

## Předsmuvní informace k VSP pro SPOTŘEBITELE

Společnost **XANADU a.s.**, IČ: 14498138, se sídlem Žirovnická 2389, 10600 Praha 10 - Záběhlice, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 17555, (dále jen „**společnost XANADU a.s.**“ nebo „**dodavatel**“) v návaznosti na **Všeobecné smluvní podmínky pro spotřebitele** (dále též jako „**VSP**“), tímto poskytuje zákazníkovi - spotřebiteli, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání tyto **předsmuvní informace**:

1. Podle § 1811 odst. 2 a § 1824 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jako „**občanský zákoník**“) dodavatel sděluje před uzavřením smlouvy následující údaje:

a) *svoji totožnost, popřípadě telefonní číslo nebo adresu pro doručování elektronické pošty nebo jiný kontaktní údaj:*

**XANADU a.s.**, adresa pro doručování: **Žirovnická 2389, 10600 Praha 10**, telefonní číslo: **283891154**, e-mail: **info@xanadu.cz**.

b) *označení zboží nebo služby a popis jejich hlavních vlastností:*

zboží je označeno, včetně popisu jeho hlavních vlastností při výběru zboží zákazníkem na e-shopu a jeho vložení do nákupního košíku. V případě uzavření smlouvy e-mailovou komunikací je označení zboží nebo služby a popis jejich hlavních vlastností uveden v nabídce dodavatele, která je zákazníkovi zaslána na jeho komunikační e-mail předem před uzavřením smlouvy.

c) *cenu zboží nebo služby, případně způsob jejího výpočtu včetně všech daní a poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění:*

cena zboží bez DPH a včetně DPH je v e-shopu zobrazena u jeho výběru před vložení do nákupního košíku. Cena dopravy bez DPH a včetně DPH je v e-shopu uvedena u nabízených možností dopravy: (i) **Dobírka**: platba probíhá při převzetí zboží zákazníkem od společnosti Direct Parcel Distribution CZ s.r.o. (dále jako „**DPD**“), (ii) **DPD předem**: platba celé ceny za zboží probíhá zálohově předem před dodáním zboží zákazníkovi na základě zálohové faktury zasláné zákazníkovi. Platba se provádí na účet dodavatele uvedený na zálohové faktuře. Zálohová faktura je zaslána na e-mail udaný zákazníkovi. Po zaplacení celé ceny na účet dodavatele podle zálohové faktury je zboží zákazníkovi odesláno prostřednictvím společnosti DPD.

V případě uzavření smlouvy prostřednictvím e-mailové komunikace si zákazník volí jednu z výše uvedených variant platby ceny za zboží.

Nad rámec uvedené ceny a případné ceny dopravy zákazník nehradí žádné daně ani poplatky či jiná obdobná peněžitá plnění.

d) *způsob platby a způsob dodání nebo plnění:*

V případě objednání zboží prostřednictvím e-shopu si zákazník volí způsob platby z následujících možných variant na výběr daných v rámci činěné objednávky prostřednictvím e-shopu: (i) **Dobírka**: platba probíhá při převzetí zboží zákazníkem od společnosti DPD, (ii) **DPD předem**: platba celé ceny za zboží probíhá zálohově předem před dodáním zboží zákazníkovi na základě zálohové faktury zasláné zákazníkovi. Platba se provádí na účet dodavatele uvedený na zálohové faktuře. Zálohová faktura je zaslána na e-mail udaný zákazníkovi. Po zaplacení celé ceny na účet dodavatele podle zálohové faktury je zboží zákazníkovi odesláno prostřednictvím společnosti DPD.

V případě uzavření smlouvy prostřednictvím e-mailu si zákazník před podáním závazné nabídky nebo před uzavřením smlouvy zvolí některou z nabízených způsobů platby, jak jsou uvedeny výše.

