

Preambule

Tyto všeobecné smluvní podmínky jsme sepsali proto, abychom měli navzájem nastavena přehledná a srozumitelná pravidla, za kterých Vám pomůžeme s koupí nemovitosti.

I. Rozsah platnosti

Tyto Všeobecné smluvní podmínky jsou platné jako smluvní podmínky k jednotlivým Smlouvám o poskytování služeb nebo objednávkám dílčích služeb.

Tyto podmínky nevylučují zvláštní Smlouvy a dohody.

II. Definice pojmů

Zájemce je fyzická nebo právnická osoba, která požaduje poskytnutí služby po Poskytovateli, tedy Vy.

Spotřebitel je zájemce, který s námi uzavírá smlouvu a jedná mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání.

Poskytovatel je právnická osoba Alisen s.r.o., IČ: 24239844, která se zavázala službu dodat či zprostředkovat, tedy My.

Služba je činnost, kterou požadujete, a kterou Vám podle Smlouvy o poskytování služeb nebo na základě objednávky dodáváme.

Jednotlivá dílčí služba je služba, kterou Vám můžeme dodat nebo dodáváme samostatně.

Smlouva o poskytování služeb je Smlouva, kterou jsme spolu uzavřeli, a jejíž obsah se vedle Smlouvy samotné řídí rovněž těmito Všeobecnými smluvními podmínkami. Za Smlouvu v tomto smyslu považujeme i písemnou či e-mailovou objednávku.

Rozsah a obsah jednotlivých dílčích služeb je konkrétní specifikace a popis jednotlivých dílčích služeb, které Vám nabízíme.

Nemovitost je jedna či více nemovitostí, kterou jste uvedli ve Smlouvě, nebo je to soubor Vámi nadefinovaných požadavků, ohledně kterých máme službu poskytnout.

Dodatek ke Smlouvě je písemné ujednání doplňující rozsah Vámi požadovaných služeb.

III. Uzavření Smlouvy a její účinnost

Smlouva o poskytování služeb vzniká a nabývá platnosti podpisem písemné Smlouvy uzavřené mezi Vámi a námi nebo přijetím a potvrzením objednávky.

IV. Doba trvání Smlouvy

1. Smlouvu uzavíráme obvykle na dobu určitou.

2. Smlouva zaniká buď dokončením jednotlivých dílčích služeb, uplynutí lhůty uvedené ve Smlouvě nebo v dalších případech stanovených těmito smluvními podmínkami nebo zákonem.

V. Co leží na nás aneb naše práva a povinnosti

1. Kromě toho, co vyplývá z těchto Všeobecných smluvních podmínek, ze Smlouvy samotné, nebo ze zákona máme ještě tato práva a povinnosti:

1.1. zavazujeme se provádět smlouvenou činnost v dohodnutém rozsahu a řádně,

1.2. jsme vázáni Vašimi písemnými pokyny, a to v souladu s účelem, kterého má být zařízením záležitostí dosaženo,

1.3. zavazujeme se oznámit Vám všechny okolnosti, které jsme zjistili při zařizování záležitostí, a které mohou mít vliv na změnu Vašich pokynů;

1.4. pro dosažení cíle vyžadujeme Vaši součinnost.

2. Dospějeme-li k názoru, že Vaše pokyny jsou neúčelné při zařizování záležitostí, neprodleně Vás na to upozorníme. Budete-li v tomto případě na zařízení záležitostí dle svých pokynů trvat, můžeme:

2.1. ve vyřizování záležitostí pokračovat dle Vašich původních pokynů, přičemž se v odpovídajícím poměru zprošťujeme odpovědnosti za úspěch zařízením záležitostí a za vady v námi poskytované službě. V případě pokračování v zařizování záležitostí od Vás můžeme požadovat, abyste nám své setrvání na původních pokynech neprodleně písemně potvrdili,

2.2. odstoupit od Smlouvy, přičemž tímto není dotčeno naše právo na výplatu poměrné části sjednané odměny s ohledem na rozsah záležitostí, které jsme Vám již poskytli.

