



VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY



společnosti Solverae s.r.o., IČO: 23933721,

se sídlem Ve Smečkách 595/28, Nové Město, 110 00 Praha 1,

zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze

pod sp. zn. C 435425

(„VOP“)





1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**VOP**“) upravují práva a povinnosti mezi provozovatelem platformy recoveraccount.eu (dále jen „**Poskytovatel**“) a osobou, která využívá jeho služby spočívající ve zprostředkování pomoci při odblokování zablokovaných účtů na sociálních sítích a/nebo při vrácení ukradeného (hacknutého) účtu na sociálních sítích („**Klient**“). Služby jsou poskytovány prostřednictvím webové platformy dostupné na www.recoveraccount.eu („**Platforma**“).
- 1.2 Klientem může být jak fyzická osoba (včetně spotřebitele), tak i podnikatel. Pokud je Klient spotřebitelem, vztahují se na něj zvláštní práva a ochrana podle příslušných ustanovení těchto VOP a zákona o ochraně spotřebitele.
- 1.3 Tyto VOP jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování služby uzavírané mezi Poskytovatelem a Klientem prostřednictvím Platformy.

2. Popis služeb

- 2.1 Poskytovatel poskytuje, resp. zprostředkovává službu odblokování zablokovaných, omezených nebo ukradených účtů na sociálních sítích, zejména na Instagramu, Facebooku, TikToku, X, Linkedinu a Threads, popř. na jiných sítích, ohledně nichž to umožňuje Platforma. Cílem služby je pomoci Klientovi obnovit přístup k účtu či účtům nebo odstranit omezení ze strany provozovatele dané sociální sítě.
- 2.2 Poskytovatel spolupracuje s odborníky na sociální sítě a v odůvodněných případech i s advokáty, kteří mohou zastupovat Klienta při jednání se správcí platformy.
- 2.3 Poskytovatel jedná na základě plné moci, kterou Klient Poskytovateli uděluje přijetím těchto VOP.

3. Uzavření smlouvy a plná moc

- 3.1 Smlouva o poskytnutí služby vzniká okamžikem, kdy Klient odešle objednávku služby přes Platformu. Smlouva a tyto VOP jsou vyhotoveny v českém jazyce. Smlouvu lze uzavřít v českém jazyce.
- 3.2 Přijetím těchto VOP Klient uděluje Poskytovateli plnou moc k zastupování vůči provozovateli či provozovatelům příslušných sociálních sítí v rozsahu potřebném pro řádné poskytnutí služby. Poskytovatel je oprávněn zmocnit další osobu substituční plnou





mocí. Touto další osobou musí být advokát zapsaný v seznamu vedeném Českou advokátní komorou.

4. Další povinnosti Klienta a výjimky z povinnosti Poskytovatele vrátit Klientovi peníze

- 4.1 Klient se zavazuje poskytnout Poskytovateli všechny potřebné informace a případně též dokumenty pro správné a včasné zpracování jeho případu. Klient poskytne zejména veškeré potřebné údaje o svém účtu, včetně informací o důvodu zablokování (jsou-li mu známy) a na vyžádání též komunikaci se sociální sítí.
- 4.2 Klient nesmí služby Poskytovatele zneužívat k nelegálním účelům nebo obcházení pravidel sociálních sítí. Pokud se ukáže, že Klient pravidla sociální sítě porušil, náleží Poskytovateli nejméně polovina ze zaplacené ceny, a to i tehdy, pokud se účet nepodaří odblokovat či vrátit zpět. Pokud by Klient využil Platformu opakovaně poté, co již předchozí pokusy o odblokování jeho účtu či jeho vrácení nevyšly, má Poskytovatel právo ponechat si cenu v plném rozsahu, a to i tehdy, pokud se účet nepodaří odblokovat či vrátit zpět.
- 4.3 Pokud se Klient obrátí na Poskytovatele osmdesát (80) a více dní od blokace, je pravděpodobnost odblokování i vrácení účtu nižší, a proto má Poskytovatel v těchto případech právo ponechat si polovinu zaplacené ceny (za předpokladu, že se účet nepodaří odblokovat či vrátit zpět).
- 4.4 Klient odpovídá za pravdivost a úplnost poskytnutých informací. Poskytne-li Klient Poskytovateli nepravdivé či neúplné informace a nepodaří-li se jeho účet odblokovat či vrátit zpět, má Poskytovatel právo ponechat si polovinu zaplacené ceny.
- 4.5 Klient nesmí požadovat odblokování účtu, který byl používán k nelegálním nebo neetickým činnostem (např. spam, podvod, porušování práv jiných osob, zejména práv duševního vlastnictví), popř. který jinak porušoval smluvní podmínky předmětné sociální sítě. Pokud tak přesto učiní, má Poskytovatel právo ponechat si zaplacenou cenu v plném rozsahu, a to i tehdy, pokud se účet nepodaří odblokovat.
- 4.6 Klient nesmí požadovat vrácení účtu, který mu nepatří. Pokud tak přesto učiní, má Poskytovatel právo ponechat si zaplacenou cenu v plném rozsahu, a to i tehdy, pokud se účet nepodaří vrátit zpět.





