

**OBCHODNÍ PODMÍNKY** obchodní společnosti **PEM Communication s.r.o.**, se sídlem Praha, Praha 6, Lužná 716/2, PSČ 160 00, IČ 284 31 626, zapsána v obchodním rejstříku, který je vedený Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 141017

Tyto obchodní podmínky blíže vymezují a upřesňují práva a povinnosti smluvních stran vyplývající ze zprostředkovatelských smluv o zajištění služeb, které jsou uzavírány mezi obchodní společností PEM Communication s.r.o. a Zájemcem.

Veškeré smluvní vztahy jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky.

Zprostředkovatelem se pro účely těchto obchodních podmínek rozumí obchodní společnost PEM Communication s.r.o., IČ 284 31 626 (dále jen jako „Zprostředkovatel“). Zájemcem se pro účely těchto obchodních podmínek rozumí zákazník obchodní společnosti PEM Communication s.r.o., který závazně objedná u této obchodní společnosti službu.

Zákazník činí závaznou objednávku prostřednictvím své e-mailové adresy a objednávka musí být potvrzena ze strany Zprostředkovatele.

Zprostředkovatel při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti.

Zprostředkovatel je povinen zajistit objednanou službu pro Zájemce ve lhůtě, která je uvedena v objednávce.

Zájemce je povinen uhradit finanční plnění za službu Zprostředkovateli, a to na základě faktury, která byla vystavena ze strany Zprostředkovatele a zaslána Zájemci, se splatností 14 – ti dnů od jejího vystavení.

Zprostředkovatel nenese odpovědnost a není v prodlení se zajištěním předmětné služby, kterou nemohl zajistit v důsledku vyšší moci.

V případě reklamací či stížností ze strany Zájemce, se postupuje dle Reklamačního řádu Zprostředkovatele, který blíže upravuje postupy a procesy související s podáváním stížností a reklamací a jejich vyřizování ze strany Zprostředkovatele. Tento reklamační řád je k dispozici na webových stránkách obchodní společnosti PEM Communication s.r.o., a to v elektronické podobě na [www.pemcom.cz](http://www.pemcom.cz)

Informace o Zájemcích jsou uchovávány v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem o ochraně osobních údajů č. 101/2000Sb., ve znění pozdějších předpisů. Zájemce akceptací těchto obchodních podmínek výslovně prohlašuje, že se zpracováním a shromažďováním svých osobních údajů v databázi Zprostředkovatele souhlasí, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v zákoně č. 101/2000Sb., v platném znění.

Výše uvedené obchodní podmínky jsou platné ve znění uveřejněném na webových stránkách Zprostředkovatele. V den uzavření smlouvy o zprostředkování služeb se stávají nedílnou součástí

smlouvy o zprostředkování služeb a tvoří součást smlouvy o zprostředkování služby. V případě rozporu mezi těmito obchodními podmínkami a smlouvou o zprostředkování služeb, má přednost smlouva o zprostředkování služeb před těmito obchodními podmínkami.

Obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 1.3.2016.

**REKLAMAČNÍ ŘÁD** obchodní společnosti **PEM Communication s.r.o.**, se sídlem Praha, Praha 6, Lužná 716/2, PSČ 160 00, IČ 284 31 626, zapsána v obchodním rejstříku, který je vedený Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 141017

#### **Článek I. Úvodní ustanovení**

Tento Reklamační řád blíže upravuje postupy a procesy související s podáváním stížností a reklamací Klientem obchodní společnosti PEM Communication s.r.o. a jejich vyřizování obchodní společností PEM Communication s.r.o. při oskytování služeb.

Pro účely tohoto Reklamačního řádu se reklamací rozumí takové písemné podání Klienta, ve kterém Klient vyslovuje nesouhlas s jednotlivými službami.

Osobou oprávněnou podat reklamaci, je Klient, který má s obchodní společností uzavřenou smlouvu o poskytování služeb a který uplatňuje svá práva dle tohoto Reklamačního řádu.

#### **Článek II. Způsob podávání reklamace**

Reklamaci lze uplatnit pouze písemně. Reklamace musí obsahovat jméno Klienta, který podává reklamaci, telefonní kontakt, definice služby, na kterou se reklamace vztahuje a přesný důvod reklamace.

K reklamaci je Klient povinen doložit všechny podklady prokazující tvrzení Klienta.

Podání reklamace nemá odkladný účinek na splatnost vyúčtování.

#### **Článek III. Místo uplatnění reklamace**

Reklamaci lze písemně uplatnit na adrese Lužná 716/2, 160 00 Praha 6.

**Článek IV.**  
**Lhůta pro uplatnění reklamace a lhůta pro vyřízení reklamace**

Reklamace na jednotlivou službu může být podána nejpozději do jednoho týdne od poskytnutí reklamované služby.

Obchodní společnost PEM Communication s.r.o. si vyhrazuje právo zamítnout ty reklamace, které budou podány v termínu delším než jeden týden od poskytnutí reklamované služby.

Reklamaci je obchodní společnost PEM Communication s.r.o. povinna vyřídit nejpozději do jednoho měsíce od doručení reklamace.

**Článek V.**  
**Způsob řešení reklamace**

Obchodní společnost PEM Communication s.r.o. ve lhůtě jednoho měsíce od doručení reklamace nebo ode dne, kdy byly obchodní společnosti PEM Communication s.r.o. doručeny všechny podklady potřebné k vyřízení reklamace rozhodne, jakým způsobem bude reklamace řešena.

Reklamace může být řešena následujícími způsoby :

- a) reklamace bude shledána jako neoprávněná a bude zamítnuta
- b) vrácením peněz za reklamovanou službu v celé výši, popř. v její části
- c) jiným způsobem, který navrhne společnost PEM Communication s.r.o.

**Článek VI.**  
**Ostatní ustanovení**

Tento reklamační řád je platný od 1.3. 2016.

Tento reklamační řád je k dispozici na webových stránkách obchodní společnosti PEM Communication s.r.o., a to v elektronické podobě na [www.pemcom.cz](http://www.pemcom.cz)

