientovi k dispozici ke stažení též na webových stránkách Poskytovatele: [www.setrimeobcanum.cz/dokumenty](http://www.setrimeobcanum.cz/dokumenty)). Ve formuláři je Klient povinen zřetelně vyplnit údaje identifikující smlouvu, od které odstupuje, své jméno, příjmení, adresu, datum a místo podpisu a je povinen se podepsat.
- 5.7** V případě, že je Smlouva uzavírána pomocí technických nebo elektronických prostředků na dálku, Poskytovatel takto uzavřené smlouvy uchovává, přičemž Klientovi budou na základě žádosti zpřístupněny. V případě, že Klient zjistí nedostatky, k nimž došlo při uzavírání Smlouvy, může je opravit návratem do kroku předcházejícího potvrzení správnosti zadaných údajů, popř. zasláním požadavku Poskytovateli na emailovou adresu [info@setrimeobcanum.cz](mailto:info@setrimeobcanum.cz).
- 5.8** Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z případného vadného plnění ze Smlouvy se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů). Poskytovatel odpovídá Klientovi, že poskytnutá služba nebude trpět vadou. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má Klient vedle dalších nároků zejména právo: a) na odstranění vady, b) na přiměřenou slevu z ceny, nebo c) odstoupit od smlouvy; je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má Klient právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z ceny. Klient uplatňuje svá práva z vadného plnění bezodkladně poté, co vadu zjistil. Práva z vadného plnění uplatňuje Klient písemně na adrese Občanům s.r.o., Vídeňská 995/63, 639 00 Brno, nebo e-mailové adrese: [info@setrimeobcanum.cz](mailto:info@setrimeobcanum.cz). Uplatnění práva z vadného plnění musí vždy obsahovat označení Klienta a popis konkrétních nedostatků. Uplatnění práva z vadného plnění musí být vždy dostatečně určité, aby mohlo Poskytovatelem objektivně posouzeno. Klient je oprávněn zvolit si způsob vyřízení reklamace v souladu se zákonem. O způsobu vyřízení reklamace bude Klient vždy informován, a to písemně e-mailem na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě, či poštovní zásilkou zaslanou na adresu bydliště Klienta uvedenou ve Smlouvě, či jiným vhodným způsobem.
- 5.9** Smlouva se řídí platným právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem. Pro uzavření Smlouvy i komunikaci mezi smluvními stranami se použije český jazyk.

- 5.10** Odpovědi na případné dotazy Klienta, další informace, formuláře, a další dokumentaci lze nalézt na webových stránkách Poskytovatele [www.setrimeobcanum.cz](http://www.setrimeobcanum.cz). Klient se na Poskytovatele může případně obrátit e-mailem či jiným vhodným způsobem.
- 5.11** Dohled nad dodržováním povinností vyplývajících ze zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, vykonává Česká obchodní inspekce (ČOI). Klient v pozici spotřebitele má právo podat návrh na mimosoudní řešení sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, e-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), web: [www.adr.coi.cz](http://www.adr.coi.cz), se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha. Spotřebitel může rovněž využít platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na webové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Tímto není dotčena pravomoc obecných soudů k řešení sporů vyplývajících ze Smlouvy.
- 5.12** Smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem jejího uzavření.

Poskytovatel

Klient