3. Pro případ, že bychom od Vás nedostali potřebnou součinnost, máme právo volby spočívající buď v možnosti na Vaše náklady zajistit potřebnou součinnost, nebo zvolit, že zaniká náš závazek vůči Vám provést konkrétní činnost v konkrétním případě. Tímto však nezaniká Smlouva samotná.

4. **V některých případech, jako jsou třeba právní záležitosti nebo inspekce nemovitostí, využíváme služeb jiných subjektů. Odpovídáme však za ně plně, jako bychom činnost prováděli sami. Ani tak neponecháváme věci náhodě a máme proto sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu podnikatele.**

VI. Co leží na Vás aneb Vaše práva a povinnosti

1. Vedle práv a povinností vyplývajících z této Smlouvy nebo ze zákona máte následující práva a povinnosti:

1.1. Právo na řádné a včasné dodání služby v rozsahu smlouveném, není-li možnost splnění služby vyloučena či omezena dle této Smlouvy.

1.2. Zavazujete se poskytovat nám potřebnou součinnost vyplývající z této Smlouvy nebo námi odůvodněně požadovanou, a to zejména

- předat nám včas věci a informace, které jsou nutné k zařízení záležitostí,

- upozornit nás zejména na veškerá nebezpečí související s danými záležitostmi, s odpovědností za škodu z Vaší strany, na běh lhůt apod.,

- na náš dotaz sdělit veškeré Vám dostupné informace týkající se vyřizovaných záležitostí,

- ve Smlouvě specifikovat veškeré své požadavky řádně, správně, úplně a pravdivě.

2. Abychom za Vás mohli efektivně jednat, udělujete nám plnou moc ke všem jednáním a úkonům souvisejícím s poskytováním dohodnuté Služby a na naši žádost nám ji vystavíte i písemně v potřebném rozsahu.

3. Zavazujete se nám uhradit odměnu za poskytované služby.

VII. Odměna a její splatnost

1. Výše odměny se řídí rozsahem objednaných služeb a aktuálně platným ceníkem, který tvoří přílohu těchto Všeobecných smluvních podmínek.

2. Výše odměny se řídí podle ceníku platného v den uzavření Smlouvy. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.

3. Zálohy na celkovou odměnu jsou hrazeny na základě zálohových faktur dle Smlouvy, bylo-li tak ujednáno. O jejich výši, kdy a kam je potřeba zálohy složit Vás budeme včas informovat. V případě, že by záloha nebyla včas a správně složena, můžeme poskytování dalších služeb do řádného zaplacení zálohy přerušit.

4. Odměna bude vyúčtována ke dni dodání služby elektronickou fakturou, kterou Vám zašleme na adresu uvedenou ve Smlouvě. V případě balíčků „Koupit bez starostí a stresu“ a „Koupit VIP“ provedeme vyúčtování odměny následujícím způsobem:

- 90% odměny bude vyúčtováno ke dni podpisu kupní smlouvy/smlouvy o převodu družstevního podílu, smlouvy o smlouvě budoucí kupní nebo jiného podobného dokumentu,

- 10% odměny bude vyúčtováno ke dni převzetí nemovitosti.

5. Odměna je splatná vždy do 14 dnů od provedení vyúčtování na náš účet uvedený ve vyúčtování.

6. V případě, že by k nám Vaše platba nedošla včas, domlouváme se tímto, že Vám můžeme naúčtovat úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.

7. **Stanou se různé věci, a tak i kdybychom ukončili Smlouvu z jakéhokoliv důvodu předčasně, naúčtujeme Vám pouze takovou**

výši odměny, která odpovídá doposud vykonané činnosti, vše v cenách dle původní dohody.

