

The CO2IN, a.s.

Reklamační řád pro spotřebitele

1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Tento reklamační řád upravuje práva klientů – spotřebitelů (dále jen „Klient“) z vadného plnění poskytnutého na základě Rámcové smlouvy o poskytování služeb spojených s tokenem CO2IN uzavřené mezi Klientem a společností The CO2IN, a.s. se sídlem Pobřežní 620/3, Karlín, 186 00 Praha 8, Česká republika, IČO: 094 50 050, zapsanou v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 25633 (dále jen „Společnost“ a „Rámcová smlouva“) a postup při uplatňování práv Klientů z vadného plnění poskytnutého Společností.
- 1.2 Předmětem Rámcové smlouvy je poskytování služby CO2IN, která umožňuje klientům převod tokenu a nepřímo tak chránit životní prostředí. Token je virtuální prostředek umožňující fyzickým a právnickým osobám nepřímo ovlivnit obchodování s emisními povolenkami a zapojit se do následné redukce emisí CO₂ transparentním a ověřitelným způsobem.
- 1.3 Tento reklamační řád se nevztahuje na vztahy mezi Společností a jejími klienty – podnikateli.

2 Práva a povinnosti z vadného plnění

- 2.1 Práva Klienta a povinnosti Společnosti ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy České republiky, zejména občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele.
- 2.2 Společnost jako poskytovatel služeb odpovídá za to, že služba při poskytnutí nemá vady a že je poskytnuta ve shodě s Rámcovou smlouvou.
- 2.3 V případě, že se Klient domnívá, že Společnost nedodržela podmínky Rámcové smlouvy, nesplnila svoji povinnost vyplývající z právních předpisů nebo není spokojen s postupem Společnosti nebo jí poskytnutými službami, je oprávněn uplatnit svá práva z vadného plnění u Společnosti (dále jen „Reklamace“).
- 2.4 Reklamaci může Klient uplatnit e-mailem na adrese support@co2in.com nebo písemně na adrese sídla společnosti The CO2IN, a.s., Pobřežní 620/3, 186 00, Praha 8, Česká republika.
- 2.5 Při podání Reklamace uvede Klient pokud možno své jméno a příjmení, e-mailovou adresu zaregistrovanou v aplikaci CO2IN, telefonické spojení, User ID (Personal details v aplikaci), předmět Reklamace (čeho se Reklamace týká), důležitá data, čísla, částky a navrhované řešení Reklamace. Pro efektivnější vyřízení Reklamace uvede Klient pokud možno i přesný čas události, typ zařízení a verzi operačního systému zařízení.
- 2.6 Reklamaci lze uplatnit v průběhu poskytování reklamovaných služeb. Nejpozději lze Reklamaci uplatnit do 6 měsíců ode dne poskytnutí služby. Právo z vadného plnění Klientovi nenáleží, pokud o vadě věděl nebo pokud Klient vadu sám způsobil.
- 2.7 Společnost eviduje Reklamace v interním elektronickém systému. Přijetí Reklamace podané emailem nebo dopisem Společnost písemně potvrdí. Společnost rozhodne o Reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady.
- 2.8 V případě, že byla služba poskytnuta vadně, má Klient právo na bezplatné odstranění vady. Nelze-li vadu služby odstranit, má Klient právo na přiměřenou slevu z ceny služby.
- 2.9 Reklamaci vyřídí Společnost písemně nebo může kontaktovat Klienta jím zvoleným způsobem. Ve vyznění o vyřízení Reklamace se Společnost vypořádá se všemi body Reklamace, včetně potřebných odkazů a vysvětlení.
- 2.10 Uplatní-li Klient právo z vadného plnění (Reklamaci), potvrdí mu Společnost v písemné formě, kdy právo uplatnil, jakož i odstranění vady a dobu trvání vyřízení Reklamace.
- 2.11 Požádá-li o to Klient, potvrdí mu Společnost v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají její

povinnosti v případě vadného plnění. Je-li to potřebné, vysvětlí Společnost v potvrzení srozumitelným způsobem obsah, rozsah, podmínky a dobu trvání své odpovědnosti i způsob, jakým lze uplatnit práva z ní plynoucí.

- 2.12 Reklamační vady včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamační, pokud se Společnost s Klientem nedohodne na delší lhůtě.
- 2.13 Náklady na vyřízení Reklamační nese Společnost.

3 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

- 3.1 V případě, že dojde mezi Společností a Klientem ke vzniku spotřebitelského sporu z Rámcové smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Klient podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce Ústřední inspektorát - oddělení ADR Štěpánská 15 120 00, Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, www.adr.coi.cz.
- 3.2 Klient může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

4 Závěrečná ustanovení

- 4.1 Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 10.09.2021.
- 4.2 Reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách www.co2in.com.