

# Všeobecné obchodní podmínky

## poskytování Služby levnější volání

provozované společností E.M.A. Europe s r.o.

**verze 2.0**  
**platná a účinná od 25.4.2016**

### 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

#### 1.1. Provozovatel

1.1.1 Internetový portál Astrohled je provozován společností E.M.A. Europe s. r. o., sídlem Praha 1, Staré Město, Kozi 5/916, PSČ 110 00, IČ 27398307, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 110678 (dále jen „Provozovatel“).

1.1.2 Kontaktní údaje Provozovatele:

a) adresa pro doručování: PO Box č. 14, Praha 015, 110 015

b) elektronická adresa: [info@astrohled.cz](mailto:info@astrohled.cz)

1.1.3 Astrohled je informační portál, který se zabývá zejména astrologií, horoskopy, výklady karet apod. Provozovatel dále inzeruje prostřednictvím portálu Astrohled též audiotextové služby.

#### 1.2. Definice a výklad pojmů

1.2.1 **Provozovatel** – společnost E.M.A. Europe s. r. o. specifikovaná včetně kontaktních údajů v čl. 1.1;

1.2.2 **Uživatel** – fyzická nebo právnická osoba, která s Provozovatelem elektronicky uzavřela Smlouvu o levnějším volání;

1.2.3 **Smlouva o levnějším volání**, popř. **Smlouva** – smlouva o aktivaci a užívání Služby levnější volání, jak je specifikována v těchto Obchodních podmínkách, uzavřená v elektronické podobě mezi Provozovatelem a Uživatelem;

1.2.4 **Obchodní podmínky** – Všeobecné obchodní podmínky, které tvoří nedílnou součást Smlouvy o levnějším volání;

1.2.5 **Služba levnější volání** – užívání Hlasových služeb nabízených Provozovatelem na internetových stránkách [www.astrohled.cz](http://www.astrohled.cz) za zvýhodněné ceny, a to za podmínek uvedených dále v těchto Obchodních podmínkách;

1.2.6 **Hlasové služby** – hlasové telefonní služby nabízené Provozovatelem na internetových stránkách [www.astrohled.cz](http://www.astrohled.cz).

#### 1.3. Smlouva o levnějším volání a Všeobecné obchodní podmínky

1.3.1 Provedení úhrady ceny Služby levnější volání Uživatelem dle čl. 2.1 – 2.2 těchto Obchodních podmínek je návrhem na uzavření Smlouvy o levnějším volání. Smlouva o levnějším volání je uzavřena okamžikem, kdy Provozovatel doručí Uživateli na telefonní číslo uvedené během registrace potvrzení ve formě SMS včetně PIN, to vše za podmínek uvedených v čl. 2 těchto Obchodních podmínek.

1.3.2 Pokud není ve Smlouvě o levnějším volání výslovně uvedeno odchylné ujednání nebo platnost některých ustanovení těchto Obchodních podmínek není Smlouvou o levnějším volání nebo jiným výslovným ujednáním mezi Provozovatelem a Uživatelem vyloučena nebo jinak modifikována, platí v ostatním pro vzájemné vztahy mezi Provozovatelem a Uživatelem tyto Obchodní podmínky.

1.3.3 Uživatel při registraci uvádí jméno a příjmení, pohlaví, telefonní číslo a e-mailovou adresu. Uživatel svým souhlasem s obchodními podmínkami uděluje Provozovateli souhlas se zpracováním svých osobních údajů. Provozovatel zpracovává a užívá osobní údaje Uživatelů výlučně za účelem uzavření Smlouvy o levnějším volání a poskytování Hlasových služeb tam sjednaných a dále za účelem případného oslovování Uživatele ve formě obchodních sdělení za podmínek uvedených v čl. 2.4 Obchodních podmínek. Osobní údaje Uživatele zpracovává Provozovatel v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění, a to po celou dobu trvání Smlouvy o levnějším volání i po skončení této Smlouvy za účelem zaslání obchodních sdělení. Osobní údaje Uživatele nejsou zpřístupňovány ani poskytovány třetím osobám a Provozovatel neshromažďuje žádné citlivé údaje ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Uživatelé mají právo písemně požadovat po Provozovateli, aby provedl odstranění jeho osobních údajů ze svých databází.

