

## REKLAMAČNÍ ŘÁD, ŘEŠENÍ SPORŮ, STÍŽNOSTI

### 1. REKLAMACE

- 1.1. Vzhledem ke skutečnosti, že společnost PREzákaznická, a.s., se sídlem: Na hroudě 1492/4, 100 00 Praha 10, IČO: 06532438, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 22870 („**Poskytovatel**“) poskytuje služby na webovém portálu Enkidoo.cz uživatelům (tj. včetně uživatelů v postavení spotřebitele) bezplatně, nenáleží uživatelům práva z vadného plnění.
- 1.2. Přesto však Poskytovatel vždy usiluje o to, aby bylo plnění v rámci služby bylo poskytnuto řádně. Shledá-li poskytovatel reklamaci za opodstatněnou, bude usilovat o provedení přiměřené nápravy a zohlední při tom zájem a potřeby uživatele.
- 1.3. Reklamaci lze podat v ústní formě na infolince +420 267 054 735, v písemné formě pak e-mailem na adresu [reklamace@enkidoo.cz](mailto:reklamace@enkidoo.cz) nebo na adresu naší společnosti PREzákaznická, a. s., Na Hroudě 1492/4, 100 00 Praha 10, k rukám Enkidoo.cz.
- 1.4. V reklamaci prosím uveďte své identifikační a kontaktní údaje, podstatu reklamace a případně Vámi navrhované řešení.
- 1.5. Reklamace vyřizujeme bezodkladně, max. však do 30 kalendářních dnů od doručení Vašeho podnětu. Odpověď na Vaši reklamaci Vám sdělíme v písemně na Vámi uvedenou e-mailovou adresu, případně na adresu bydliště.

### 2. ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

- 2.1. V případě nespokojenosti s jednáním nebo postupem společnosti PREzákaznická, a.s., při poskytování služeb na webovém portálu Enkidoo.cz lze dále podat stížnost a zaslat ji na e-mailem na adresu [info@enkidoo.cz](mailto:info@enkidoo.cz) nebo na adresu sídla naší společnosti PREzákaznická, a. s., Na Hroudě 1492/4, 100 00 Praha 10, k rukám Enkidoo.cz, případně lze využít infolinku +420 267 054 735.
- 2.2. Poskytovatel se ke stížnosti bez zbytečného odkladu vyjádří. Informaci o vyřízení stížnosti zasláné elektronickou poštou zašle Poskytovatel na adresu Zákazníka, ze které byla stížnost odeslána.

### 3. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ A DOZOR NAD OCHRANOU SPOTŘEBITELE

- 3.1. Uživatel v postavení spotřebitele má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu dle § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění. Věcně příslušným subjektem k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů souvisejících s poskytováním služeb na portálu Enkidoo je Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)) a v případě služby Zprostředkování v energetických odvětvích Energetický regulační úřad ([www.eru.cz](http://www.eru.cz)).
- 3.2. Způsob a podmínky mimosoudního řešení spotřebitelského sporu stanoví zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění (§ 20d a násl. a § 20n a násl.) a jsou blíže upřesněny na webových stránkách věcně příslušného subjektu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, které jsou uvedeny výše.
- 3.3. Uživatel v postavení spotřebitele má rovněž možnost využít online platformu EU pro řešení spotřebitelských sporů dostupnou na adrese: <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.
- 3.4. Výše zmíněné subjekty jsou rovněž orgány státního dozoru nad ochranou spotřebitele ve smyslu § 23 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, na které se Uživatel může obrátit s případnou stížností.

PREzákaznická, a.s.