

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY a REKLAMAČNÍ ŘÁD portálu SUPRAPHONLINE

Účinné od: 10. března 2021

Poskytovatelem služby (dále jen „**služba**“) je společnost SUPRAPHON a. s. se sídlem Palackého 740/1, 112 99 Praha 1, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 9167, IČ: 48038725, DIČ: CZ48038725, která je plátcem DPH zájmenem „**my**“.)

Tyto všeobecné obchodní podmínky („podmínky“) upravují vzájemná práva a povinnosti mezi vámi jako **uživatel**em (kupujícím) a námi jako poskytovatelem (prodávajícím). Předtím, než začnete Portál využívat, přečtěte si tyto podmínky pozorně; kliknutím na registraci vyjadřujete svůj souhlas s podmínkami, které se tím pro vás stávají právně závaznými.

K využití Portálu je nezbytné následující hardwarové a softwarové vybavení na straně uživatele (kupujícího): běžný osobní počítač s operačním systémem Microsoft Windows (verze XP a novější), operačním systémem Linux nebo Mac OS X, případně jiná kompatibilní zařízení.

Uživatel (kupující) si je vědom toho, že poskytovatel (prodávající) nezajišťuje technické a softwarové vybavení na straně uživatele (kupujícího) ani připojení k internetu a že všechny náklady s tím spojené nese uživatel (kupující) sám. Uživatel (kupující) bere na vědomí, že kvalita služby (zejména rychlost a kvalita stahování) mohou do značné míry záviset na technickém vybavení uživatele (kupujícího) a způsobu připojení uživatele (kupujícího) k internetu.

ZMĚNY PODMÍNEK

Tyto podmínky mohou být poskytovatelem měněny. Aktuální verzi podmínek k vytištění naleznete na adrese: <https://www.supraphonline.cz/vseobecne-obchodni-podminky.html>. Seznamujte se, prosím, před každým užitím Portálu, s aktuálním zněním podmínek. Datum počátku účinnosti stávající verze podmínek je uvedeno v záhlaví této stránky. V případě, že s aktuální verzí podmínek nesouhlasíte, Portál nevyužívejte.

POPIS PORTÁLU

V rámci Portálu nabízí uživatelům prostřednictvím webového rozhraní:

- službu downloadingu, tj. možnost stáhnout si uživatelem vybraný digitální (on demand) obsah umístěný poskytovatelem na Portálu a pořídit si jeho přechodnou a/nebo trvalou rozmnoženinu;
- možnost nákupu zboží poskytovatele (typicky CD, DVD, LP apod.) prostřednictvím e-shopu provozovaného na Portálu.

OCHRANA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ

Digitální obsah zpřístupňovaný uživatelům prostřednictvím služby („**Obsah**“) a zboží prodávané kupujícím prostřednictvím e-shopu („**Zboží**“) představuje obvykle zvukový nebo zvukově obrazový nebo obrazový záznam hudebního nebo audiovizuálního díla/děla (včetně doprovodných materiálů) a jiných předmětů chráněných podle autorského zákona a jiných předpisů na ochranu duševního vlastnictví.

Poskytovatel (prodávající) má oprávnění k poskytování Obsahu v rámci služby a k prodávání Zboží v rámci e-shopu na základě smluvních vztahů s nositeli práv a kolektivními správci.

Uživatel (kupující) je oprávněn při využití služby/zakoupení Zboží užit zpřístupněný Obsah/zakoupené Zboží výhradně pro svoji vlastní osobní potřebu. Uživatel (kupující) není oprávněn Obsah, Zboží ani jejich část kopírovat v jakékoli formě nad rámec své osobní potřeby a není oprávněn zpřístupňovat ho dalším osobám. Uživatel není oprávněn využívat Obsah, Zboží ani jejich část k získání jakéhokoli hospodářského prospěchu ani k podnikání (bez další licence).

Uživatel není oprávněn Obsah, Zboží ani jejich část jakkoli měnit a upravovat (včetně konverze do jiného datového formátu) ani ho využít k vytvoření jiného výtvaru, s výjimkou případů, kdy se jedná o úpravu technického charakteru nezbytnou k užití Obsahu, Zboží pro osobní potřebu v souladu s těmito podmínkami.

Zapsané a nezapsané ochranné známky, obchodní firmy a jiná označení uvedená při poskytování služby, používání e-shopu a Obsahu, Zboží a/nebo tvořící součást Obsahu či Zboží jsou majetkem poskytovatele (prodávajícího) nebo jeho smluvních partnerů a nesmí být jakkoli dále reprodukovány ani napodobovány.

Uživatel (kupující) se zavazuje, že se nebude pokoušet odstranit, změnit nebo obejít technické prostředky ochrany Obsahu či Zboží nebo informace o identifikaci práv k Obsahu či Zboží.

Uživatel (kupující) se zavazuje, že se nebude pokoušet získat přístup k Obsahu či Zboží jinak než v souladu s těmito podmínkami.

Uživatel (kupující) bere na vědomí, že jakékoli jednání porušující shora uvedené zákazy je porušením práv duševního vlastnictví s možností postihu podle zákona. Rovněž tak je to důvodem k okamžitému ukončení přístupu ke službě či e-shopu (odstoupení) ze strany poskytovatele (prodávajícího).