Zboží je zákazníkovi dodáno na zákazníkovi určené místo v České republice některým z následujících způsobů: **Dobírka**: doprava prostřednictvím společnosti DPD, (ii) **DPD předem**: doprava prostřednictvím společnosti DPD.

e) *náklady na dodání, a pokud tyto náklady nelze stanovit předem, údaj, že mohou být dodatečně účtovány:*

náklady na dodání zboží objednaného přes e-shop jsou u jednotlivých způsobů dodání následující: náklady na dopravu prostřednictvím společnosti DPD způsobem buď (i) Dobírka nebo (ii) DPD předem. Konkrétní výše nákladů na dopravu je v e-shop uvedena při zadání objednávky. Náklady jsou účtovány zákazníkovi dle jeho volby způsobu dodání zboží.

Způsob dodání a tím i náklady na dodání si z výše uvedených variant volí zákazník též v případě uzavření smlouvy prostřednictvím e-mailu.

f) *údaje o právech vznikajících z vadného plnění, jakož i o právech ze záruky a další podmínky pro uplatňování těchto práv:*

### PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ (REKLAMAČNÍ ŘÁD):

#### KUPNÍ SMLOUVA

V případě uzavření kupní smlouvy se tato mimo jiné řídí ustanovením § 2158 a násl. občanského zákoníku. Dodavatel odpovídá zákazníkovi, že věc (zboží) při převzetí nemá vady. Zejména dodavatel odpovídá zákazníkovi, že v době, kdy zákazník věc (zboží) převzal,

- (i) má věc (zboží) vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které dodavatel nebo výrobce popsal nebo které zákazník očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- (ii) se věc (zboží) hodí k účelu, který pro její použití dodavatel uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- (iii) věc (zboží) odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- (iv) je věc (zboží) v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti,
- (v) věc (zboží) vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Projevili-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

#### ZÁRUKA ZA JAKOST:

Dodavatel poskytuje záruku za jakost v délce 24 měsíců, není-li sjednána nebo jednostranně poskytnuta (například údajem na dodacím listu, daňovém dokladu) delší doba záruky za jakost. Záruka za jakost začíná běžet dnem převzetí zboží zákazníkem.

#### PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ U KUPNÍ SMLOUVY:

Zákazník je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí případně v delší záruční době, pokud byla poskytnuta nebo sjednána.

## Předsmělnví informace k VSP pro SPOTŘEBITELE

Nemá-li věc (zboží) vlastnosti uvedené výše, může zákazník požadovat:

- (i) dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené,
- (ii) pokud se vada týká pouze součásti věci, může zákazník požadovat jen výměnu součásti,
- (iii) není-li výměna dle výše uvedeného možná či není možné dodání nové věci, může zákazník odstoupit od kupní smlouvy.
- (iv) Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na bezplatné odstranění vady.

Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má zákazník i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc (zboží) řádně užívat po opakovaném výskytu vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má zákazník i právo od kupní smlouvy odstoupit.

Neodstoupí-li zákazník od kupní smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Zákazník má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu dodavatel nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že dodavatel nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy zákazníkovi působilo značné obtíže.

Právo z vadného plnění zákazníkovi nenáleží, pokud zákazník před převzetím věci (zboží) věděl, že věc má vadu, anebo pokud zákazník vadu sám způsobil.

Má-li věc (zboží) vadu, z níž je dodavatel zavázán, a jedná-li se o věc (zboží) prodávanou za nižší cenu nebo o věc použitou, má zákazník místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.

Právo z vady věci se neuplatní:

- a) u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
- b) na opotřebením věci způsobeném jejím obvyklým užíváním,
- c) u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebením, kterou věc měla při převzetí zákazníkem, nebo
- d) vyplývá-li to z povahy věci.