5. Cena a garance vrácení peněz

- 5.1 Cena za služby je stanovena v ceníku zveřejněném na Platformě v okamžiku odeslání objednávky. Tato cena je pevná, a to bez ohledu na to, kolik času a jaké náklady Poskytovatel vynaloží. Cena tedy zahrnuje veškeré úkony směřující k dosažení výsledku (odblokování či vrácení účtu), včetně zprostředkování případné právní pomoci.
- 5.2 Platba probíhá online platební kartou nebo jiným dostupným způsobem uvedeným na Platformě. Výjimečně lze cenu a způsob úhrady sjednat i individuálně. Cena služeb je splatná předem, tj. ihned po uzavření smlouvy.
- 5.3 Poskytovatel má právo ponechat si cenu, pokud dojde k odblokování zablokovaného účtu Klienta či k vrácení ukradeného účtu Klienta, a to bez ohledu na to, jakým způsobem byl účet odblokován či vrácen zpět. Pro zachování práva Poskytovatele na odměnu tedy není rozhodné, jestli Poskytovatel prokáže, že účet byl odblokován či vrácen zpět právě a/nebo jen na základě jeho činnosti.
- 5.4 Pokud se odblokování či vrácení účtu nepodaří, Poskytovatel vrátí Klientovi plnou zaplacenou částku, ledaže je splněna některá z výjimek uvedených shora v **článku 4.** těchto VOP.

6. Povinnosti a odpovědnost Poskytovatele

- 6.1 Poskytovatel je povinen vynaložit veškeré úsilí, které po něm lze spravedlivě požadovat, k dosažení odblokování účtu Klienta či k vrácení jeho ukradeného účtu. Pokud se strany výslovně nedohodnou jinak, nezahrnuje toto spravedlivě požadovatelné úsilí uplatnění práv Klienta u soudu ani jiného orgánu veřejné moci. Odblokování zablokovaného ani vrácení ukradeného účtu však Poskytovatel nemůže zcela zaručit, přestože jeho dosavadní úspěšnost je téměř stoprocentní.
- 6.2 V případě, že odblokování či vrácení nebude dosaženo, má Klient nárok na vrácení ceny služby v plné výši, ledaže je splněna některá z výjimek plynoucích z článku 4 těchto VOP.
- 6.3 Pro vyloučení pochybností Poskytovatel informuje Klienta, že nenese odpovědnost za žádné případné ztráty dat, přístupů nebo jiných následků vyplývajících z blokace účtu ze strany sociální sítě a/nebo vyplývající z ukradení účtu. Poskytovatel nenese odpovědnost za rozhodnutí a postupy sociálních sítí ani za případné škody způsobené zablokováním či ukradením účtu či v souvislosti s ním.