VĚKOVÉ OMEZENÍ

Uživatelé (kupující) mladší 18 let by měli mít k využívání služby/e-shopu souhlas svých zákonných zástupců.

REGISTRACE A OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Před využitím služby/e-shopu musí proběhnout registrace uživatele. Při registraci je uživatel (kupující) povinen zadat pravdivě a úplně všechny údaje, včetně údajů nepovinných, pokud se rozhodne je zadat. Provedením registrace je zřízen tzv. uživatelský účet. V případě změny kteréhokoli ze zadaných údajů se uživatel (kupující) zavazuje tuto změnu neprodleně zadat do svého uživatelského účtu. Shora uvedené platí obdobně při provádění platby za využití služby/e-shopu. Přístup k uživatelskému účtu je zabezpečen e-mailovou adresou a heslem. Uživatel (kupující) je povinen zachovat mlčenlivost a chránit před vyjádřením tyto údaje umožňující přístup k jeho uživatelskému účtu a nesmí umožnit využití jeho uživatelského účtu jinou osobou. Uživatel (kupující) bere na vědomí, že poskytovatel (prodávající) nenes odpovědnost za následky spojené s porušením této povinnosti.

Uživatel (kupující) má právo svůj uživatelský účet kdykoli zrušit. Poskytovatel (prodávající) má právo zrušit uživatelský účet uživatele v případě, že uživatel (kupující) poruší podmínky nebo pokud nevyužije službu/e-shop po dobu delší než 12 měsíců.

Registrací vyslovuje uživatel (kupující) svůj souhlas se zpracováním svých osobních údajů zadaných při registraci a při provádění platby (včetně předplatného), zejména s jejich vedením v databázi registrovaných uživatelů a jejich užitím pro účely nabídky nebo poskytování služby nebo užívání e-shopu, doručování Zboží a v této souvislosti včetně jejich využití:

- a. při placení platební systémem „m-Platba“ provozovaném společností Advanced Telecom Services, s.r.o. se sídlem Kubánské náměstí 1391/11, Vršovice, 100 00 Praha 10, IČ: 27635007,
- b. v rámci platebního systému „PayU“ provozovaného společností PayU S.A., ul. Grunwaldzka 182, 60–166 Poznań, Poland, NIP 7792308495,
- c. k zasílání obchodních sdělení, zejména informací souvisejících se zbožím, službami nebo závodem české společnosti Universal Music, s. r. o. se sídlem Velvarská 1652/7, 160 00 Praha, IČ: 60469692 a/nebo slovenské společnosti Universal Music, s.r.o. se sídlem Prievozká 4, 821 09 Bratislava, IČO: 31373461 (pouze však u uživatelů/kupujících, kteří si pořídí obsah/zboží poskytnutý těmito společnostmi),
- d. k zasílání obchodních sdělení, zejména informací souvisejících se zbožím, službami nebo závodem poskytovatele (prodávajícího),
- e. při odesílání Zboží kupujícímu prostřednictvím České pošty, s.p., se sídlem Praha 1, Politických vězňů 909/4, 225 99, IČ: 47114983.

Poskytovatel (prodávající) se zavazuje využívat tyto osobní údaje výlučně k uvedeným účelům a zaručuje jejich ochranu před zpřístupněním třetím osobám s výjimkou osob uvedených pod písm. a) až e) výše, kterým mohou být údaje poskytnuty jako správcům a dalším zpracovatelům. Osobní údaje uživatele (kupujícího) budou vedeny v databázi uživatelů po dobu, pokud bude veden jeho uživatelský účet, a dále po dobu nezbytnou k realizaci práv a závazků ze smluvního vztahu o poskytnutí služby či kupní smlouvy a zákonných povinností. Uživatel (kupující) souhlasí s tím, že poskytovatel (prodávající) využívá ke zpracování osobních údajů třetí subjekt.

Uživatel (kupující) může souhlas se zpracováním svých osobních údajů kdykoliv odvolat. Odvolat souhlas lze kdykoli písemně [resp. zasláním emailu nebo dopisu na kontaktní adresu poskytovatele (prodávajícího)]. V tomto případě poskytovatel (prodávající) zastaví veškeré zpracovatelské činnosti. Odvolání tohoto souhlasu však neznamená, že by poskytovatel (prodávající) musel smazat osobní údaje, které zpracovává pro účel plnění smlouvy uzavřené s uživatelem (kupujícím). Tímto rovněž není dotčeno právo požadovat výmaz i těchto osobních údajů, které se mě týkají a jsou stále v držení poskytovatele (prodávajícího).

Poskytovatel (prodávající) nemá v úmyslu předat osobní údaje do třetí země nebo mezinárodní organizaci. Osobní údaje mohou být za určitých podmínek zpřístupněny státním orgánům (soudům, policii, notářům, finančním úřadům apod., v rámci výkonu jejich zákonných pravomocí) nebo je poskytovatel (prodávající) může přímo poskytnout jiným subjektům v rozsahu stanoveném zvláštním zákonem.

