

POZOR NA PODVODNÉ APLIKACE

Existují aplikace, které slibují např. neomezené skiny zdarma, „čistič telefonu“, sledování profilů – ale ve skutečnosti tě oberou o data nebo peníze.

Varovné znaky:

- má málo recenzí nebo všechny jsou extrémně chvályhodné,
- chyby v textu, požadavky na přístupy, které nepotřebuje (fotky, mikrofon)
- žádost o platební údaje mimo oficiální obchod
- není v App Store / Google Play

„Zjisti, kdo si prohlíží tvůj profil“ – sociální podvod
Bára si nainstalovala aplikaci, která slibovala, že ukáže, kdo sleduje její profil na Instagramu.

Po přihlášení aplikace ukradla její přístupové údaje a z jejího účtu začaly chodit spamové zprávy.

!! Žádná aplikace ti takové informace legálně neukáže. Když něco zní příliš lákavě, nejspíš to není pravda!!

Stahuj jen z oficiálních zdrojů, čti recenze, neposkytuj citlivé údaje a když máš pochybnosti – aplikaci raději nestahuj!

JAK POSTUPOVAT PRAKTICKY

Mít svá práva je fajn – ale ještě lepší je vědět, jak je skutečně uplatnit.

Když ti digitální nákup nefunguje, nezoufej.

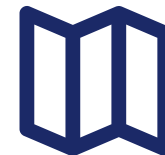
Stačí vědět, kam napsat, co doložit a co chtít.

- ✓ Najdi potvrzení o nákupu (e-mail, výpis z účtu).
- ✓ Kontaktuj podporu platformy – většinou v sekci „Nápověda“ nebo „Reklamáce“.
- ✓ Popiš problém jasně, výstižně ale slušně.
- ✓ Požádej o nápravu, vrácení peněz nebo opravu služby.
- ✓ Pokud neuspěješ, obrať se na: Českou obchodní inspekci, Evropské spotřebitelské centrum nebo spotřebitelské organizace. Aktuální kontakty najdeš na webu Ministerstva průmyslu a obchodu - www.mpo.cz v sekci pro spotřebitele, na www.coi.cz nebo www.evropskyspotrebitel.cz.
- ✓ Neboj se a braň se.

Aplikace ti můžou život usnadnit – nebo pořádně zkomplikovat.

Rozdíl je v tom, co si do telefonu pustíš.

Tuto příručku zpracovalo Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z.s. s finanční podporou Ministerstva průmyslu a obchodu.



STÁHL, ZAPLATIL, NEFUNGUJE – CO TEĎ?

Tvoje práva při nákupu her, aplikací a online služeb



DIGITÁLNÍ OBSAH, SLUŽBA A ZBOŽÍ S DIGITÁLNÍMI VLASTNOSTMI

Zaplatíš za hru, skin, aplikaci nebo předplatné – a ono to prostě nefunguje?

I v digitálním světě máš práva.

Zjistíš, co obnáší nákup digitálního obsahu, služeb či zboží s digitálními vlastnostmi – a co dělat, když se něco pokazí.

Zní to složité, ale ve skutečnosti jde o věci, které dobře znáš: aplikace, hry, streamy nebo zařízení, která používáš každý den:

- **Digitální obsah:** data nebo programy v elektronické podobě – třeba aplikace, hry, hudba, e-knihy, filmy.
- **Digitální služba:** služba, která ti umožňuje přístup, sdílení nebo ukládání dat – například Netflix, Spotify, cloud, online hry nebo sociální sítě.
- **Zboží s digitálními vlastnostmi:** fyzické zařízení, které funguje díky digitálnímu obsahu nebo službě – např. chytrý telefon s aplikacemi, chytré hodinky, TV s aplikacemi.



Jednoduše řečeno:

Když si koupíš mobil, kupuješ zařízení. Ale když si do něj stáhneš hru, aplikaci nebo předplatné, uzavíráš už jinou smlouvu – o digitálním obsahu nebo službě. Každá z těchto věcí má svá vlastní pravidla a váží se k nim také jiná práva.

I když si nic „hmatatelného“ neodneseš, pořád kupuješ produkt. A ten musí fungovat tak, jak bylo slíbeno.

KDYŽ NĚCO NEFUNGUJE

Někdy se stane, že digitální produkt **nejde spustit, padá, kód neplatí** nebo **neobsahuje slíbené funkce**.

Ať už jde o **rozbitou hru, nefunkční aplikaci** nebo **zakoupený skin**, který se v účtu neobjeví, máš právo na reklamaci.

Co můžeš chtít:

- aby byla chyba opravena (např. aktualizace hry),
- aby ti poskytli funkční verzi,
- nebo aby ti vrátili peníze.

A CO KDYŽ JSEM SE ROZMYSLEL

Někdy si nákup rozmyslíš – film tě přestane lákat, hra není to, co jsi čekal, nebo jsi prostě klikl moc rychle.

I u digitálních nákupů máš **právo do 14 dnů od smlouvy odstoupit**, tedy nákup zrušit a získat peníze zpět.

Ale pozor! Jakmile hru nebo film spustíš nebo uplatníš kód pravidla se mění.



Kdy můžu od smlouvy odstoupit:

- Pokud jsi film, aplikaci nebo hru ještě **nezačal používat**, můžeš je vrátit.
- Jakmile ale **klikneš na přehrát, spustit nebo stáhnout**, většinou se právo ztrácí.
- **Pozor:** pokud **prodejce neupozorní**, že toto právo zaniká při prvním použití, můžeš odstoupit i později.

Nejde o to vracet všechno, co tě omrzí – ale vědět, kdy máš právo říct „ne, děkuji“.

Reklamáce

Nejde něco, jak mělo (chyba, nesoulad).

Žádáš opravu, aktualizaci, funkční verzi nebo vrácení peněz.

Vztahuje se i na digitální obsah a služby.

Odstoupení

Obsah je v pořádku, ale už ho nechceš.

Informuješ prodejce a zrušíš platbu, než začneš používat obsah.

Platí do 14 dnů, pokud nezačneš používat.



OTÁZKY A ODPOVĚDI

Otázka: Můžu vrátit hru, která mě nebaví?

Odpověď: Ne, pokud jsi ji už začal hrát. Nárok vzniká jen, když hra nefunguje (vada).

Otázka: Co když omylem kliknu a koupím něco ve hře?

Odpověď: To není důvod k reklamaci. Některé platformy (Google Play, Steam) ale nabízejí dobrovolnou možnost vrácení.

Otázka: Jak dlouho má prodejce na vyřízení reklamace?

Odpověď: 30 dní, pokud se nedohodne jinak.

Otázka: Musí aplikace dostávat aktualizace?

Odpověď: Ano, poskytovatel je povinen zajistit funkčnost a bezpečnost po stanovenou dobu.