7. Odstoupení od smlouvy ze strany spotřebitele

- 7.1 Klient-spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu do 14 dnů od uzavření smlouvy, ledaže je splněna výjimka uvedená níže v tomto článku.
- 7.2 Klient-spotřebitel však dále bere na vědomí, že podle občanského zákoníku nelze odstoupit od smlouvy, která je smlouvou o poskytování služeb, a to při současném splnění těchto podmínek: (i) Poskytovatel jako podnikatel splnil své povinnosti z této smlouvy; a (ii) Klient jako spotřebitel výslovně souhlasil s tím, že Poskytovatel bude plnit před tím, než uplyne lhůta čtrnácti (14) dní od uzavření smlouvy. Možnost vyjádřit tento souhlas se nachází v rámci Platformy.
- 7.3 Nejedná-li se o případ uvedený v předchozím odstavci nebo o jiný případ, kdy dle zákona nelze od smlouvy odstoupit, má Klient-spotřebitel v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo odstoupit od smlouvy, a to do čtrnácti (14) dnů od uzavření smlouvy. Pokud Klient-spotřebitel požádal, aby služba byla zahájena před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, bere na vědomí, že v případě úplného poskytnutí služby ztrácí právo na odstoupení. Úplným poskytnutím služby se zde rozumí vynaložení spravedlivě požadovatelného úsilí k dosažení odblokování účtu či vrácení účtu Klienta ve smyslu odst. 6.1 těchto VOP.
- 7.4 Prohlášení o odstoupení od smlouvy má právní účinky, pokud ho Klient-spotřebitel odešle Poskytovateli ve lhůtě uvedené v odst. 7.3 těchto VOP. Pro odstoupení od smlouvy může Klient-spotřebitel využít vzorový formulář, který tvoří přílohu těchto VOP. Prohlášení o odstoupení od smlouvy může Klient zaslat mimo jiné na adresu sídla Poskytovatele či na adresu jeho elektronické pošty info@recoveraccount.eu. Poskytovatel v textové podobě potvrdí Klientovi přijetí prohlášení o odstoupení, a to bez zbytečného odkladu.
- 7.5 V případě právně účinného odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší. Veškeré plnění si musí strany v takovém případě vrátit do čtrnácti (14) dnů od účinnosti odstoupení od smlouvy. Odstoupí-li Klient oprávněně od Smlouvy, nese náklady spojené s navrácením hodnoty plnění Poskytovateli. Klient bere na vědomí, že mu budou vráceny prostředky ve výši snížené o hodnotu dosud poskytnutých služeb [ve smyslu § 1834 občanského zákoníku]. Poskytovatel vrátí Klientovi prostředky do čtrnácti (14) dnů od účinnosti odstoupení od smlouvy, a to stejným způsobem, jakým je přijal.





8. Poučení ohledně reklamací a odpovědnosti za vady

- 8.1 Klient je oprávněn uplatnit reklamaci, pokud služba nebyla poskytnuta řádně nebo v dohodnutém rozsahu. Reklamaci lze podat písemně nebo elektronicky. Poskytovatel ji vyřídí nejpozději do 30 dnů.
- 8.2 Práva a povinnosti stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými právními předpisy (zejména jde o ustanovení §§ 1914 až 1925, §§ 2099 až 2117 a §§ 2161 až 2174 občanského zákoníku).
- 8.3 Poskytovatel odpovídá Klientovi, že plnění nemá vady v okamžiku přechodu nebezpečí škody na věci na Zákazníka. Plnění nemá vady, pokud:
- a) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti a jiným ujednaným vlastnostem; a
 - b) vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 8.4 Plnění je dále dodáno či poskytnuto bez vad, pokud vedle ujednaných vlastností:
- a) je vhodné k účelu, k němuž se obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem;
 - b) svými vlastnostmi odpovídá obvyklým vlastnostem plnění téhož druhu, které může Klient rozumně očekávat.
- 8.5 Podle předchozích odstavců se nepostupuje, jestliže Poskytovatel Klienta před uzavřením smlouvy zvlášť upozornil, že se některá vlastnost plnění liší a Klient s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil. V této souvislosti Poskytovatel Klienta poučuje, že se vůči němu zavazuje k vynaložení úsilí, tedy nikoli k výsledku (odblokování či vrácení účtu). Klient proto může v rámci reklamace tvrdit to, že nebylo vynaloženo náležité úsilí, nikoli však to, že jeho účet se nepodařilo odblokovat či vrátit zpět.
- 8.6 Práva z vadného plnění uplatňuje Klient u Poskytovatele na adrese jeho sídla či provozovny, v níž je přijetí reklamace možné, popř. v místě, kde Poskytovatel podniká.
- 8.7 Obdržel-li Poskytovatel od Klienta všechny podklady potřebné pro vyřízení reklamace, musí vyřídít reklamaci a informovat o tom Klienta nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se strany nedohodnou v konkrétním případě na delší lhůtě. Lhůta pro vyřízení reklamace běží od okamžiku uplatnění (oznámení) reklamace Poskytovateli. Po uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace má Klient-spotřebitel podle své volby právo na: (i) přiměřenou slevu z ceny; nebo (ii) odstoupení od smlouvy. Poskytovatel





je povinen vydat Klientovi-spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

8.8 V případě reklamace náleží Klientovi-spotřebiteli náhrada účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním reklamace. Zejména se jedná o případné poštovné na zaslání reklamace. O proplacení nákladů je nutné žádat bez zbytečného odkladu, nejdéle však do jednoho (1) měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění. V případě neoprávněné reklamace, při níž Klient zneužil svá práva zejména za účelem obohacení se nebo obcházení zákona (např. pokud uplatňuje reklamaci po uplynutí zákonné lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění apod.), má Poskytovatel právo požadovat po Klientovi náhradu veškerých nákladů, které Klientovi v souvislosti s takovou reklamací vznikly.