**Další výluky ze záruky:** Záruka se nevztahuje na vady dodávky, které byly způsobeny: zaviněním zákazníka, používáním dodávky v rozporu s pokyny výrobce či dodavatele, dalším používáním poškozené či neúplné či jiné (včetně druhově shodné dodávky s jinými produktovými či sériovými čísly) dodávky, neprováděním pravidelné běžné uživatelské kontroly a údržby dle pokynů výrobce (v jakékoli podobě zejména v příložené příručce) a dodavatele, chybnou instalací zákazníkem, nevhodným skladováním, nesprávným používáním, počítačovými viry, použitím spotřebního materiálu neodpovídajícího originální specifikaci, zásahy do dodávky jinou osobou, než která je oprávněna provádět servis, ledaže zákazník prokáže, že výše uvedená manipulace závadu nezpůsobila. Dodavatel neodpovídá za poškození způsobené třetí osobou, atmosférickým výbojem v elektrické síti, elektrostatickým výbojem, zapojením do elektrické sítě neodpovídající příslušné ČSN a chemickými vlivy. Dále se záruka nevztahuje na škody vzniklé v důsledku živelné katastrofy, násilného poškození, povětrnostních vlivů nebo provozu za extrémně neobvyklých podmínek (nadměrná prašnost, vlhkost apod.) či v agresivním prostředí. Záruka se také nevztahuje na poškození zařízení nadměrným mechanickým opotřebením. Záruka se dále nevztahuje na otírané díly, jako jsou hlavy tiskáren, barvicí pásky, typová kolečka, tonery a jiné podobně opotřebovávané materiály, pokud k poškození došlo v důsledku běžného opotřebením. **Záruka se nevztahuje na případy nefunkčnosti původního, dodavatelem či výrobcem instalovaného SW, způsobené zásahem zákazníka nebo třetí osoby do nastavení instalovaného SW.** Dodavatel neodpovídá za kompatibilitu dodávky s jinými zařízeními a SW aplikacemi, u nichž nebyl požadavek na funkčnost zákazníkem výslovně vymezen.

Práva z vady může zákazník uplatňovat u dodavatele. Za tím účelem může využít následujících kontaktů: E-MAIL: [info@xanadu.cz](mailto:info@xanadu.cz), ADRESA: Žitovnická 2389, 10600 Praha 10 nebo na kterékoliv pobočce dodavatele (kontaktní údaje a adresy jsou uvedeny na [www.xanadu.cz](http://www.xanadu.cz)).

Dodavatel při osobním uplatnění vady (reklamací) zákazníkovi vydá písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, co je obsahem reklamací a jaký způsob vyřízení reklamací zákazník požaduje; dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamací, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamací. Reklamací včetně vyřízení vady, nebude-li se zákazníkem sjednána jiná lhůta, bude vyřízena do 30 dnů ode dne uplatnění reklamací. Marné uplynutí lhůty se považuje za podstatné porušení kupní smlouvy.

V případě uplatnění reklamací e-mailem nebo dopisem bude potvrzení o reklamací s náležitostmi uvedenými v předcházejícím odstavci zasláno zákazníkovi e-mailem nebo poštou.

Pokud je reklamací důvodná má zákazník právo na zaplacení nákladů spojených s uplatněním vady (reklamací), může se jednat zejména o náklady na poštovné (zaslání zboží dodavatel).

### SMLOUVA O PŘEVODU LICENCÍ SOFTWARE:

U dodávky spočívající v převodu licencí software se záruka poskytovaná dodavatelem vztahuje výhradně na fyzickou nečitelnost médií a poruchy hardwarového příslušenství k software (HW klíč apod.) a nevztahuje se na funkčnost SW. Veškeré záruky, týkající se funkčnosti SW, plynou výhradně ze záručních podmínek obsažených v „licenčním ujednání“ výrobce software.

Zákazník má právo uplatňovat odstranění vady, na kterou se záruka poskytuje, to neplatí pro funkčnost SW, která se řídí „licenčním ujednáním“ výrobce software.

Pokud je reklamací důvodná má zákazník právo na zaplacení nákladů spojených s uplatněním vady (reklamací).

- g) *údaj o době trvání závazku a podmínky ukončení závazku, má-li být smlouva uzavřena na dobu neurčitou:*

smlouvy uzavírané dle VSP společnosti XANADU a.s. pro spotřebitele nejsou smlouvami na dobu neurčitou a neuvádí se tak doba trvání závazku a podmínky ukončení závazku.