Uživatel (kupující) souhlasí s tím, aby služby poskytovatele (prodávajícího) používaly údaje týkající se jeho osoby pro účely konzultování, propagace, průzkumu trhu, výzkumů a analýzy, aby se služby poskytovatele (prodávajícího) mohly vyvíjet a splňovat požadavky uživatelů (kupujících). Uživatel (kupující) výslovně souhlasí s tím, že bude dostávat email-newslettery od poskytovatele (kupujícího). Tento souhlas může být kdykoli zrušen e-mailem na adresu supraphonline@supraphonline.cz nebo podpora@supraphonline.cz nebo v nastavení parametrů v uživatelském profilu.

Uživatel (kupující) souhlasí s tím, že jeho/její přístup ke službách poskytovatele (prodávajícího), pokud takový přístup byl skutečně přes partnerské stránky, je uložen s cookies. Tyto cookies neobsahují žádná osobní data uživatele (kupujícího), ale slouží výhradně k podporování připojeného partnerského programu. Cookies budou automaticky smazány po registraci uživatele (kupujícího). Pokud registrace nebude provedena, cookies bývají obvykle automaticky smazány po 30 dnech.

Uživatel (kupující) souhlasí s tím, že poskytovatel (prodávající) využívá služeb heureka.cz, zbozi.cz, [smartselling a.s.](http://smartselling.a.s.), Facebook login, Google login, které zpracovávají e-mailovou adresu uživatele (kupujícího).

Uživatel (kupující) dále souhlasí s tím, že poskytovatel (prodávající) využívá služeb (aniž by těmto stranám byly poskytovány jakékoliv údaje uživatele (kupujícího) Google Analytics, Google Adwords, Facebook Ads, Seznam Sklik, affiliate sítě a ACOMWARE s.r.o. formou umístění měřících kódů na stránkách, které jsou následně používány pro měření konverzí, remarketing a vyhodnocování návštěvnosti stránek.

V případě jakýchkoliv podnětů, dotazů nebo nejasností v souvislosti se zpracováním osobních údajů včetně stížností se lze obrátit na poskytovatele (prodávajícího) na supraphonline@supraphonline.cz či podpora@supraphonline.cz.

V případě pochybností o dodržování povinností souvisejících se zpracováním mých osobních údajů se rovněž lze obrátit se stížností na Úřad pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, email: posta@uouu.cz, web: <https://www.uouu.cz>.

Více informací o zpracování osobních údajů ze strany poskytovatele (prodávajícího) [naleznete zde](#).

UZAVŘENÍ SMLOUVY O POSKYTNUTÍ SLUŽBY

Následující odstavce se vztahují pouze na uzavření smlouvy o poskytnutí služby.

K uzavření smlouvy o poskytnutí konkrétní služby ve vztahu k vybranému Obsahu (dále „**smlouva o poskytnutí služby**“) dojde po registraci uživatele okamžikem odeslání objednávky vybraného Obsahu, ke kterému dojde kliknutím na potvrzovací tlačítko v rámci platební brány. Smlouva může být uzavřena výhradně v českém jazyce. Před odesláním objednávky má uživatel možnost zkontrolovat správnost údajů zadaných v objednávce a tyto případně opravit nebo upravit. Doručení objednávky bude uživateli neprodleně potvrzeno automaticky ze serveru služby.

Po provedení úhrady ceny za službu umožní poskytovatel uživateli stažení Obsahu zasláním informace (přístupového kódu) na email uživatele nejpozději do 24 hodin od připsání úhrady na účet poskytovatele, v případě platby prostřednictvím m-Platby (viz níže) od 3 dnů a v případě platby prostřednictvím platebního systému PayU (viz níže) do 24 hodin. V případě poskytnuté služby downloadingu má uživatel nárok na opakované stažení obsahu, a to zejména pro případ, že došlo ke zničení nebo poškození jím původně pořízené kopie, poskytovatel si však vyhrazuje právo stanovit limit na počet opakovaného stažení obsahu.

Uživatel souhlasem s těmito podmínkami výslovně souhlasí s dodáním Obsahu před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a je si vědom, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy podle ustanovení § 1829 občanského zákoníku. Možnost odstoupení od smlouvy podle ustanovení § 2001 a následující občanského zákoníku tímto není dotčena.

UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY A DODÁNÍ ZBOŽÍ

Následující odstavce se vztahují pouze na uzavření kupní smlouvy.

Tyto podmínky tvoří součást smluvního ujednání mezi prodávajícím a kupujícím. Toto smluvní ujednání tvoří kupní smlouvu mezi prodávajícím na straně jedné a jednotlivými kupujícími na straně druhé; tato kupní smlouva se v podmínkách označuje jako „kupní smlouva“.

Kupující určuje Zboží ke koupi ze Zboží nabízeného v e-shopu; tato nabídka je však pouze výzvou ke kontraktaci a nezaručuje dostupnost nabízeného Zboží. Kupní smlouva je uzavřena teprve potvrzením (akceptací) objednávky prodávajícím.

