

digiopora.cz

IT podpora pro seniory s předplatným

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Platnost od 1. 6. 2026

Provozovatel:

Miroslav Minka

IČO: 86916599

Místo podnikání: Oty Bubeníčka 1654/2, 104 00 Praha – Uhřetěves

Zapsán v živnostenském rejstříku vedeném Úřadem MČ Praha 22

Není plátcem DPH

E-mail: info@digiopora.cz | Tel.: 734 732 732

Web: www.digiopora.cz

Článek 1 — Úvodní ustanovení a definice

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují vzájemná práva a povinnosti mezi provozovatelem a zákazníkem vzniklé v souvislosti s poskytováním předplatitelské IT podpory pro seniory prostřednictvím webového rozhraní www.digiopora.cz.

Pro účely těchto VOP se rozumí:

- „Provozovatel“ — fyzická osoba Miroslav Minka, IČO: 86916599, provozující službu digiopora.cz.
- „Zákazník“ — fyzická osoba, která uzavřela s provozovatelem smlouvu o poskytování služby, a to buď jako přímý uživatel (senior), nebo jako plátce sjednávající službu ve prospěch třetí osoby (dospělé dítě sjednávající službu pro rodiče).
- „Uživatel“ — fyzická osoba, která fakticky čerpá službu (nemusí být totožná se zákazníkem).
- „Služba“ — předplatitelská IT podpora dle vybraného balíčku (Základ, Standard, Premium), zahrnující vzdálenou podporu, antiscam ochranu, konzultace a osobní výjezd dle podmínek příslušného balíčku.
- „Smlouva“ — smlouva o poskytování služby uzavřená mezi provozovatelem a zákazníkem na základě těchto VOP.
- „Konzultace“ — informativní poradenství poskytovatele v oblasti IT, zejména rady před nákupem zařízení, srovnání produktů a tarifů, doporučení ohledně bezpečnostního softwaru a dalších technologií.

Zákazníkem může být pouze fyzická osoba starší 18 let způsobilá k právním úkonům. Uzavřením smlouvy zákazník potvrzuje, že se s těmito VOP seznámil, porozuměl jim a souhlasí s jejich zněním.

Článek 2 — Uzavření smlouvy a vznik předplatného

2.1 Způsoby uzavření smlouvy

Smlouva mezi provozovatelem a zákazníkem vzniká jedním z následujících způsobů:

1. aktivací předplatného prostřednictvím platební brány a zasláním potvrzovacího e-mailu ze strany provozovatele;
2. ústní nebo písemnou dohodou uzavřenou telefonicky nebo jiným způsobem vzdálené komunikace, která je následně potvrzena provozovatelem.

2.2 Identifikace zákazníka a uživatele

V případě, že zákazník sjednává službu ve prospěch třetí osoby (uživatele), je povinen uvést kontaktní údaje uživatele a zajistit jeho souhlas se zpracováním osobních údajů dle čl. 9 těchto VOP. Zákazník odpovídá za správnost uvedených údajů.

2.3 Onboarding

Po uzavření smlouvy provozovatel kontaktuje uživatele za účelem provedení vstupního nastavení (onboarding), které zahrnuje zejména dohodnutí kódového slova pro ověření identity a preferovaný způsob IT podpory. Onboarding je podmínkou pro zahájení čerpání služby v plném rozsahu.

Článek 3 — Rozsah a podmínky poskytování služby

3.1 Přehled balíčků

Provozovatel nabízí tři balíčky služby s rozdílným rozsahem plnění: Základ (389 Kč/měs.), Standard (589 Kč/měs.) a Premium (1 189 Kč/měs.). Aktuální ceník a podrobná specifikace balíčků jsou vždy dostupné na www.digiopora.cz/cenik.pdf. V případě rozporu mezi ceníkem a těmito VOP mají přednost tyto VOP.

3.2 Vzdálená podpora

Vzdálená podpora je poskytována telefonicky, prostřednictvím softwaru pro vzdálený přístup (AnyDesk, TeamViewer nebo ekvivalent) a prostřednictvím videohovoru. Vzdálený přístup k zařízení

uživatel je prováděn vždy za přítomnosti uživatele a s jeho výslovným souhlasem. Uživatel je oprávněn vzdálený přístup kdykoli přerušit.

3.3 Konzultace a doporučení

Součástí služby jsou informativní konzultace zahrnující zejména:

- rady před koupí telefonu, notebooku, tabletu, tiskárny nebo jiného zařízení;
- srovnání cen produktů a přehled dostupných obchodů;
- doporučení ohledně internetových tarifů a mobilních operátorů;
- poradenství v oblasti antiviru, zálohování a bezpečnosti dat;
- pomoc s nastavením streamovacích služeb, digitálních úředních aplikací a komunikačních nástrojů.

Konzultace se čerpají z měsíčního limitu vzdálené podpory dle zvoleného balíčku. Po vyčerpání limitu se účtují dále jako nadlimitní vzdálená podpora dle ceníku.

Konzultace mají výhradně informativní a doporučující charakter. Viz čl. 7 těchto VOP.

3.4 Osobní výjezd

Osobní výjezd technika je dostupný dle podmínek zvoleného balíčku. Výjezdy zahrnuté v ceně balíčku se nepřevádějí do dalšího měsíce. Cestovné za každý kilometr nad 5 km od místa bydliště uživatele (cesta tam i zpět celkem) je účtováno dle platného ceníku.

3.5 Antiscam ochrana

Součástí balíčku Standard a Premium je linka proti podvodům, umožňující konzultaci v případě podezření na probíhající podvod. Provozovatel není orgánem činným v trestním řízení a není oprávněn přijímat právní kroky jménem uživatele. Standardní reakční doba je 30 minut od přijetí telefonického požadavku. Provozovatel si vyhrazuje právo reakční dobu přiměřeně prodloužit v případě vyšší moci, technické havárie, nebo mimořádné vytíženosti.

3.6 Nevyčerpané plnění

Nevyčerpané minuty vzdálené podpory ani výjezdy zahrnuté v ceně balíčku se nepřevádějí do dalšího zúčtovacího období.

Článek 4 — Cena, platba a fakturace

4.1 Ceny

Ceny za poskytování služby jsou uvedeny v platném ceníku na www.digiopora.cz/cenik.pdf a jsou platné ke dni uzavření smlouvy. Provozovatel není plátcem DPH; ceny jsou konečné. Provozovatel si vyhrazuje právo ceny měnit; o změně informuje zákazníka e-mailem nejméně 30 dnů předem. Zákazník je oprávněn smlouvu před účinností změny ceny vypovědět.

4.2 Způsob a periodicita platby

Zákazník hradí cenu za službu měsíčně nebo ročně, a to prostřednictvím platební brány Comgate, či jiným způsobem dohodnutým s provozovatelem. Při roční platbě zákazník získá slevu odpovídající dvěma měsícům předplatného.

4.3 Prodlení s platbou

V případě prodlení zákazníka s úhradou ceny je provozovatel oprávněn pozastavit poskytování služby až do úplného uhrazení dlužné částky. Pokud zákazník neuhradí dlužnou částku ani ve lhůtě 14 dnů od upozornění, je provozovatel oprávněn smlouvu vypovědět s okamžitou účinností.

4.4 Příplatky

Příplatky za vzdálenou podporu nad rámec balíčku, osobní výjezdy nad rámec balíčku, nastavení nových zařízení a cestovné jsou účtovány dle platného ceníku. Zákazník obdrží informaci o výši příplatku vždy předem, před zahájením placeného úkonu, a to e-mailem nebo SMS.

Článek 5 — Trvání a ukončení smlouvy

5.1 Doba trvání

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s měsíční fakturační periodou.

5.2 Výpověď zákazníka

Zákazník je oprávněn smlouvu vypovědět kdykoli, a to e-mailem na info@digiopora.cz. Výpověď je účinná k poslednímu dni aktuálního zúčtovacího (měsíčního nebo ročního) období. Zákazník nemá nárok na vrácení poměrné části ceny za nevyčerpanou část předplaceného období, s výjimkou případů dle čl. 5.5.

5.3 Výpověď provozovatele

Provozovatel je oprávněn smlouvu vypovědět s výpovědní dobou 30 dnů, a to zejména z důvodu ukončení provozu služby, zásadní změny provozního modelu nebo porušení povinností zákazníka.

5.4 Okamžité ukončení smlouvy provozovatelem

Provozovatel je oprávněn smlouvu ukončit s okamžitou účinností v případě, že zákazník nebo uživatel:

1. závažně nebo opakovaně poruší tyto VOP;
2. se chová vůči technikovi hrubě, výhrůžně nebo jinak nepřijatelně;
3. uvede při uzavření smlouvy nepravdivé nebo zavádějící údaje;
4. využívá službu k protiprávnímu jednání.

5.5 Odstoupení od smlouvy spotřebitelem

Zákazník – spotřebitel, který uzavřel smlouvu distančním způsobem, má právo od smlouvy odstoupit bez udání důvodu do 14 dnů od jejího uzavření. Odstoupení se zasílá e-mailem na info@digiopora.cz. Pokud bylo plnění zahájeno dříve na výslovnou žádost zákazníka, je zákazník povinen uhradit poměrnou část ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení.

Článek 6 — Práva a povinnosti stran

6.1 Povinnosti provozovatele

Provozovatel se zavazuje:

- poskytovat službu s odbornou péčí, v souladu s dohodnutými parametry a těmito VOP;
- zachovávat mlčenlivost o veškerých informacích získaných při poskytování služby;
- informovat zákazníka o výši příplatků před zahájením každého placeného úkonu;
- před vzdáleným přístupem k zařízení ověřit identitu uživatele kódovým slovem;
- zajistit, aby technik při vzdáleném přístupu nahlížel pouze do těch částí zařízení, které jsou nezbytné pro vyřešení konkrétního problému;
- informovat zákazníka v případě, že je uživatel zjevně vystaven aktivně probíhajícímu podvodu ohrožujícímu jeho majetek.

6.2 Povinnosti zákazníka a uživatele

Zákazník a uživatel jsou povinni:

- poskytovat provozovateli pravdivé a úplné informace nezbytné pro řádné poskytnutí služby;
- chovat se k technikovi s úctou a zdržet se jakéhokoli nevhodného jednání;
- uhradit cenu za službu a příplatky řádně a včas;
- bez zbytečného odkladu informovat provozovatele o jakýchkoli okolnostech, které mohou ovlivnit poskytování služby;

- nevyužívat službu k protiprávním účelům.

6.3 Bezpečnostní pravidla

Provozovatel v rámci svého etického kodexu dodržuje tato bezpečnostní pravidla:

- technici si nikdy nenechají sdělovat hesla uživatele — hesla zadává uživatel vždy sám;
- technik neprovede převod finančních prostředků ani nepomůže se zadáním platebních údajů;
- technik neinstaluje do zařízení uživatele žádný software bez jeho výslovného souhlasu.

Článek 7 — Povaha konzultací a omezení odpovědnosti

7.1 Informativní povaha konzultací a doporučení

Veškeré konzultace, rady, doporučení a vyjádření poskytnutá provozovatelem v rámci služby (dále jen „Doporučení“) mají výhradně informativní a doporučující charakter.

Doporučení zejména zahrnují, ale nejsou omezena na:

- rady před koupí technického zařízení (telefonu, notebooku, tabletu, tiskárny a dalšího příslušenství);
- srovnání cen, obchodů a internetových nabídek;
- doporučení ohledně výběru tarifu internetového připojení nebo mobilního operátora;
- rady týkající se bezpečnostního softwaru, zálohování a ochrany osobních dat;
- posouzení podezřelých e-mailů, SMS zpráv nebo telefonátů z hlediska rizika podvodu;
- vyjádření k nastavení, aktualizacím a použití konkrétních aplikací nebo služeb.

7.2 Konečné rozhodnutí a odpovědnost zákazníka

Zákazník a uživatel výslovně berou na vědomí a souhlasí s tím, že:

1. veškerá konečná rozhodnutí — včetně rozhodnutí o koupi konkrétního zařízení nebo produktu, volbě poskytovatele služeb, provedení finanční transakce, instalaci softwaru nebo o jiném postupu — jsou výhradně a zcela na jejich vlastním uvážení a odpovědnosti;
2. Doporučení provozovatele vycházejí z informací dostupných v době poskytnutí konzultace a mohou být neúplná nebo se v čase měnit; provozovatel nepřebírá odpovědnost za jejich úplnost, aktuálnost ani za to, zda jsou vhodná pro konkrétní situaci zákazníka nebo uživatele;
3. zákazník nebo uživatel je povinen před přijetím jakéhokoli rozhodnutí s finančním nebo jiným závažným dopadem ověřit si Doporučení z dalších zdrojů a případně se poradit s příslušným odborníkem (prodejcem, poskytovatelem služeb, finančním poradcem apod.);
4. provozovatel neodpovídá za výsledek rozhodnutí zákazníka nebo uživatele učiněného na základě Doporučení ani za jakoukoli nepřímou nebo následnou škodu vzniklou v důsledku tohoto rozhodnutí.

7.3 Omezení odpovědnosti za škodu

Provozovatel odpovídá zákazníkovi za škodu vzniklou prokazatelně v přímé příčinné souvislosti s porušením povinnosti provozovatele stanovenou smlouvou nebo těmito VOP, a to pouze za přímou škodu (skutečnou škodu ve smyslu § 2952 občanského zákoníku).

Provozovatel neodpovídá za:

- ušlý zisk zákazníka nebo uživatele;
- nepřímou nebo následnou škodu, ani škodu způsobenou třetí stranou (zejm. podvodníky, hackery, výrobci softwaru nebo poskytovateli telekomunikačních služeb);
- ztrátu, poškození nebo zneužití dat zákazníka nebo uživatele, ke kterým nedošlo prokazatelně zaviněním provozovatele;
- škody vzniklé na datech nebo nastavení zařízení, která zákazník nebo uživatel neměl zálohována — provozovatel doporučuje zálohu před každým zásahem, a pokud ji zákazník odmítne přes upozornění, nese odpovědnost za případnou ztrátu dat sám;
- škody vzniklé v důsledku softwarových chyb nebo výpadků třetích stran (operační systémy, aplikace, cloudové služby, telekomunikační infrastruktura);
- škody způsobené jednáním uživatele před, v průběhu nebo po poskytnutí konzultace, zejm. finanční ztráty vzniklé v důsledku rozhodnutí zákazníka nebo uživatele učiněného na základě Doporučení.

7.4 Vyloučení odpovědnosti za škody způsobené třetími stranami — podvody

Provozovatel vykonává antiscam poradenství jako podpůrnou službu a není pojišťovnou ani orgánem náhrady škody. Provozovatel výslovně neodpovídá za finanční ztráty způsobené podvodnými třetími stranami, a to ani v případě, že zákazník nebo uživatel jednal v průběhu nebo po telefonické konzultaci s provozovatelem.

Provozovatel rovněž neodpovídá za škody vzniklé v případě, kdy zákazník nebo uživatel jednal navzdory výslovnému upozornění provozovatele nebo bez konzultace s provozovatelem, přestože tato možnost byla dostupná.

Článek 8 — Reklamace a řešení sporů

8.1 Reklamace

Zákazník je oprávněn uplatnit reklamaci v případě, že služba nebyla poskytnuta v souladu se smlouvou nebo těmito VOP. Reklamaci je třeba zaslat e-mailem na info@digiopora.cz s popisem vady a průkaznou dokumentací. Provozovatel vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího přijetí.

8.2 Mimosoudní řešení sporů

V případě sporu mezi provozovatelem a zákazníkem – spotřebitelem, který se nepodaří vyřešit dohodou, má zákazník právo obrátit se na subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů:

Česká obchodní inspekce (ČOI)

Ústřední inspektorát — oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2

E-mail: adr@coi.gov.cz | Web: www.coi.gov.cz/informace-o-adr/

8.3 Orgán dozoru

Dozor nad dodržováním povinností provozovatele jako podnikatele vůči spotřebitelům vykonává Česká obchodní inspekce (www.coi.gov.cz).

Článek 9 — Ochrana osobních údajů

Zpracování osobních údajů zákazníka a uživatele se řídí samostatnými Zásadami ochrany osobních údajů dostupnými na www.digiopora.cz, které jsou nedílnou součástí smluvního vztahu.

Zákazník a uživatel podávají souhlasy se zpracováním osobních údajů odděleně, pokud jde o různé osoby. Každý souhlas je dobrovolný a lze jej kdykoli odvolat. Zákazník podpisem smlouvy nebo odesláním poptávkového formuláře potvrzuje, že se se Zásadami ochrany osobních údajů seznámil.

Článek 10 — Závěrečná ustanovení

10.1 Rozhodné právo

Tyto VOP se řídí právním řádem České republiky, zejm. zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

10.2 Změny VOP

Provozovatel je oprávněn tyto VOP měnit. O změně je zákazník informován e-mailem nebo prostřednictvím oznámení na webu nejméně 30 dnů před nabytím účinnosti změny. Pokud zákazník se změnou nesouhlasí, je oprávněn smlouvu vypovědět před nabytím účinnosti změny.

10.3 Oddělitelnost ustanovení

Pokud bude některé ustanovení těchto VOP shledáno neplatným nebo nevymahatelným, nemá to vliv na platnost a vymahatelnost ostatních ustanovení.

10.4 Platnost

Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 6. 2026.

Miroslav Minka | digiopora.cz | IČO: 86916599 | Platnost od 1. 6. 2026