- h) *údaje o funkčnosti digitálního obsahu, včetně technických ochranných opatření:*

## Předsmuvní informace k VSP pro SPOTŘEBITELE

tyto údaje jsou obsaženy při objednání zboží prostřednictvím e-shopu v popisu zboží, se kterým se má zákazník možnost seznámit, před uzavřením smlouvy nebo učiněním závazné objednávky. V případě uzavření smlouvy prostřednictvím e-mailu jsou tyto údaje zaslány zákazníkovi společně s popisem zboží před učiněním závazné objednávky nebo před uzavřením smlouvy.

- i) *údaje o součinnosti digitálního obsahu s hardwarem a softwarem, které jsou podnikateli známy nebo u nichž lze rozumně očekávat, že by mu mohly být známy:*

tyto údaje v rozsahu, které jsou z dostupných informací dodavatelí známy, jsou obsaženy při objednání zboží prostřednictvím e-shopu v popisu zboží, se kterým se má zákazník možnost seznámit, před uzavřením smlouvy nebo učiněním závazné objednávky. V případě uzavření smlouvy prostřednictvím e-mailu jsou tyto údaje v rozsahu uvedeném v předcházející větě zaslány zákazníkovi společně s popisem zboží před učiněním závazné objednávky nebo před uzavřením smlouvy.

2. Podle § 1820 odst. 1 občanského zákoníku, dodavatel tímto plní povinnost poskytnout zákazníkovi informace před uzavřením smlouvy nebo poskytnutím závazné objednávky:

- a) *náklady na prostředky komunikace na dálku, pokud se liší od základní sazby:* dodavatel neúčtuje zákazníkovi žádné náklady na prostředky komunikace na dálku, to nevylučuje náklady, které za prostředek komunikace na dálku nebo jeho využívání hradí na svůj účet zákazník svému dodavateli služeb komunikace na dálku.

- b) *údaj o případné povinnosti zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu, je-li vyžadována:* v případě, že v e-shopu si zákazník zvolí variantu dopravy a úhrady ceny - **DPD předem**, pak platba celé ceny za zboží probíhá zálohově předem před dodáním zboží zákazníkovi na základě zálohové faktury zasláné zákazníkovi. Platba se provádí na účet dodavatele uvedený na zálohové faktuře. Zálohová faktura je zasílána na e-mail udaný zákazníkovi. Po zaplacení celé ceny na účet dodavatele podle zálohové faktury je zboží zákazníkovi odesláno prostřednictvím společnosti. Stejně se postupuje v případě uzavření smlouvy prostřednictvím e-mailu, pokud si zákazník zvolí variantu DPD předem.

- c) *v případě, že se jedná o smlouvu, jejímž předmětem je opakované plnění, nejkratší dobu, po kterou bude smlouva strany zavazovat:*

uzavíraná smlouva se zákazníkovi, jak je uvedena ve VSP, není smlouvou s opakovaným plněním a neuvádí se tak nejkratší doba, na kterou se smlouva uzavírá.

- d) *v případě smlouvy uzavírané na dobu neurčitou nebo jejímž předmětem je opakované plnění, údaj o ceně nebo způsobu jejího určení za jedno zúčtovací období, kterým je vždy jeden měsíc, pokud je tato cena neměnná:*

uzavíraná smlouva se zákazníkovi, jak je uvedena ve VSP, není smlouvou na dobu neurčitou ani smlouvou s opakovaným plněním a neuvádí se tak údaj o ceně nebo způsobu jejího určení za jedno zúčtovací období.

- e) *v případě smluv uzavíraných na dobu neurčitou nebo jejímž předmětem je opakované plnění, údaje o veškerých daních, poplatcích, jiných obdobných peněžitých plněních a nákladech na dodání zboží nebo služby určených způsobem podle písmena b):*

uzavíraná smlouva se zákazníkovi, jak je uvedena ve VSP, není smlouvou na dobu neurčitou ani smlouvou s opakovaným plněním a neuvádí se tak údaj o daních, poplatcích, jiných obdobných peněžitých plněních a nákladech na dodání zboží nebo služby, vyjma údajů o ceně zboží a ceně dopravy, které se zobrazují při objednávce dodávky nebo které jsou zákazníkovi zaslány e-mailem v nabídce dodavatele.