Prodávající se kupní smlouvou zavazuje předat kupujícímu Zboží a převést na kupujícího vlastnické právo ke Zboží a kupující se zavazuje zaplatit kupní cenu a převzít Zboží. Kupující nabývá vlastnické právo ke Zboží teprve úplným zaplacením kupní ceny, vč. daně z přidané hodnoty a včetně přepravních nákladů a poštovného, je-li povinen je hradit.

Zboží je expedováno, resp. připraveno pro kupujícího zpravidla do 3 pracovních dnů ode dne potvrzení objednávky. Není-li Zboží na skladě, prodávající bude bez zbytečného odkladu informovat kupujícího.

Dodáním se v těchto podmínkách rozumí umožnění dispozice se Zbožím kupujícímu. Prodávající připraví podle volby kupujícího Zboží buď k osobnímu odběru ve své provozovně či odesláním (na náklady a riziko kupujícího, není-li dále stanoveno jinak) na sdělenou doručovací adresu kupujícího.

V případě odeslání Zboží kupujícímu má kupující zpravidla možnost volby mezi několika prostředky dodání Zboží, které si vybere při objednávce Zboží. Při objednávce Zboží jsou rovněž uvedeny ceny za doručování a předpokládaná doba dodání Zboží, za kterou však odpovídá přepravce, nikoli prodávající. Přepravní náklady a poštovné hradí kupující; v případě, že kupní cena (s DPH) přesahuje 2.000 Kč, hradí přepravní náklady a poštovné prodávající.

ODSTOUPENÍ SPOTŘEBITELE OD KUPNÍ SMLOUVY, VRÁCENÍ A VÝMĚNA ZBOŽÍ A DALŠÍ INFORMACE PRO SPOTŘEBITELE

Spotřebitel má právo odstoupit od kupní smlouvy (nikoli od smlouvy o poskytnutí služby) bez jakéhokoli důvodu a bez jakékoliv sankce do 14 dnů ode dne převzetí Zboží. Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od kupní smlouvy, postačuje ve lhůtě odeslat oznámení o uplatnění práva odstoupit od kupní smlouvy.

V případě odstoupení spotřebitele od kupní smlouvy má spotřebitel nárok na vrácení kupní ceny ve lhůtě 14 dnů ode dne odstoupení spotřebitele od kupní smlouvy. Prodávající je oprávněn odepřít plnění (vrácení kupní ceny) do doby, než spotřebitel splní svojí povinnost vrátit převzaté Zboží.

Spotřebitel v oznámení o odstoupení identifikuje kupní smlouvu, zejména uvede své jméno a příjmení, číslo objednávky a datum nákupu a číslo bankovního účtu nebo adresu určenou k zaslání vrácené kupní ceny. Pro oznámení o odstoupení může spotřebitel užít vzorové oznámení (ke stažení ve formátu .doc zde).

Spotřebitel je rovněž povinen vrátit převzaté Zboží prodávajícímu ve lhůtě 14 dnů od odstoupení, a to vcelku (musí být vráceno veškeré převzaté Zboží), v původním nepoškozeném obalu. Náklady spojené s vrácením Zboží nese výhradně a v plné výši spotřebitel.

V případě, že dojde mezi námi a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz, web: <https://adr.coi.cz>

CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

Služba i Zboží je poskytováno úplatně. Cena služby, resp. cena Zboží se udává včetně DPH. Poskytovatel (prodávající) může cenu služby, resp. Zboží měnit; pro uživatele (kupujícího) je závazná cena uvedená poskytovatelem (prodávajícím) v okamžiku odeslání objednávky. Slevy jsou platné v okamžiku zobrazení na Portálu a jejich platnost může být časově omezená, neomezená nebo v případě Zboží omezená do vyprodání zásob, jak je u jednotlivého Zboží uvedeno.

Cena služby je splatná před zpřístupněním objednaného Obsahu uživateli, a to do 3 dnů od uzavření smlouvy o poskytnutí služby. Kupní cena za Zboží je zpravidla splatná předem nebo při převzetí zboží (na dobírku), nebo na smluvních výdejních místech hotově či platební kartou

Kupující může kupní cenu Zboží zaplatit podle volby kupujícího jedním z následujících způsobů: v hotovosti či platební kartou při převzetí Zboží v provozovně prodávajícího nebo u provozovatele poštovní či zásilkové služby při doručení Zboží na dobírku. Těmito způsoby nelze zaplatit cenu služby.

Uživatel (kupující) může zaplatit cenu služby, resp. kupní cenu také jedním z následujících způsobů: prostřednictvím standardního bezhotovostního bankovního převodu na účet poskytovatele (prodávajícího) (formou předplatného nebo přímou platbou), využitím některé z on-line platebních metod: MojePlatba Komerční banky, a. s., ePlatba pro ekonto poskytovaná Raiffeisenbank a. s., mPeníze poskytovaná BRE Bank S. A. (mBank), GE Money Bank, a. s. a Fio banka, a. s., službou Platba 24 poskytovanou Českou spořitelnou, a.s., dále platbou pomocí platebních karet Visa, MasterCard, Visa Electron, Maestro poskytovaná Raiffeisenbank a. s., dále vkladem na účet poskytovatele (prodávajícího), to vše prostřednictvím platebního systému „PayU“ provozovaného společností PayU S.A., ul. Grunwaldzka 182, 60–166 Poznań, Poland, NIP 7792308495, platebního systému „PayPal“ provozovaného společností PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A. nebo platebního systému „m-Platba“ provozovaného společností Advanced Telecom Services, s.r.o. se sídlem Kubánské náměstí 1391/11, Vršovice, 100 00 Praha 10, IČ: 27635007. Podrobné pokyny pro provedení platby některou z výše uvedených forem naleznete níže. Uvedené platební podmínky jsou součástí těchto podmínek a jsou pro uživatele (kupujícího) závazné.