## 2. LEVNĚJŠÍ VOLÁNÍ

### 2.1. Služba levnější volání

2.1.1 Na základě Smlouvy o levnějším volání se Provozovatel zavazuje poskytnout Uživateli Hlasové služby nabízené na internetových stránkách Provozovatele [www.astrohled.cz](http://www.astrohled.cz), a to za ceny uvedené na internetových stránkách <http://www.astrohled.cz/levnejsi-volani/>, přičemž minutová sazba je nižší než běžná minutová sazba Provozovatele na audiotextovém telefonním čísle a její výše závisí na druhu tzv. balíčku nabízeného Provozovatelem (bronzový, stříbrný, zlatý a platinový balíček). Ceny uvedené na internetových stránkách Provozovatele (<http://www.astrohled.cz/levnejsi-volani/>) jsou vždy uváděny jako minutová sazba včetně DPH.

2.1.2 Objednávka Služby levnější volání se provádí elektronicky na internetových stránkách Provozovatele, a to výběrem tzv. balíčku (kliknutím na symbol „Chci ho“) a zadáním dalších požadovaných údajů - během objednávky příslušného balíčku si registrovaný Uživatel zvolí nabízený způsob platby, přičemž cena Služby levnější volání je splatná předem. Během objednávky je Uživateli umožněno zadání údaje překontrolovat, popř. je opravovat a měnit.

2.1.3 Smlouva o levnějším volání je uzavřena okamžikem, kdy je Uživateli ve formě SMS doručeno potvrzení o provedené úhradě ceny na telefonní číslo, které Uživatel uvedl v objednávkovém formuláři popř. na jiné mobilní telefonní číslo uvedené Uživatelem během objednávky; společně s potvrzením je Uživateli doručena PIN-kód. Potvrzení o provedené úhradě je zasíláno automaticky nejpozději do 24 hod od okamžiku, kdy je úhrada připsána na účet Provozovatele.

2.1.4 PIN kód je automatizovaně generované číslo, které musí Uživatel nahlásit spojovateli Provozovatele před každým telefonním hovorem, pokud chce využít Služby levnější volání. Nenahlásí-li Uživatel správný PIN kód nebo jej nesdělí vůbec, bude mu po dobu přihlašování účtována běžná sazba Provozovatele za platbu na tzv. regionální číslo (tj. telefonní číslo s regionální předvolbou a to za podmínek příslušného telefonního operátora Uživatele).

2.1.5 S ohledem na § 1823 občanského zákoníku je Provozovatel oprávněn poskytovat Hlasové služby před uplynutím lhůty 14 dnů pro odstoupení od Smlouvy (čl. 2.3.2 Obchodních podmínek) jen na základě výslovné žádosti Uživatele učiněné v textové podobě. Uživatel má možnost požádat o čerpání Hlasových služeb už před uplynutím 14-ti denní lhůty prostřednictvím objednávkového formuláře, popř. e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu Provozovatele uvedenou v čl. 1.1.2 b).. Tento odstavec se vztahuje pouze na Uživatele – spotřebitele.

2.1.6 Uživatel je povinen PIN kód udržovat v tajnosti, nesdělovat jej třetím osobám a chránit před zneužitím (např. nezadávat jej v přítomnosti jiných osob). Provozovatel nenesé žádnou odpovědnost za ztrátu PIN kódu Uživatelem a neodpovídá za škodu způsobenou mu třetí osobou, ledaže by vyšlo najevo, že byla způsobena na straně Provozovatele jeho prokazatelným zaviněním.

2.1.7 Uživatel je oprávněn čerpat uhrazené Hlasové služby z jakéhokoliv telefonního čísla, podmínkou je zadání správného PIN kódu.

## **2.2. Cena Služby levnější volání, platební podmínky**

2.2.1 Aktuální ceny za příslušné balíčky volání – bronzový, stříbrný, zlatý a platinový balíček – jsou Provozovatelem uvedeny na stránkách <http://www.astrohled.cz/levnejsi-volani/>, přičemž u každého balíčku je Provozovatelem uvedena

- a) celková cena balíčku včetně DPH,
- b) minutová sazba uváděná včetně DPH,
- c) počet předplacených minut zakoupených v příslušném balíčku.

2.2.2 Úhradu ceny provádí Uživatel způsobem jím zvoleným během objednávky, a to buď

- a) prostřednictvím platební karty Uživatele, nebo
- b) bezhotovostním převodem, při kterém musí Uživatel správně zadat variabilní symbol, který je mu automaticky vygenerován během objednávky Služby levnější volání a zaslán prostřednictvím SMS zprávy na mobilní telefonní číslo, které uvedl během objednávky; během objednávky se spolu s vygenerovaným variabilním symbolem zobrazí rovněž číslo bankovního účtu Provozovatele.