- f) *pokud lze využít práva na odstoupení od smlouvy, podmínky, lhůtu a postupy pro uplatnění tohoto práva, jakož i formulář pro odstoupení od smlouvy, jehož náležitosti stanoví prováděcí právní předpis:*

- i. Zákazník má právo odstoupit od uzavřené smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů, která běží, pokud jde o kupní smlouvu, ode dne převzetí zboží; pokud jde o smlouvu, jejímž předmětem je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, ode dne převzetí poslední dodávky zboží nebo pokud jde o smlouvu, jejímž předmětem je pravidelná opakovaná dodávka zboží, ode dne převzetí první dodávky zboží.
- ii. Pokud by zákazník nebyl poučen o právu odstoupit od smlouvy podle § 1820 odst. 1 písm. f) občanského zákoníku, které je uvedeno v předcházejícím odstavci, má zákazník právo odstoupit do jednoho roku a čtrnácti dnů ode dne počátku běhu lhůty pro odstoupení, jak je počátek uveden v předcházejícím odstavci. Jestliže však byl zákazník poučen o právu odstoupit od smlouvy v této lhůtě, běží čtrnáctidenní lhůta pro odstoupení ode dne, kdy zákazník poučení obdržel.
- iii. K odstoupení od smlouvy **zákazník může využít vzorového formuláře**, který lze nalézt na [www.xanadu.cz](http://www.xanadu.cz) – záložka *O společnosti* – část *Všeobecné smluvní podmínky*, formulář je ke stažení uložen ve formátu PDF. Vyplněný formulář zákazník zašle poštou nebo e-mailem na kontakty uvedené níže. Dodavatel neumožňuje odstoupení od smlouvy prostřednictvím vzorového formuláře jeho vyplněním a odesláním přes internetové stránky. Využití vzorového formuláře není povinností zákazníka. V případě, že formulář zákazník nepoužije, musí o svém odstoupení dodavatele informovat s uvedením adresáta: společnost XANADU a.s. se sídlem Žirovnická 2389, 10600 Praha 10, formou jednostranného právního jednání (například dopisem zasláným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu společnosti uvedenou výše, nebo e-mailem na [info@xanadu.cz](mailto:info@xanadu.cz)).
- iv. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy, dle práva na odstoupení, jak je uvedeno výše, a nemusí uvádět důvod odstoupení a s využitím práva na odstoupení není spojen žádný postih. Využije-li zákazník právo odstoupit od smlouvy podle toho jak je uvedeno výše, považuje se lhůta pro odstoupení za zachovanou, pokud zákazník v jejím průběhu odešle dodavateli oznámení, že od smlouvy odstoupuje (lhůty pro odstoupení se uvádí výše).
- v. Odstoupí-li zákazník od smlouvy, zašle nebo předá dodavateli bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 (čtrnácti) dnů od odstoupení od smlouvy, zboží, které od něho obdržel. Zboží zašle nebo osobně předá na adresu XANADU a.s., Žirovnická 2389, 10600 Praha 10. Lhůta se považuje za zachovanou, pokud zboží zákazník odešle zpět před uplynutím 14 dnů.
- vi. V případě odstoupení od smlouvy dle výše uvedeného dodavatel vrátí zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy, všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání (kromě dodatečných nákladů vzniklých v důsledku zákaznickem zvoleného způsobu dodání, který je jiný než nejlevnější způsob standardního dodání dodavatelem nabízený, které od něho na základě smlouvy přijal), stejným způsobem – stejným platebním prostředkem, který byl použit pro provedení transakce, pokud zákazník výslovně neurčil jinak. S vrácením peněžních prostředků zákazník nenese žádné náklady. Odstoupí-li zákazník od kupní smlouvy, dodavatel není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky zákazníkovi dříve, než mu zákazník zboží předá nebo prokáže, že zboží odeslal.