8.9 Pro Klienta, který není spotřebitelem, se pro případ vadného plnění sjednávají následující pravidla odchylná od příslušných pravidel plynoucích z občanského zákoníku:

- a) výskyt opravitelné vady či opravitelných vad je vždy nepodstatným porušením smlouvy, a nemůže tedy být porušením podstatným;
- b) při vadě, která představuje nepodstatné porušení smlouvy, má Klient právo na odstranění vady anebo přiměřenou slevu z ceny, a to podle volby Poskytovatele;
- c) při podstatném porušení smlouvy má Klient právo na přiměřenou slevu z ceny nebo na odstoupení od smlouvy, a to podle své volby;
- d) Klient nemá právo na náhradu nákladů spojených s uplatněním neoprávněné reklamace.

9. Ochrana osobních údajů

9.1 Poskytovatel zpracovává osobní údaje Klienta v souladu s platnou legislativou na ochranu osobních údajů (GDPR). Poskytovatel zpracovává pro výše uvedené účely osobní údaje Klienta sám nebo na základě smluvního vztahu prostřednictvím třetích osob, konkrétně pak spolupracujících advokátů. Poskytovatel uchovává osobní údaje Klienta v elektronické podobě po nezbytně nutnou dobu vyplývající z účelu smlouvy a do vypořádání práv a povinností ze smlouvy.

9.2 Klient byl před uzavřením smlouvy informován o tom, v jakém rozsahu a pro jaký účel budou jeho údaje zpracovány, kdo a jakým způsobem bude údaje zpracovávat a komu případně mohou být údaje zpřístupněny. Klient byl před uzavřením smlouvy rovněž poučen o tom, zda je poskytnutí údaje povinné či dobrovolné. Dále byl Klient před uzavřením smlouvy poučen o právu přístupu k údajům, právu na opravu údajů, jakož i o dalších právech stanovených v čl. 15, čl. 16, čl. 17, čl. 18, čl. 20 a čl. 21 GDPR. Údaje Klienta budou zpracovávány pouze v rozsahu a za účely výše uvedenými. Údaje Klienta





budou zpřístupněny zaměstnancům Poskytovatele a jiným pověřeným osobám, kteří se podílejí na plnění výše uvedených činností Poskytovatele, dále pak provozovateli sociální sítě, který provedl blokaci Klientova účtu.

- 9.3 Podrobnější informace jsou uvedeny v zásadách ochrany osobních údajů dostupných na Platformě.

10. Komunikace

- 10.1 Komunikace mezi stranami probíhá elektronicky, a to zejména prostřednictvím e-mailu nebo systému Platformy, případně telefonicky.
- 10.2 Poskytovatel může Klientovi zasílat písemnosti související se smlouvou na adresu elektronické pošty, kterou Klient Poskytovateli sdělí, tj. zejména na adresu sdělenou Poskytovateli během uzavírání smlouvy, popř. poté v procesu jejího plnění.
- 10.3 Klient je povinen pravidelně sledovat svou e-mailovou schránku a poskytovat požadovaná vysvětlení a dokumenty.

11. Řešení Sporů

- 11.1 Strany vynaloží veškeré úsilí k urovnání všech sporů vzniklých ze smlouvy a/nebo v souvislosti s ní („**Spor**“) smírnou cestou. Veškeré Spory, které se nepodaří odstranit dohodou stran, budou řešeny obecným soudem.
- 11.2 Klient, který je spotřebitelem, má dle zákona o ochraně spotřebitele právo na mimosoudní řešení spotřebitelského Sporu. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení Sporu provádět, je Česká obchodní inspekce. Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách www.coi.cz.
- 11.3 Mimosoudní řešení spotřebitelského Sporu se zahajuje výlučně na návrh spotřebitele, a to pouze v případě, že se Spor nepodařilo s Poskytovatelem vyřešit přímo. Návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem Sporu, u Poskytovatele poprvé.
- 11.4 Spotřebitel má právo zahájit mimosoudní řešení Sporu také online prostřednictvím platformy ODR dostupné na webové stránce ec.europa.eu/consumers/odr.





