Obchodní podmínky

Platné od 20. 11. 2026.

1. Poskytovatel a rozsah podmínek

IT OnLine, Václav Novotný, se sídlem Lindnerova 998/6, 180 00 Praha 8, IČO 48557668, neplátce DPH. Kontakt: info@it-online.cz, tel. 725 144 519 (dále jen „poskytovatel“).

Tyto podmínky upravují poskytování servisu počítačů na dálku objednaného přes web it-online.cz, telefonem nebo e-mailem (dále jen „služba“). Vztahy se zákazníky, kteří jsou spotřebiteli, se řídí zejména občanským zákoníkem (zákon č. 89/2012 Sb.) a zákonem o ochraně spotřebitele (zákon č. 634/1992 Sb.).

Tvorbu webů, webových aplikací a aplikací pro Windows na zakázku a službu Consiegro upravují samostatné smlouvy a podmínky.

2. Služba

- Služba se poskytuje na dálku přes internet pomocí programu RustDesk, který si zákazník sám spustí a připojení povolí.
- Služba se týká jen počítačů s operačním systémem Windows (Windows XP až Windows 11). Počítače Mac a počítače s Linuxem služba nezahrnuje.
- Podmínkou je počítač, který se spustí a připojí k internetu. Opravy hardwaru a počítačů, které se nespustí, služba nezahrnuje.
- Rozsah práce a odhad času se domlouvá po diagnostice. Diagnostika je zdarma a k ničemu nezavazuje.
- Pokud diagnostika ukáže, že opravu na dálku provést nelze, zákazník nic neplatí a poskytovatel mu doporučí další postup.

3. Objednávka a uzavření smlouvy

Objednávka diagnostiky přes formulář, telefon nebo e-mail je nezávazná. Smlouva o poskytnutí služby vzniká zaplacením objednané služby v pokladně na webu nebo přes platební odkaz, který zákazník od poskytovatele dostane. Potvrzení o platbě přijde e-mailem a je k dispozici v zákaznickém účtu.

Před zaplacením zákazník v pokladně vidí souhrn služby, počet hodin a celkovou cenu a až do odeslání platby je může změnit nebo opravit chybně zadané údaje. Smlouvu lze uzavřít v češtině. Poskytovatel smlouvu archivuje v elektronické podobě (objednávka, znění obchodních podmínek, se kterým zákazník souhlasil, potvrzení platby). Zákazník ji má k dispozici ve svém účtu a v e-mailu s potvrzením, třetím osobám přístupná není.

4. Cena a platba

- Ceny jsou uvedené v ceníku v korunách českých a jsou konečné. Poskytovatel není plátcem DPH.
- Služba se platí předem, obvykle za první hodinu práce, kartou přes platební bránu Stripe.
- Pokud práce vyžaduje více času, poskytovatel to zákazníkovi řekne předem a další čas se zaplatí stejným způsobem až po souhlasu zákazníka.
- Pokud práce skončí dříve, než je zaplacený čas vyčerpán, nevyčerpanou část poskytovatel vrátí, nebo ji po dohodě se zákazníkem započte při další zakázce.

5. Zákaznický účet

Účet se zakládá při první platbě. Bez souhlasu s těmito obchodními podmínkami účet založit nelze. Slouží k přehledu objednávek, plateb a potvrzení. Zákazník chrání své heslo a může účet kdykoli smazat v jeho nastavení. Doklady o platbách poskytovatel uchovává i po smazání účtu po dobu, kterou vyžadují právní předpisy.

Poskytovatel může účet zrušit, pokud ho zákazník zneužívá nebo porušuje tyto podmínky. Nárok zákazníka na zaplacené a dosud neposkytnuté služby tím nezaniká.

6. Průběh služby a součinnost

- Zákazník prohlašuje, že je oprávněn udělit přístup k počítači a k datům v něm, protože je jeho vlastníkem nebo má souhlas vlastníka či zaměstnavatele. Pokud o tom vzniknou pochybnosti, může poskytovatel práci odmítnout nebo přerušit.
- Zákazník je při práci u počítače, vidí každý krok a může spojení kdykoli ukončit.
- Zálohu dat před zásahem zajišťuje zákazník. Poskytovatel ho na to upozorní. Pokud zálohu provést nejde, poskytovatel upozorní na riziko ztráty dat a pokračuje jen se souhlasem zákazníka.
- Poskytovatel instaluje jen programy, ke kterým má zákazník platnou licenci, nebo programy volně šiřitelné. Za licence programů v počítači odpovídá zákazník.
- Poskytovatel pracuje s daty v počítači jen v rozsahu nutném pro opravu a nic z nich bez souhlasu zákazníka nekopíruje. O všem, co se při práci dozví, zachovává mlčenlivost.