Poskytovatel (prodávající) se zavazuje vystavit uživateli (kupujícímu) daňový doklad na zaplacenou cenu služby, resp. cenu Zboží nebo úhradu předplatného, a to na základě žádosti uživatele (kupujícího). Uživatel (kupující) souhlasí se zasíláním daňových dokladů elektronickou cestou, je-li zachována věrohodnost původu a neporušitelnost jeho obsahu (tj. obvykle ve formátu .pdf).

NABÍDKA SLUŽBY, E-SHOPU A DOSTUPNOST

Poskytovatel (prodávající) rozhoduje o tom, který Obsah a které Zboží bude v rámci nabídky služby a e-shopu nabízeno a jaká bude cena služby či Zboží. Uživatel (kupující) nemá žádný nárok vyplývající ze zúžení nabízeného Obsahu či Zboží nebo změny cen za poskytnutí služby či cen Zboží. Zejména uživatel (kupující) bere na vědomí možnou dočasnou nedostupnost některého Obsahu nebo celé služby či e-shopu z důvodu nutné údržby Portálu nebo dodržení pokynů nositelů práv. Poskytovatel (prodávající) má kdykoli právo rozhodnout o ukončení provozování služby a/nebo e-shopu.

Je prioritním zájmem poskytovatele (prodávajícího) udržovat plnou funkčnost webových stránek, na nichž je Portál provozován, zdokonalovat a rozšiřovat jeho funkce a vytvářet uživatelsky příznivé prostředí. Poskytovatel (kupující) však nenese odpovědnost za vady uživatelem objednané služby či prodlení s dodáním Zboží vzniklé v důsledku zásahu jiné osoby do webových stránek Portálu nebo uživatelského účtu nebo v důsledku užití služby, e-shopu nebo uživatelského účtu v rozporu s těmito podmínkami a jejich určením, a v případě poruch funkčnosti datové sítě uživatele (kupujícího), veřejné datové sítě, hardwarového nebo softwarového vybavení uživatele (kupujícího), ani za nepřímé škody tím způsobené jako je ztráta dat uživatele (kupujícího) apod. Webové stránky mohou být ve výjimečných případech dočasně nedostupné s důvodu nutné údržby hardware nebo software.

Helpdesk pro uživatele (kupující) a podmínky jejího fungování jsou dostupné na adrese: <https://www.supraphonline.cz/kontakt.html>

REKLAMAČNÍ ŘÁD

A – REKLAMACE ZBOŽÍ

Prodávající poskytuje na své zboží záruku spotřebitelům (tj. osobám, jež nejednají při uzavírání nebo plnění kupní smlouvy v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti), a to v trvání 24 měsíců od převzetí Zboží spotřebitelem. Jako záruční list slouží spotřebiteli vystavené potvrzení o zakoupení Zboží.

Vyskytnou-li se v době trvání záruky na Zboží vady, je spotřebitel oprávněn uplatnit u prodávajícího nárok na bezplatné odstranění vady. Místo odstranění vady může prodávající poskytnout spotřebiteli náhradní Zboží. Není-li možné vadu odstranit ani dodat náhradní Zboží, může spotřebitel žádat přiměřenou slevu z kupní ceny nebo od smlouvy v rozsahu vadného plnění odstoupit.

Záruka se nevztahuje na vady způsobené násilným působením na Zboží (náraz, pád, voda apod.), opotřebením Zboží způsobeným jeho obvyklým užíváním apod. U zlevněného Zboží se záruka nevztahuje na vady, pro něž bylo Zboží zlevněno.

Nároky plynoucí ze záruky uplatňuje spotřebitel reklamací u prodávajícího, v jeho provozovně nebo v jeho sídle, zpravidla písemně. Dopravu reklamovaného Zboží v případě, že spotřebitel neuplatňuje reklamaci osobně, hradí spotřebitel. V případě oprávněné reklamace má spotřebitel nárok na náhradu přiměřených nákladů dopravy reklamovaného Zboží.

Po podání reklamace prodávající vydá spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel své právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje. Proávající dále spotřebiteli vydá potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace a v případě zamítnutí reklamace odůvodnění zamítnutí. Uplatnil-li spotřebitel reklamaci osobně, je povinen si Zboží vyzvednout; po uplynutí jednoho měsíce od oznámení o vyřízení reklamace je spotřebitel povinen platit skladné ve výši 100,- Kč týdně, splatné měsíčně zpětně.