2.2.3 Čerpání Hlasových služeb v rámci Služby levnější volání se provádí průběžně na základě jednotlivých hovorů, přičemž Uživatel je oprávněn volat z různých telefonních čísel. Provozovatel neúčtuje Uživateli cenu Hlasových služeb po dobu strávenou při zadávání PIN kódu. Po skončení každého hovoru zašle Provozovatel na telefonní číslo Uživatele SMS zprávu s informací o zbývajících neprovolaných minutách Uživatele. Uživatel má rovněž možnost přihlásit se bezplatně na stránkách [www.astrohled.cz](http://www.astrohled.cz) ke svému účtu a ověřit si zůstatek neprovolaných minut.

## **2.3. Doba trvání Smlouvy o levnějším volání, odstoupení**

2.3.1 Smlouva o levnějším volání se uzavírá vždy na dobu určitou, a to na jeden rok. V případě, že Uživatel nevyužije po dobu trvání Smlouvy předplacené minuty v rámci Služby levnější volání, tyto minuty propadají a Uživatel nemá právo na vrácení poměrné ani jinak stanovené částky, kterou uhradil.

2.3.2 Uživatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy o levnějším volání ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy, a to způsobem uvedeným v ust. § 1829 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku; přílohou těchto Obchodních podmínek je vzorové poučení o možnosti odstoupení od Smlouvy a také formulář pro odstoupení od Smlouvy, oba dokumenty si můžete stáhnout zde.

2.3.3 Bylo-li s poskytováním Hlasových služeb započato před uplynutím lhůty 14 dnů na základě výslovné žádosti Uživatele (čl. 2.1.5), uhradí Provozovateli cenu za již vyčerpané (provolané) Hlasové služby..

2.3.4 Uživatel není oprávněn odstoupit od Smlouvy, pokud byly jím zakoupené Hlasové služby splněny, tzn. pokud Uživatel provolal všechny minuty, které nabyl v rámci zakoupení příslušného balíčku (viz čl. 2.1.1).

2.3.5 Oznámení Uživatele o odstoupení od Smlouvy o levnějším volání musí být v písemné formě a musí být doručeno na korespondenční adresu Provozovatele uvedenou shora v Obchodních podmínkách, popř. na adresu jeho sídla.

2.3.6 Provozovatel je povinen v případě svého prokázaného porušení smluvní povinnosti vrátit Uživateli platbu za dosud nevyčerpané předplacené minuty Služby levnější volání na účet, z něhož byla platba poskytnuta, a to do 30 dnů ode dne doručení písemného oznámení o odstoupení. V případě odstoupení dle čl. 2.3.2 shora vrátí ve lhůtě 30 dnů celou uhrazenou nečerpanou částku.

## 2.4. Obchodní sdělení Provozovatele

- 2.4.1 Provozovatel je oprávněn max. jednou týdně zaslat ve formě e-mailu či SMS obchodní sdělení týkající se audiotextových služeb Provozovatele popř. jiných služeb Provozovatele nebo o službách či produktech třetích osob. Tato obchodní sdělení je Provozovatel oprávněn zasílat na telefonní číslo či e-mailovou adresu Uživatele, který s tímto vyjadřuje souhlas uzavřením Smlouvy.
- 2.4.2 Uživatel může kdykoliv sdělit Provozovateli formou zaslání e-mailu s textem STOP, že nadále nesouhlasí se zasíláním obchodních sdělení Provozovatele.

## 3. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 3.1. Pokud je Uživatel zahraniční subjekt, použije se na právní vztah vzniklý ze Smlouvy o levnějším volání nebo na jakýkoliv jiný právní vztah vzniklý v souvislosti s využitím Služby levnější volání české právo. Smlouva se sjednává v českém jazyce.
- 3.2. Smlouva o levnějším volání je po svém uzavření archivována Provozovatelem za účelem jejího splnění a není přístupná třetím nezúčastněným stranám. Uživatel obdrží po provedení úhrady na účet Provozovatele potvrzení o provedené platbě společně s PIN kódem pouze ve formě SMS. Aktuální verze těchto Obchodních podmínek je k dispozici na internetových stránkách [www.astrohled.cz](http://www.astrohled.cz), Uživatel má možnost je reprodukovat a archivovat.
- 3.3. V případě změny Obchodních podmínek v průběhu trvání Smlouvy o levnějším volání platí a je závazná původní verze Obchodních podmínek ve znění platném ke dni uzavření Smlouvy o levnějším volání, ledaže se Provozovatel s Uživatелеm výslovně dohodli jinak.
- 3.4. V případě, že by některé ustanovení těchto Obchodních podmínek bylo z jakýchkoliv důvodů neplatné nebo neúčinné, nezpůsobuje tato skutečnost neplatnost nebo neúčinnost ostatních částí Obchodních podmínek nebo Smlouvy.
- 3.5. Uživatel má možnost sdělit Provozovateli případné reklamace v písemné formě, popř. elektronicky prostřednictvím e-mailu na adresy Provozovatele uvedené v čl. 1.1.2 Obchodních podmínek. Provozovatel bude reagovat na doručenou reklamaci ve stejné formě, v jaké mu byla doručena (písemně, popř. elektronicky na e-mailovou adresu Uživatele). Uživatel si však vyhrazuje právo nereagovat na stížnosti třetích osob, které neuzavřely s Provozovatelem Smlouvu.
- 3.6. Se stížnostmi se může Uživatel rovněž obrátit na Český telekomunikační úřad: <http://www.ctu.cz/resene-sporu-ctu>. Se stížností ohledně nakládání s osobními údaji se může Uživatel obracet na Úřad pro ochranu osobních údajů: <http://www.uoou.cz>.