VIII. Ukončení Smlouvy

1. Odstoupení od Smlouvy

a) Vy můžete odstoupit

- v případech stanovených zákonem, a nebo
- porušujeme-li tuto Smlouvu podstatným způsobem, a nebo
- porušujeme-li tuto Smlouvu nepodstatným způsobem a nesjednáme-li nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou jste nám k tomu poskytli, a nebo
- v dalších případech, které jsou popsány v těchto Všeobecných smluvních podmínkách.

b) My můžeme odstoupit

- v případech stanovených zákonem, a nebo
- porušujete-li tuto Smlouvu podstatným způsobem, a nebo
- porušujete-li tuto Smlouvu nepodstatným způsobem a nesjednáte-li nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou jsme Vám k tomu poskytli, a nebo
- jste o více než 10 dní v prodlení s uhrazením splatného závazku, a nebo
- v dalších případech, které jsou popsány v těchto Všeobecných smluvních podmínkách.

Za podstatné porušení této Smlouvy se považuje zejména opakované neplnění závazků vyplývajících z této Smlouvy, nebo hrubé jednorázové neplnění závazků dle této Smlouvy.

2. Výpověď

2.1. Vy můžete vypovědět tuto Smlouvu z následujících důvodů

- důvody výslovně uvedené v této Smlouvě,
- bez uvedení důvodu.

2.2. My můžeme vypovědět tuto Smlouvu z následujících důvodů:

- důvody výslovně uvedené v této Smlouvě,
- bez uvedení důvodu.

2.3. Je-li podána výpověď z jakéhokoli důvodu, dokončíme pro Vás aktuálně rozpracovanou Jednotlivou dílčí službu a na další již pracovat nezačneme.

3. V případně odstoupení zanikají práva a povinnosti z této Smlouvy okamžikem doručení písemného vyhotovení výpovědi druhé straně. Odstoupením nejsou nijak dotčena práva již vzniklá, jakož i práva na úrok z prodlení a náhradu škody.

4. Smlouva dále zaniká v těchto případech:

- zánikem právnické osoby bez právního nástupce,
- smrtí fyzické osoby,
- dohodou smluvních stran.

IX. Společná a závěrečná ustanovení

1. Tyto všeobecné podmínky platí také pro jednotlivé Smlouvy o poskytování služeb.

2. Můžeme provést úpravy a změny jakékoliv části smluvních podmínek a tímto se zavazujeme, že Vám tyto změny vždy včas oznámíme. Výše uvedené změny nabudou účinnosti po uplynutí 10 (deseti) dnů od data jejich oznámení. Ve stejné lhůtě máte právo učinit výpověď od Smlouvy prostřednictvím písemného sdělení. V případě neuplatnění práva na výpověď Smlouvy z Vaší strany výše uvedenými způsoby a ve výše uvedených lhůtách budou změny považovány za definitivně odsouhlasené, uznané a přijaté.

3. Písemné úkony činěné na základě Smlouvy o poskytování služeb a těchto podmínek směřující ke vzniku, změně nebo zániku smluvního vztahu (zejména odstoupení, výpověď apod.) se považují za doručené i tehdy, pokud byly odeslány písemně doporučeným dopisem na adresu druhé smluvní strany uvedenou v záhlaví Smlouvy nebo uvedenou jako platnou v obchodním či jiném rejstříku, nebo na adresu, která byla druhé straně písemně oznámena za účelem doručování, i když se dopis vrátil odesílateli jako nedoručený, a i když se adresát o tomto dopise nedozvěděl. Pro tento případ se dopis považuje za doručený 7. pracovním dnem následujícím po dni jeho odeslání. Písemné úkony nesměřující

k zániku této Smlouvy lze doručovat rovněž e-mailem na e-mailovou adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy.

4. Pokud výše uvedená ustanovení nestanoví jinak, začíná lhůta stanovená v písemnosti běžet od doručení písemnosti druhému smluvnímu partnerovi, který má lhůtu dodržovat. Při výpočtu lhůty, která se počítá ve dnech, se nebude započítávat den okamžiku nebo události, od které začíná běžet počátek lhůty. V týdnech nebo v měsících počítané lhůty se vztahují k těm dnům v roce nebo měsíci, které svým názvem nebo číslem odpovídají tomu, od kterého se lhůta počítá. Chybí-li tento den v měsíci, je rozhodujícím poslední den v tomto měsíci.