Prodávající rozhodne o reklamaci do tří pracovních dnů od podání reklamace. Proávající vyřídí reklamaci a odstraní vady Zboží nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace a v téže lhůtě rovněž e-mailem informuje spotřebitele o způsobu vyřízení reklamace (nedohodnou-li se strany na jiné lhůtě); neodstraní-li prodávající odstranitelné vady Zboží v této lhůtě, má se za to, že vadu nelze odstranit.

B – REKLAMACE SLUŽBY

Reklamace poskytnutých služeb, zejména neposkytnutí Obsahu v souladu s objednávkou, prodlení s poskytnutím Obsahu, vady Obsahu bránící jeho užití uživatelem apod. je třeba uplatnit u poskytovatele bez prodlení, a to písemně na adrese sídla poskytovatele nebo emailem na kontaktní adrese podpora@supraphonline.cz

Poskytovatel se zavazuje reklamaci vyřídit do 30 dnů od obdržení reklamace. Nevznese-li při uplatnění reklamace uživatel jiný nárok, zavazuje se poskytovatel uznané vady řešit poskytnutím nezávadného Obsahu v souladu s objednávkou uživatele. Není-li to možné nebo požádá-li o to uživatel při uplatnění reklamace, vrátí mu poskytovatel v případě oprávněné reklamace již uhrazenou cenu za poskytnutí služby (pokud uživatel využil m-Platbu, je poskytovatel oprávněn vrátit cenu prostřednictvím m-Platby).

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Uživatel (kupující) bere na vědomí, že poskytovatel (prodávající) není povinen poskytnout služby a není povinen uzavřít kupní smlouvu, a to zejména s osobou, která v minulosti porušila podmínky, nebo která v minulosti porušila práva duševního vlastnictví nebo existuje takové důvodné podezření (např. pro totožnost IP adresy). K tomu účelu je poskytovatel (kupující) oprávněn zrušit nebo dočasně zablokovat uživatelský účet.

Uživatel (kupující) souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání smlouvy o poskytnutí služby, resp. kupní smlouvy, při placení ceny za služby, resp. za Zboží a při poskytování služby. Náklady vzniklé uživateli (kupujícímu) při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením smlouvy o poskytování služeb, resp. kupní smlouvy a využíváním služeb si hradí uživatel (kupující) sám.

Poskytovatel má právo odstoupit od kupní smlouvy, resp. smlouvy o poskytnutí služby, pokud uživatel neuhradí cenu Zboží, resp. cenu služby řádně a včas. V případě zrušení kupní smlouvy je kupující povinen vrátit Zboží obdobně podle odst. 34 těchto podmínek. V případě smlouvy o poskytnutí služby je uživatel povinen zničit veškeré kopie Obsahu pořízené podle smlouvy a poskytovatel je povinen vrátit uživateli již zaplacenou cenu.

Tyto podmínky a všechny smlouvy podle nich uzavřené se řídí českým právním řádem (s výjimkou kolizních norem) s vyloučením použití ustanovení Úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží sjednané ve Vídni dne 11. dubna 1980. To platí i pro smluvní vztahy s cizím prvkem. Pro spory vzniklé v souvislosti se smlouvou o poskytnutí služby se sjednává výlučná pravomoc českých soudů.

Pro kupní smlouvu, resp. smlouvu o poskytnutí služby je rozhodné to znění podmínek, které je účinné v době jejího uzavření podle odst. 21 resp. odst. 26 těchto podmínek. Uživatel není při využívání Portálu vázán žádnými kodexy chování.

Kupní smlouva, resp. smlouva o poskytnutí služby je uzavírána výhradně v českém jazyce. Kupní smlouva, resp. smlouva o poskytnutí služby nebude vyhotovována v písemné formě, nebude uložena u prodávajícího (poskytovatele) a prodávající (poskytovatel) neumožní spotřebiteli přístup ke smlouvě, a proto se doporučuje spotřebiteli uchovat uzavřenou kupní smlouvu, resp. smlouvu o poskytnutí služby, tj. potvrzenou objednávkou a tyto podmínky.

Originál podmínek je uložen v sídle prodávajícího (poskytovatele). Proávající (poskytovatel) je povinen umožnit kupujícímu (uživateli) nahlédnout do originálu podmínek a pořídit si na jeho vlastní náklad jejich opis. Na žádost podanou elektronickou poštou na elektronickou adresu prodávajícího (poskytovatele) zašle prodávající (poskytovatel) opis podmínek kupujícímu (uživateli) v elektronické podobě.

Kupující (uživatel) je povinen udržovat své kontaktní údaje aktuální až do splnění všech svých povinností vyplývajících z kupní smlouvy, resp. smlouvy o poskytnutí služeb.

Tyto podmínky nabývají účinnosti dnem zveřejnění a vztahují se na kupní smlouvy, resp. smlouvy o poskytnutí služeb uzavřené v době jejich účinnosti. Předchozí verze podmínek jsou dostupné na stránkách prodávajícího (poskytovatele).