11.5 Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz>, je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

11.6 Poskytovatel je oprávněn poskytovat své služby na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona o ochraně spotřebitele.

12. Závěrečná ustanovení

12.1 Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit tyto VOP. Změna VOP však nemá vliv na již uzavřené smlouvy. Tyto VOP i jejich změny nabývají účinnosti dnem jejich zveřejnění na Platformě.

12.2 Poskytovatel není ve vztahu ke Klientovi vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.

12.3 Není-li v těchto VOP výslovně stanoveno jinak, nebo si tak strany písemně neujednají, nepovažuje se žádný závazek vyplývající ze smlouvy za fixní závazek ve smyslu § 1980 odst. 1 občanského zákoníku.

12.4 Přílohu těchto VOP tvoří vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy.

12.5 Kontaktní údaje Poskytovatele: adresa pro doručování: Ve Smečkách 595/28, Nové Město, 110 00, Praha 1; adresa elektronické pošty info@recoveraccount.eu; tel.: +420 608 523 661.

12.6 Tyto VOP jsou vyhotoveny v českém jazyce a veškeré právní vztahy mezi stranami se řídí právem České republiky.

12.7 Uzavřením smlouvy Klient potvrzuje, že se s těmito VOP seznámil, rozumí jim a souhlasí s nimi.

Solverae s.r.o.

Daniel Izák, jednatel





Příloha

Poučení spotřebitele o právu odstoupit od smlouvy a vzorový formulář

Pokud jste spotřebitel, máte právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne následujícího po dni, kdy spolu uzavřeme smlouvu, tj. ode dne, kdy vyplníte a odešlete nám formulář v rámci naší platformy.

Pro účely uplatnění práva na odstoupení od smlouvy musíte o svém odstoupení od této smlouvy informovat nás, tj. společnost Solverae s.r.o., se sídlem Ve Smečkách 595/28, Nové Město, 110 00, Praha 1, IČO: 239 33 721, e-mail: info@recoveraccount.eu, formou jednostranného právního jednání (například dopisem zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, datovou schránkou nebo e-mailem). Můžete použít i přiložený vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, není to však Vaší povinností.

Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od této smlouvy, postačuje, když nám odstoupení od smlouvy před uplynutím příslušné lhůty odešlete.

Důsledky odstoupení od smlouvy:

Pokud odstoupíte od smlouvy, vrátíme Vám bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy nám došlo Vaše oznámení o odstoupení od smlouvy, všechny platby, které jsme od Vás obdrželi. Pro vrácení plateb použijeme stejnou platební metodu, kterou jste použil(a) pro provedení počáteční transakce, pokud jste výslovně neurčil(a) jinak. V žádném případě Vám touto platbou nevzniknou další náklady.

Berete na vědomí, že Vám budou vráceny prostředky ve výši snížené o hodnotu dosud poskytnutých služeb [ve smyslu § 1834 občanského zákoníku], tedy nikoli v plném rozsahu.

Formulář pro odstoupení od smlouvy spotřebitelem

(Tento formulář vyplňte a odešlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy. Formulář je třeba vytisknout, podepsat a zaslat naskenovaný na níže uvedenou e-mailovou adresu).

Poskytovatel:

Společnost Solverae s.r.o., se sídlem Ve Smečkách 595/28, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČO: 239 33 721, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 435425

Internetový obchod: www.recoveraccount.eu

E-mailová adresa: info@recoveraccount.eu





Telefonní číslo: +420 608 523 661

Klient (spotřebitel):

Jméno a příjmení: _____

Adresa: _____

Telefon: _____

E-mail: _____

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy:

Číslo objednávky: _____

Datum objednání: _____

Specifikace služby: _____

Žádám o vrácení peněžních prostředků:

Na bankovní účet č. _____

V _____ dne _____
podpis

Berete na vědomí, že dle ustanovení § 1837 písm. a) občanského zákoníku nelze odstoupit mj. od smlouvy o poskytování služeb, které byly v plném rozsahu poskytnuty a u kterých výslovně požádal podnikatele, aby plnil před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy.

Poskytovatel bez zbytečného odkladu potvrdí Klientovi přijetí tohoto odstoupení v textové podobě.