5. Jsme oprávněni postoupit práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy na třetí osobu i bez Vašeho souhlasu. Jste-li spotřebitelem, můžeme tak učinit pouze tehdy, nedojde-li tím ke zhoršení dobytosti nebo zajištění případných Vašich pohledávek za námi.

6. Podpisem Smlouvy potvrzujete, že jste se seznámil s těmito podmínkami a s ceníkem, a že s nimi souhlasíte.

7. Kteroukoli část Smlouvy nebo Smluvních podmínek můžeme změnit v souladu s ust. §1752 zák.č. 89/2012 Sb. kdykoli, a to s platností a účinností od prvního dne následujícího kalendářního měsíce od doby, kdy Vám změnu oznámíme, nestanoví-li tyto Smluvní podmínky jiný termín.

Máte však právo změny Smlouvy nebo Smluvních podmínek odmítnout. Máte právo tuto smlouvu vypovědět bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce a to ve lhůtě 1 měsíce od oznámení změny. V případě, že by Vám změna nebyla oznámena, platí pro Vás Všeobecné podmínky platné ke dni uzavření Smlouvy s Vámi.

8. Souhlasíte s uchováním osobních údajů a my se zavazujeme s těmito údaji nakládat jen ve smyslu zák.č. 101/2000 Sb. v platném znění a jen za účelem realizace této Smlouvy. Svým podpisem souhlasíte s využitím Vašich osobních údajů pro naši činnost.

Shodně prohlašujeme, že:

- poskytnuté údaje jsou nezbytné pro plnění této Smlouvy a zákonných povinností;
- odmítnutí některé ze Stran poskytnout tyto údaje znemožní uzavření Smlouvy;
- strany mohou kdykoliv uplatnit práva uvedená v § 12 zák.č. 101/2000 Sb. ve znění pozdějších předpisů.

9. Tyto Všeobecné smluvní podmínky mohou být měněny způsobem sjednaným v bodě 7 tohoto článku. Uzavřená Smlouva může být měněna a doplňována pouze písemnými dodatky ke smlouvě po řádném potvrzení a podepsání zástupců obou smluvních stran. Za písemnou formu není pro tento účel považována výměna e-mailových, či jiných elektronických zpráv.

10. V souladu s § 558 odst. 2 zák.č. 89/2012 Sb. účastníci prohlašují, že žádná obchodní zvyklost nemá přednost před ustanovením zákona.

Strany si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení této smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi stranami či zvyklosti zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této smlouvy. Vedle shora uvedeného si strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.

11. Plnění ze Smlouvy a vzájemná práva a povinnosti jsou činěny za obvyklou cenu, za obvyklých podmínek a to s přihlédnutím ke všem významným skutečnostem a strany prohlašují, že je jim známa skutečná cena plnění.

12. Berete na sebe nebezpečí změny okolností dle § 1765 odst. 2 zák.č. 89/2012 Sb.

13. Tyto všeobecné podmínky se řídí především ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb. a dále rovněž u spotřebitelů zákonem číslo 634/1992 Sb. v platném znění.

14. Tyto všeobecné podmínky jsou platné a účinné od 1.6.2015.

I. Důležité informace pro spotřebitele

1. Jste-li spotřebitelem ve smyslu ust. § 419 zák.č. 89/2012 Sb. v platném znění, tedy osobou, která mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá s námi smlouvu nebo s námi jedná, máte zvláštní práva a výhody, která uvádíme především v tomto ustanovení:

Pokud jste spotřebitelem v souladu s ustanovením § 1811 odst. 2, sdělujeme Vám, že v případě uzavření smlouvy při použití výhradně alespoň jednoho komunikačního prostředku, který umožňuje uzavřít smlouvu bez současné fyzické přítomnosti stran, nebo uzavření smlouvy mimo obvyklý prostor pro naše podnikání § 1820 odst. 2 zák.č. 89/2012 Sb. platí následující informace:

- webové stránky Poskytovatele www.alisen.cz obsahují údaje o totožnosti Provozovatele včetně všech kontaktních údajů / telefonní číslo, sídlo apod.;
- webové stránky a Všeobecné smluvní podmínky Poskytovatele obsahují seznam služeb nabízených Poskytovatelem;
- náklady na prostředky komunikace na dálku se neliší od základní sazby (v příp. internetového i telefonického připojení dle podmínek Vašeho operátora), tyto náklady si hradíte sám, my si neúčtujeme žádné další poplatky;
- ceny služeb uvádíme včetně DPH, včetně veškerých poplatků stanovených zákonem, Vaší povinností je zaplatit cenu zboží včetně DPH a včetně veškerých poplatků stanovených zákonem;
- ceny služeb včetně DPH a trvání těchto cenových podmínek vyplývají z naší aktuální nabídky, aktuálně platného Ceníku a z těchto Všeobecných smluvních podmínek;
- smlouva se uzavírá na dobu určitou nebo neurčitou, individuálně dohodnutou, podmínky vypovězení jsou uvedeny ve Všeobecných smluvních podmínkách a lze ji vypovědět bez uvedení důvodu;
- způsob platby vyplývá ze Smlouvy a z těchto Všeobecných smluvních podmínek;
- V případě, že máte právo na odstoupení od smlouvy ve lhůtě čtrnácti dnů od jejího uzavření, je potřeba toto odstoupení zaslat písemně na adresu našeho sídla.
- Uzavřená smlouva, resp. příslušný daňový doklad, bude uložena v našem elektronickém archivu, na Vaši žádost Vám ho zašleme.
- S případnou stížností se můžete obrátit na orgán dohledu nebo státního dozoru.

1.2. Odpovídáme Vám za vady dodávaných služeb spočívající zejména v tom, že nebyla dodávána služba v objednaném obsahu či rozsahu.

Jste oprávněni u nás uplatnit právo z vady služeb bez zbytečného odkladu a máte právo požadovat:

a) **Je-li vada odstranitelná**, můžete se domáhat buď odstranění vady, anebo přiměřené slevy z ceny. Nelze-li vadu již odstranit, můžete buď odstoupit od smlouvy, anebo se domáhat přiměřené slevy z ceny.

b) **Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy**, máte právo

- na odstranění vady,
- na přiměřenou slevu z ceny, nebo

- odstoupit od smlouvy.

V takovém případě od Vás potřebujeme informaci, jaké právo si volíte, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu již nelze následně bez našeho souhlasu změnit. Pokud se nám nepodaří odstranit vady v přiměřené lhůtě nebo Vám oznámíme, že vady neodstraníme, můžete požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z ceny, nebo můžete od smlouvy odstoupit.

V případě, že si ne zvolíte své právo včas, máte práva podle písm.c).

c) **Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy**, máte právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z ceny.

Dokud neuplatníte právo na slevu z ceny nebo neodstoupíte od smlouvy, můžeme dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady můžeme odstranit podle své volby, tato volba Vám však nesmí způsobit nepřiměřené náklady.

Právo z vadného plnění Vám však nenáleží, pokud si vadu způsobíte sami, a to i tím, že poskytnete neúplné nebo nepravdivé informace.

Požádáte-li nás o to, písemně Vám potvrdíme, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají naše povinnosti v případě vadného plnění. V potvrzení uvedeme i naši obchodní firmu, sídlo a identifikující údaj, popřípadě i další údaje potřebné k naší identifikaci.

Práva z vady se uplatňují písemně na adresu našeho sídla, a to zejména popisem vady nebo tím, jak se vada projevuje. Uplatníte-li právo z vadného plnění, potvrdíme Vám v písemné formě, kdy bylo právo uplatněno, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání.