Jste-li registrovaným uživatelem portálu Supraphonline („Portál“) provozovaného společností SUPRAPHON a. s. se sídlem Palackého 740/1, 112 99 Praha 1, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B,

vložka 9167, IČ: 48038725, DIČ: CZ48038725, která je plátcem DPH („poskytovatel“) a máte-li zájem využít možnosti platby ceny za využití služby nebo kupní ceny za Zboží (cena za využití služby a kupní cena dále společně jako „cena“) formou předplatného, seznamte se nejprve s úplným zněním „Podmínek předplatného“ a pokud s nimi budete souhlasit, potvrďte svůj souhlas kliknutím na políčko „Souhlasím s Podmínkami předplatného.“ Následně můžete využít službu předplatného dále popsáním způsobem. Podmínky předplatného jsou součástí Všeobecných obchodních podmínek portálu Supraphonline.

PODMÍNKY PŘEDPLATNÉHO Supraphonline

Předplatné Vám umožňuje zaplatit cenu podle podmínek zálohově předem, a to tím způsobem, že zaplatíte ve prospěch účtu poskytovatele částku předplatného (tzv. kredit) v rozmezí nejméně 100,- Kč a nejvýše 5000,- Kč.

Zaplacená částka je zálohou na cenu služby nebo Zboží objednaného v budoucnu a bude evidována jako Váš kredit.

Od okamžiku připsání částky na účet poskytovatele můžete kdykoli využít Portál s tím, že příslušná cena bude automaticky odečtena z Vašeho kreditu. Takto můžete postupovat až do úplného vyčerpání kreditu. Nebude-li zbývající částka Vašeho kreditu postačovat pro zaplacení ceny, můžete buď požádat o vrácení nevyčerpané části kreditu a uhradit cenu běžným způsobem nebo můžete svůj kredit navýšit jeho „dobitím“.

Dobití kreditu spočívá v tom, že zaplatíte na bankovní účet poskytovatele ve prospěch Vašeho kreditu Vámi zvolenou částku, která musí v součtu se zbývající částkou činit nejméně 100,- Kč a nejvýše 10.000,- Kč. Kredit můžete dobít kdykoli, nejvýše však do celkové částky 10.000,-Kč. Následně můžete čerpat ze svého kreditu postupem výše uvedeným.

Kdykoli můžete požádat o vrácení kreditu. V takovém případě bude částka odpovídající zůstatku Vašeho kreditu poukázána zpět na Váš účet, a to nejpozději do 30 dnů od obdržení žádosti o vrácení zůstatku. Pro žádost o vrácení kreditu kontaktujte zákaznickou podporu na emailové adrese „podpora@supraphonline.cz“. Poskytovatel účtuje za zpracování žádosti bankovní a transakční poplatky, které mu vzniknou v souvislosti s vrácením částky, které budou strženy z kreditu před výplatou vrácené částky.

Úplným vyčerpáním Vašeho kreditu nebo vrácením zůstatku z Vašeho kreditu je Váš kredit zrušen.

Potvrzením souhlasu s Podmínkami předplatného vyslovujete souhlas s tím, že Vámi poskytnuté peněžní prostředky tvořící Váš kredit budou vedeny na účtu poskytovatele jako záloha a že Vám nenáleží z toho plynoucí příslušenství, přírůstky ani užítiky. Zůstatek Vašeho kreditu se vždy vrací v nominální částce odpovídající Vámi zaplacené a nevyčerpané částce.

Doba vedení a čerpání kreditu není časově omezena.

Uživatel, který zneužívá nebo v minulosti zneužil portál Supraphonline nebo u něhož existuje podezření na zneužívající jednání (např. opakované dobíjení zákaznického účtu z různých telefonních čísel, dobíjení částek neodpovídajících nákupním zvyklostem uživatele, žádost o vrácení prostředků dobitých z poukázek a kuponů na bankovní účet uživatele apod.) můžeme jednostranným jednáním zrušit registraci, čímž dojde k zániku smluvního ujednání, příp. podle okolností můžeme přistoupit pouze k omezení možnosti placení prostřednictvím mobilního telefonu (m-platba). Při zrušení účtu nebo v případě vrácení kreditu na žádost uživatele budou peněžní prostředky na uživatelském účtu uživateli vráceny na jeho bankovní účet dle jeho sdělení, snížené o manipulační a administrativní poplatek ve výši 30 % vrácené částky; poskytovatel může v odůvodněných případech tento poplatek snížit.

PODMÍNKY m-Platby Supraphonline



Jste-li registrovaným uživatelem portálu Supraphonline („portál“) provozovaném společností SUPRAPHON a. s. se sídlem Palackého 740/1, 112 99 Praha 1, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 9167, IČ: 48038725, DIČ: CZ48038725, která je plátcem DPH (poskytovatel“) a máte-li zájem využít možnosti platby ceny za využití služby nebo kupní ceny za Zboží (cena za využití služby a kupní cena dále společně jako „cena“) formou platebního kanálu m-Platba, seznamte se nejprve s úplným zněním „Podmínek m-Platby“. Následně můžete využít službu m-Platba dále popsáním způsobem. Podmínky m-Platby jsou dostupné zde: www.atspraha.cz, www.platmobilem.cz.

