

# Pravidla a podmínky služby VašeStížnosti.cz

## Úvod

Služba [VašeStížnosti.cz](https://www.vasestiznosti.cz) zprostředkovává dosažení dohody mezi spotřebiteli a podnikateli ve sporech, které by jinak hrozily eskalací až do podoby soudní pře. Současně slouží jako prostředí pro online sdílení a řešení spotřebitelských problémů, a také pro kladení spotřebitelských dotazů.

Službu poskytuje spotřebitelská organizace dTtest, o.p.s., Černomořská 419/10, 101 00 Praha 10, IČ: 45770760. K využití služby smírného řešení spotřebitelských sporů je potřebná registrace na portálu [podnikatel.dTest.cz](https://podnikatel.dTest.cz). Registrace a využití služby je bezplatné.

## Důležité upozornění

dTest není správním, soudním ani rozhodčím orgánem. Současně není kompetentní jakkoli sankcionovat porušení zákona nebo vymáhat jednotlivé pohledávky. Výklad právních předpisů není závazným stanoviskem ani pro jednu zúčastněnou stranu. Zároveň se podáním stížnosti nestaví ani nepřerušují promlčecí či jiné lhůty.

## Jak to funguje

- Když se na [VašeStížnosti.cz](https://www.vasestiznosti.cz) objeví stížnost od vašeho zákazníka na zboží, služby nebo váš přístup k němu, vypracujeme k dané stížnosti stanovisko a zveřejníme ji.
- V případě, že shledáme stížnost zjevně neopodstatněnou (zejména jde o stížnosti, které vůbec nesměřují k řešení nějakého problému s právním základem), doporučíme stěžovateli, aby upustil od dalších kroků. Vyhrázujeme si právo stížnost zamítnout a vůbec nezveřejňovat.
- Pokud stížnost nezamítneme, budeme vás e-mailem informovat, že v příslušné sekci portálu [podnikatel.dtest.cz](https://podnikatel.dtest.cz) máte k řešení nový případ. K využití služby [VašeStížnosti.cz](https://www.vasestiznosti.cz) ze strany podnikatele je potřebná registrace na [podnikatel.dtest.cz](https://podnikatel.dtest.cz). Registrace je zdarma; podmínky registrace najdete [zde](#), registrační formulář můžete vyplnit [zde](#).
- Prostřednictvím platformy [podnikatel.dtest.cz](https://podnikatel.dtest.cz) na stížnost zareagujete. Ve své reakci si můžete vyžádat také další stanovisko dTestu (například když navrhnete řešení a budete chtít zákazníka přesvědčit, že jde o férovou nabídku).
- Pokud zákazník vámi navrhované řešení přijme, případ uzavře a ohodnotí váš přístup – předpokládáme, že pozitivně. Pokud ne, může následovat další kolo komunikace.
- Zákazník může v kterémkoli okamžiku svou snahu vzdát a případ ukončit. Pokud by snad vaši vstřícnost hodnotil negativně a my jsme s hodnocením nesouhlasili, toto hodnocení zrušíme.
- Ukončit případ můžeme také my, například pokud by se dlouho točil v kruhu bez naděje na dohodu. V takovém případě hodnocení vaší vstřícnosti provedeme sami.
- Motivací pro vás je, že všechny případy jsou řešené v rámci služby [VašeStížnosti.cz](https://www.vasestiznosti.cz) veřejně dostupné.
- Z hodnocení jednotlivých případů vzniká tzv. „skóre vstřícnosti“, což je poměr mezi kladnými a zápornými hodnoceními vaší vstřícnosti jednotlivými stěžovateli, případně výjimečně námi.
- Na stažení stížnosti z webu [VašeStížnosti.cz](https://www.vasestiznosti.cz) je nutné domluvit se přímo se spotřebitelem, pokud nejde o zjevně neopodstatněnou stížnost, případně o stížnost porušující pravidla služby (například stížnost podanou jiným podnikatelem či stížnost podanou pouze s úmyslem někoho poškodit).

## Ochrana soukromí a osobní údaje

Informace subjektům údajů je uvedena [zde](#).