7. Odstoupení od smlouvy

Spotřebitel může od smlouvy uzavřené na dálku odstoupit bez udání důvodu do 14 dnů od jejího uzavření. Odstoupení stačí poslat e-mailem na info@it-online.cz nebo poštou na adresu sídla poskytovatele. Spotřebitel může použít vzorový formulář na konci těchto podmínek, není to však povinné.

Pokud spotřebitel výslovně požádá, aby poskytování služby začalo ještě před uplynutím této lhůty (v pokladně to potvrzuje zaškrtnutím), platí:

- po úplném poskytnutí služby právo na odstoupení zaniká,

- při odstoupení v průběhu poskytování zaplatí spotřebitel poměrnou část ceny za službu poskytnutou do okamžiku odstoupení.

Peníze, na které má spotřebitel po odstoupení nárok, vrátí poskytovatel do 14 dnů stejným způsobem, jakým byly zaplaceny.

8. Reklamace

Pokud služba nebyla provedena řádně, oznamte to prosím bez zbytečného odkladu e-mailem, telefonicky nebo poštou na adresu sídla. Poskytovatel zákazníkovi e-mailem potvrdí, kdy reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení požaduje.

Reklamaci poskytovatel vyřídí nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, a to opravou vadného plnění bez dalšího poplatku, nebo přiměřenou slevou, případně vrácením ceny. Po vyřízení zákazníkovi potvrdí datum a způsob vyřízení, případně důvody zamítnutí.

9. Odpovědnost

Poskytovatel odpovídá za řádné provedení služby podle právních předpisů. Neodpovídá za vady, které vznikly mimo jeho činnost, například za poruchu hardwaru, za data poškozená nebo ztracená před zásahem, ani za zásahy třetích osob. Za ztrátu dat při zásahu odpovídá, jen pokud ji způsobil porušením svých povinností.

10. Zákazníci, kteří jsou podnikateli

Pro zákazníka, který jedná v rámci své podnikatelské činnosti, neplatí ustanovení o odstoupení spotřebitele. Celková odpovědnost poskytovatele za škodu vůči takovému zákazníkovi je omezena na cenu zaplacenou za službu, při které škoda vznikla. To neplatí pro škodu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.

Pokud jsou v počítači zákazníka osobní údaje, za které odpovídá, uzavře s ním poskytovatel na žádost smlouvu o zpracování osobních údajů podle čl. 28 GDPR.

11. Mimosoudní řešení sporů a dozor

Spotřebitel se může obrátit na Českou obchodní inspekci, která je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (adr.coi.cz). Dozor nad dodržováním povinností poskytovatele vykonává Česká obchodní inspekce (www.coi.cz), v oblasti živnostenského podnikání příslušný živnostenský úřad.

12. Závěrečná ustanovení

- Ochrana osobních údajů je popsána v zásadách ochrany osobních údajů.
- Poskytovatel a zákazník spolu komunikují e-mailem, telefonem nebo přes WhatsApp. Písemnosti se doručují e-mailem na adresu uvedenou v objednávce.
- Smlouva se řídí českým právem. Je-li zákazník spotřebitelem s bydlištěm v jiném státě, nejsou tím dotčena ochranná ustanovení práva tohoto státu.

- Poskytovatel může podmínky změnit. O změně informuje zákazníky se zákaznickým účtem e-mailem nejméně 14 dní před její účinností; zákazník může do té doby účet zrušit. Pro již uzavřenou smlouvu platí znění, se kterým zákazník souhlasil při platbě.
- Předchozí znění: obchodní podmínky platné od 27. 9. 2026 (PDF).

Příloha: Formulář pro odstoupení od smlouvy

Vyplňte tento formulář a pošlete ho zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy.

- Adresát: IT OnLine, Václav Novotný, Lindnerova 998/6, 180 00 Praha 8, IČO 48557668, e-mail info@it-online.cz
- Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o poskytnutí této služby: …
- Datum objednání / datum uzavření smlouvy: …
- Číslo objednávky: …
- Jméno a příjmení spotřebitele: …
- Adresa spotřebitele: …
- Podpis spotřebitele (pouze pokud se formulář zasílá v listinné podobě): …
- Datum: …