Platba přes platební kanál m-Platba je rychlý a bezpečný způsob platby ceny na portálu Supraphonline pro uživatele, kteří mají aktivovanou službu m-Platba u svého mobilního operátora. Po potvrzení objednávky dojde k přesměrování na stránky společnosti Advanced Telecom Services, s.r.o. se sídlem: Kubánské náměstí 1391/11, Vršovice, 100 00 Praha 10, zapsaná v OR u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 120434, IČ: 27635007, DIČ: CZ27635007, kde si uživatel vybere svého mobilního operátora a zadá telefonní číslo.

Platba bude probíhat tímto způsobem:

1. Na internetových stránkách Supraphonline zvolí uživatel platbu pomocí m-Platby.
2. Uživatel bude přesměrován na stránku Advanced Telecom Services, s.r.o., kde zadá své telefonní číslo a zvolí svého operátora. Poté dojde k přesměrování na platební bránu mobilního operátora. Veškerá komunikace mezi uživatelem a mobilním operátorem je privátní, Advanced Telecom Services, s.r.o. ani SUPRAPHON a.s. k ní nemají přístup.
3. Uživateli se zobrazí informace o platbě – SUPRAPHON a.s. a požadovaná částka a je vyzván k potvrzení platby.
4. O výsledku platby bude uživatel informován v okně svého prohlížeče a prostřednictvím potvrzující SMS zprávy.
5. Následně bude uživatel přesměrován zpět na internetové stránky SUPRAPHON a.s. (Supraphonline).
6. SUPRAPHON a.s. zároveň obdrží informaci od Advanced Telecom Services, s.r.o., zda platba byla provedena či nikoliv.

7. Úhrada formou m-Platby může být uživatelem použita pro úhradu ceny v následujícím rozmezí:
- O2 Czech Republic a.s., IČ: 60193336, typ služby „WAP Platba – SPECIAL“, koncová cena v CZK včetně DPH od 15,- (včetně) do 1.200,- (včetně);
 - T-Mobile Czech Republic a.s., IČ: 64949681, typ služby „Ostatní“, koncová cena v CZK včetně DPH od 15,- (včetně) do 1.200,- (včetně)
 - Vodafone Czech Republic a.s., IČ: 25788001, typ služby „Nereplikovatelný obsah“, koncová cena v CZK včetně DPH od 15,- (včetně) do 1.200,- (včetně).
 - Virtuální operátoři BleskMobil a Tesco Mobile prostřednictvím O2 Czech Republic a.s., IČ: 60193336, typ služby „WAP Platba – SPECIAL“, koncová cena v CZK včetně DPH od 15,- (včetně) do 1.200,- (včetně);
8. Pohledávka za uživatelem na úhradu ceny prostřednictvím m-Platby bude postoupena na O2 Czech Republic a.s. (IČ: 60193336), T-Mobile Czech Republic a.s. (IČ: 64949681) resp. na Vodafone Czech Republic a.s. (IČ: 25788001), které budou svým jménem a na svůj účet vymáhat její úhradu. Uživatel tedy bude hradit cenu na účet O2 Czech Republic a.s. (IČ: 60193336), T-Mobile Czech Republic a.s. (IČ: 64949681) resp. na Vodafone Czech Republic a.s. (IČ: 25788001).



Jste-li registrovaným uživatelem portálu Supraphonline („portál“) provozovaného společností SUPRAPHON a. s. se sídlem Palackého 740/1, 112 99 Praha 1, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 9167, IČ: 48038725, DIČ: CZ48038725, která je plátcem DPH („poskytovatel“) a máte-li zájem využít možnosti platby ceny za využití služby nebo kupní ceny za Zboží prostřednictvím platebního systému „PayU“, postupujte v souladu s Podmínkami platby prostřednictvím platebního systému „PayU“, které jsou dostupné zde: <https://www.payu.cz/>.



Jste-li registrovaným uživatelem služby Supraphonline („služba“) provozované společností SUPRAPHON a. s. se sídlem Palackého 740/1, 112 99 Praha 1, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 9167, IČ: 48038725, DIČ: CZ48038725, která je plátcem DPH („poskytovatel“) a máte-li zájem využít možnosti platby ceny za využití služby prostřednictvím platebního systému „PayPal“, postupujte v souladu s všeobecnými podmínkami a instrukcemi pro provádění plateb v tomto systému. Podmínky platby prostřednictvím platebního systému „PayPal“ jsou dostupné zde: <https://www.paypal.com/cz/webapps/mpp/home>.

Podle zákona o evidenci tržeb je prodávající povinen vystavit kupujícímu účtenku. Zároveň je povinen zaevidovat přijatou tržbu u správce daně online, v případě technického výpadku pak nejpozději do 48 hodin.

Všeobecné obchodní podmínky 2011/10

Všeobecné obchodní podmínky 2012/12

Všeobecné obchodní podmínky 2014/05

Všeobecné obchodní podmínky 2014/11

Všeobecné obchodní podmínky 2015/07

Všeobecné obchodní podmínky 2016/02

Všeobecné obchodní podmínky 2018/11

Všeobecné obchodní podmínky 2019/02