2. Poučení o právu na odstoupení od smlouvy v souladu s § 1820 odst.1 zák.č. 89/2012 Sb. a § 1829 zák.č. 89/2012 Sb.

2.1 V případě uzavření smlouvy při použití výhradně alespoň jednoho komunikačního prostředku, který umožňuje uzavřít smlouvu bez současné fyzické přítomnosti stran, nebo uzavření smlouvy mimo obvyklý prostor pro naše podnikání, máte právo od Smlouvy rovněž odstoupit dle podmínek uvedených níže :

2.2. Máte právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne následujícího po dni uzavření Smlouvy.

2.2.1. Pro účely uplatnění práva na odstoupení od smlouvy nás musíte o svém odstoupení od této Smlouvy informovat písemně na adresu našeho registrovaného sídla.

2.2.2. Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od této smlouvy, postačuje odeslat odstoupení od smlouvy před uplynutím příslušné lhůty.

2.3. Důsledky odstoupení od smlouvy

2.3.1. Pokud odstoupíte od této smlouvy, vrátíme Vám bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy nám došlo Vaše oznámení o odstoupení od smlouvy, všechny platby, které jsme od Vás obdrželi. Pro vrácení plateb použijeme stejný platební prostředek, který byl použit pro provedení počáteční transakce, pokud si výslovně neurčíte jinak. V žádném případě Vám tím nevzniknou další náklady.

2.3.1. Vzhledem k tomu, že poskytujeme služby, nevznikají náklady spojené s vrácením zboží. Náklady na úkon odstoupení (tj. zejména poštovné apod.) nesete Vy.

2.3. Odstoupíte-li od Smlouvy uzavřené s Námi, jejímž předmětem je poskytování služeb, a my s plněním na základě

Vaši výslovné žádosti začali před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, uhradíte nám poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od smlouvy.

3. Dovolujeme si Vás upozornit, že nemůžete odstoupit od smlouvy v případech stanovených v ust. § 1837 zák.č. 89/2012 Sb., a to především od smluv o poskytování služeb, jestliže byly splněny s Vaším předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a my jsme Vám před uzavřením smlouvy sdělili, že v takovém případě nemáte právo na odstoupení od smlouvy.

4. Pro případ rozporu Všeobecných smluvních podmínek a pravidel na ochranu spotřebitele platí pro zákazníka spotřebitele ustanovení těchto smluvních podmínek a zákonných ustanoveních, která jsou pro Spotřebitele příznivější, a která slouží v jeho prospěch.

II. Postup při vytknutí vad - reklamaci

1. Způsob reklamace

1.1. Při uplatnění reklamace je nutno nám písemně, bez zbytečného odkladu, po zjištění vadného plnění z naší strany sdělit výtky a tyto podrobně popsat. Písemná výtka musí obsahovat nejméně:

- Vaše osobní údaje tak, abychom Vás dokázali dostatečně přesně identifikovat,

- popis vady nebo reklamace,

- navrhovaný způsob vyřešení reklamace včetně specifikace nároku z odpovědnosti za vady.

1.2. Nebudou-li případné písemnosti zaslané na naši adresu obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, nemůžeme je kvalifikovat jako reklamaci.

1.3. Písemnou reklamaci je potřeba zaslat na adresu našeho sídla.

2. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

2.1. Jsme povinni vyřídit Vaši reklamaci (tj. včetně případného odstranění vady) bez zbytečného odkladu, přiměřené složitosti a povaze vytýkané vady, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se vzájemně nedohodneme na delší lhůtě.

2.2. Po prozkoumání předložených dokladů může vyřídit reklamaci následujícím způsobem:

- uznáme reklamaci jako oprávněnou a učiníme nápravu, nebo

- neuznáme reklamaci jako oprávněnou.

O způsobu vyřízení reklamace Vás budeme informovat.

3. Mimosoudní řešení sporů

3.1. V případě, že dojde mezi námi a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu.

3.2. Subjektem určeným k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů je **Česká obchodní inspekce**, Ústřední inspektorát- oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2. Email: adr@coi.cz, www.adr.coi.cz