## Předsmlovné informace k VSP pro SPOTŘEBITELE

- vii. Zákazník odpovídá za snížení hodnoty zboží v důsledku nakládání s tímto zbožím jiným způsobem, než který je nutný k obeznámení se s povahou a vlastnostmi zboží, včetně jeho funkčnosti.
- viii. **Vyloučení odstoupení:** Dodavatel sděluje, že v případě dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem zákazníka před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, nemá zákazník právo na odstoupení od smlouvy.
- ix. Zákazník **nemá právo odstoupit od smlouvy** dle § 1837 občanského zákoníku v následujících případech a v některých dalších uvedených v § 1837. Jedná se o smlouvy:
- A. o dodávce zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výchylných finančních trhu nezávisle na vůli dodavatele a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy,
  - B. o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání zákazníka nebo pro jeho osobu,
  - C. o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíseno s jiným zbožím,
  - D. o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které zákazník z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit,
  - E. o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud zákazník porušil jejich původní obal,
  - F. o dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem zákazníka před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a dodavatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy.
- g) *údaj, že v případě odstoupení od smlouvy ponese zákazník náklady spojené s navrácením zboží, a jde-li o smlouvu uzavřenou prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, náklady za navrácení zboží, jestliže toto zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou:*
- Ponesete přímé náklady na vrácení zboží. Pokud zboží nemůže být vráceno obvyklou poštovní cestou, ponese přímé náklady na vrácení zboží ve výši dle nákladů a ceny podle zvoleného způsobu vrácení zboží. Odhadované náklady, jejichž výši dodavatel přesně nezná a neovlivní, mohou být v rozmezí 100 až 500,- Kč vč. DPH.
- h) *u smlouvy o dodání digitálního obsahu (digitálním obsahem se rozumí data, která jsou vyprodukována a dodána v digitální podobě, jako jsou např. počítačové programy, aplikace, hry, hudba, videa či texty, bez ohledu na to, zda jsou získána stahováním, metodou streamingu, z hmotného nosiče či jiným způsobem), nemá podle § 1837 písm. l) občanského zákoníku zákazník právo na odstoupení od smlouvy,*
- i) *údaj o existenci, způsobu a podmínkách mimosoudního vyřizování stížností zákazníků včetně údaje, zda se lze obrátit se stížností na orgán dohledu nebo státního dozoru:*

s případnými stížnostmi se zákazník může obrátit na dodavatele a to na:  
XANADU a.s., Žirovnická 2389, 10600 Praha10  
Email: [info@xanadu.cz](mailto:info@xanadu.cz)  
Telefon: 283891154

Spotřebitel má podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení takového sporu provádět, je Česká obchodní inspekce. Webové stránky České obchodní inspekce, na kterých jsou uvedeny podrobnější informace, jsou: [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje výhradně na návrh spotřebitele, a to pouze v případě, že se spor nepodařilo se spol. XANADU a.s. urovnat přímo. Návrh na zahájení spotřebitelského sporu lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u spol. XANADU a.s. poprvé.

V případě přeshraničních sporů pomáhá spotřebitelům v přístupu k příslušnému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Evropské spotřebitelské centrum Česká republika.

Spotřebitel může podat návrh také prostřednictvím platformy mimosoudního řešení spotřebitelských sporů EU, která je dostupná na <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Návrh zde může podat jenom spotřebitel žijící v EU na obchodníka se sídlem v EU.

Na uskutečnění dodávky se vztahuje mimo jiné zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, kde dozorovým orgánem je Česká obchodní inspekce nebo příslušný živnostenský úřad, na které se lze obracet se stížnostmi.

Výklad pojmů a termínů uvedených v této Předsmlovné informaci bude prováděn podle definic pojmů a termínů ve VSP.

**Předsmlovné informace k VSP XANADU a.s. pro spotřebitele, verze 6.0, platí od 1. 10. 2021.**