### 3.7 Možnost mimosoudního řešení sporů Uživatele, který je spotřebitelem

- 3.7.1 V případě vzniku sporu mezi Uživatелеm – spotřebitelem a Provozovatelem, vyplývajícího ze Smlouvy, je Uživatel oprávněn podat návrh na mimosoudní řešení sporu k České obchodní inspekci za účelem uzavření dohody s Provozovatelem, prostřednictvím kontaktních údajů dostupných na internetových stránkách [www.coi.cz](http://www.coi.cz). Podání návrhu i následná účast při mimosoudním řešení sporu je pro Uživatele zdarma, přičemž veškeré případné náklady vzniklé v souvislosti s mimosoudním řešením sporu nese každá strana samostatně. Pro Uživatele je volba mimosoudního řešení sporu dobrovolná.
- 3.7.2 Mimosoudní řešení sporu se řídí § 20d a násl. zák. č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele. Návrh na zahájení mimosoudního řízení musí obsahovat náležitosti dle § 20n zák. o ochraně spotřebitele. Návrh na mimosoudní řešení sporu lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy Uživatel poprvé u Provozovatele uplatnil nárok, který je předmětem sporu (např. od okamžiku první reklamace doručené Provozovateli).

- 3.7.3 Uživatelé, kteří mají bydliště v jiném členském státě EU, v Norsku nebo na Islandu, jsou oprávněni podat návrh k mimosoudnímu řešení svého sporu se Provozovatelem prostřednictvím Evropského spotřebitelského centra v zemi jejich bydliště; seznam příslušných spotřebitelských center je dostupný na stránkách Evropské Komise pod [http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/ecc-net/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm)

## **Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů**

V případě vzniku sporu mezi uživatelem, který je spotřebitelem ve smyslu § 419 občanského zákoníku a společností E.M.A. Europe s.r.o. IČ: 27398307, se sídlem Praha 1 - Staré Město, Kozí 5/916, PSČ 11000, zapsané u Městského soudu v Praze, sp. zn. C 110678 (dále jen „provozovatel“), vyplývajícího z uzavřené smlouvy o levnějším volání, je uživatel oprávněn podat návrh na mimosoudní řešení sporu k České obchodní inspekci za účelem uzavření dohody s prodávajícím, prostřednictvím kontaktních údajů dostupných na internetových stránkách <http://www.coi.cz/>. Podání návrhu i následná účast při mimosoudním řešení sporu je pro uživatele zdarma, přičemž veškeré případné náklady vzniklé v souvislosti s mimosoudním řešením sporu nese každá strana samostatně. Pro uživatele je volba mimosoudního řešení sporu dobrovolná.

Mimosoudní řešení sporu se řídí § 20d a násl. zák. č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele. Návrh na zahájení mimosoudního řízení musí obsahovat náležitosti dle § 20n zák. o ochraně spotřebitele. Návrh na mimosoudní řešení sporu lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uživatel poprvé u prodávajícího uplatnil nárok, který je předmětem sporu (např. od okamžiku první reklamace).

Uživatel, kteří mají bydliště v jiném členském státě EU, v Norsku nebo na Islandu, jsou oprávněni podat návrh k mimosoudnímu řešení svého sporu s prodávajícím prostřednictvím Evropského spotřebitelského centra v zemi jejich bydliště; seznam příslušných spotřebitelských center je dostupný na stránkách Evropské Komise pod [http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/ecc-net/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm).