

5. Ustanovení dle nařízení EU 2019/1150 (P2B)

5.1 Změny obchodních podmínek

Poskytovatel je oprávněn tyto obchodní podmínky jednostranně měnit, přičemž o každé změně informuje Poptávajícího formou e-mailu nebo jiného trvalého nosiče nejméně 15 kalendářních dnů před datem účinnosti nové verze podmínek. V případě nesouhlasu má Poptávající právo ukončit smluvní vztah ke dni před účinností změny bez jakýchkoli sankcí.

5.2 Omezení, pozastavení nebo ukončení účtu

Poskytovatel je oprávněn pozastavit, omezit nebo zrušit přístup Poptávajícího ke službě, zejména v následujících případech:

- hrubé nebo opakované porušení těchto obchodních podmínek,
- poskytnutí nepravdivých či zavádějících údajů,
- zneužívání systému nebo pokus o jeho manipulaci.

O plánovaném omezení nebo ukončení bude Poptávající informován e-mailem nejméně 30 dnů předem, pokud závažnost porušení nevyžaduje okamžité opatření. Poptávající má právo proti rozhodnutí vznést námitku prostřednictvím reklamace.

5.3 Řazení výsledků (ranking)

Platforma ePoptávka.cz zobrazuje výsledky bez specifického algoritického řazení. Pokud by došlo k zavedení řazení podle relevantnosti, úrovně spolupráce nebo jiných faktorů (např. placené členství), budou kritéria řazení a jejich relativní význam zveřejněny přímo v této části.

5.4 Preferenční zacházení (differentiated treatment)

Poskytovatel nezvýhodňuje své vlastní služby ani nabídky partnerů, pokud není výslovně uvedeno jinak. V případě upřednostnění konkrétních subjektů bude toto zobrazení vždy náležitě označeno a bude vycházet z transparentně stanovených pravidel.

5.5 Omezení komunikace mimo platformu

Poptávající není omezen v navazování obchodní spolupráce s Dodavatelem mimo platformu ePoptávka.cz. Platforma nezavádí žádná ustanovení, která by zakazovala uzavření smlouvy nebo obchodní komunikaci mimo rámec elektronického systému.

5.6 Interní systém řešení stížností

Poptávající má právo podat bezplatnou stížnost týkající se například rozhodnutí o pozastavení účtu nebo jiných funkčních či smluvních záležitostí. Stížnosti lze podat prostřednictvím:

- e-mailu: info@epoptavka.cz
- kontaktního formuláře na webových stránkách

Poskytovatel se zavazuje reagovat na stížnost do 15 pracovních dnů od jejího obdržení. O výsledku šetření bude Poptávající informován na stejný komunikační kanál, kterým stížnost zaslal.

5.7 Mimosoudní řešení sporů (ADR)

Poskytovatel je ochoten řešit případné spory prostřednictvím nezávislých institucí mimosoudního řešení sporů (ADR):

- Česká obchodní inspekce – ADR
Web: www.adr.coi.cz
E-mail: adr@coi.cz
- CEDR – Centrum pro efektivní řešení sporů
Web: www.cedr.com
E-mail: adr@cedr.com

Účast v mimosoudním řízení je dobrovolná a nevylučuje možnost soudního vymáhání nároků.