TRVEJTE NA SVÝCH PRÁVECH

# KRIMI Spotřebitelská brožura

SOS ASOCIACE
SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ



O NÁS / NEKALÉ OBCHODNÍ PRAKTIKY / JAK POZNAT PODVODNÝ E-SHOP
FINANČNÍ A BANKOVNÍ PODVODY / OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ / DOZOROVÉ ORGÁNY
INFORMACE O ČLENSTVÍ



SOS ASOCIACE
SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ

# O NÁS

**Jsme nestátní nezisková organizace založená za účelem pomáhat spotřebitelům a prosazovat jejich práva.**

Jako samostatná organizace pomáháme spotřebitelům od roku 2009. V ochraně spotřebitele volně navazujeme na odkaz organizace, jíž jsme dříve sami byli součástí jako spotřebitelská poradna v Brně již od roku 2003.

**Koordinační centrum a sídlo organizace se nachází v Brně, bezplatné osobní poradny pak máme aktuálně v těchto krajích:**

- **Jihočeský (České Budějovice, Tábor)**
- **Jihomoravský (Brno)**
- **Královéhradecký (Albrechtice nad Orlicí)**
- **Moravskoslezský (Nový Jičín, Ostrava)**
- **Olomoucký (Prostějov)**
- **Plzeňský (Plzeň)**
- **Praha (hlavní město Praha)**
- **Zlínský (Zlín)**





## NAŠE ČINNOST

- Poskytujeme osobní, telefonické a elektronické poradenství pro spotřebitele.
- Pořádáme besedy a přednášky.
- Spolupracujeme s médii, dozorovými orgány i dalšími organizacemi.
- Na našem webu publikujeme mnoho zajímavých článků a informací pro spotřebitele.
- Snažíme se zlepšovat spotřebitelsko-podnikatelské prostředí v rámci školení podnikatelů.
- Realizujeme program Garance ochrany spotřebitele (GOS), v jehož rámci propůjčujeme podnikatelům s prověřenými obchodními podmínkami naši značku GOS, která spotřebitlům pomáhá v orientaci na trhu.
- Podílíme se na připomínkování zákonů.

Jsme členy Spotřebitelského poradního výboru při MPO ČR, Asociace nestátních neziskových organizací JMK a pracovních komisí některých ministerstev.

**Jsme tu pro Vás a vždy Vám rádi pomůžeme zorientovat se ve svých právech!**
**Sledujte nás také na našem webu www.asociace-sos.cz a na našem Facebooku.**

# NEKALÉ OBCHODNÍ PRAKTIKY

Nekalé obchodní praktiky upravuje zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
Nekalé obchodní praktiky se rozdělují na kategorii klamavých praktik a agresivních obchodních praktik a na výčet praktik, které jsou vždy nekalé – tzv. černá listina nekalých obchodních praktik.

**POZOR! Užití nekalých obchodních praktik je zakázané. Praktika je klamavá** tehdy, když podnikatel uvede **nepravdivou informaci a ta má vliv na Vaše rozhodnutí o koupi zboží či pokud potřebnou informaci záměrně vůbec neuvede**.

Klamavá může být i praktika obsahující pravdivou informaci, pokud je ta informace poskytnuta takovým způsobem, že Vás může uvést v omyl, a mohli byste tak učinit rozhodnutí o koupi, které byste jinak neučinili.
Praktika je agresivní tehdy, když na vás podnikatel vyvíjí nátlak, obtěžuje Vás nebo k něčemu nutí, a to celé směřuje k tomu, abyste si koupili určitou věc nebo objednali službu. Nátlak musí být takové intenzity, že výrazně zhorší schopnost svobodně se rozhodnout v dané věci.

Obchodní praktiky, které jsou vždy nekalé naleznete v seznamu konkrétních praktik, který je přílohou k zákonu o ochraně spotřebitele.

**POZOR! Pokud jste byli poškozeni nekalou obchodní praktikou můžete odstoupit od smlouvy do 90 dnů ode dne uzavření smlouvy či požadovat přiměřené snížení kupní ceny.**
Podnikateli, který se dopustí nekalé obchodní praktiky, hrozí postih od příslušného dozorového orgánu. V případě podezření na spáchání nekalé obchodní praktiky můžete podat k dozorovému orgánu podnět.

# JAK POZNAT PODVODNÝ E-SHOP

**V současné době se stále častěji setkáváme s podvodnými nabídkami a eshopy. Je proto důležité umět takový eshop rozpoznat a vyvarovat se nákupu na něm.**

**JAK MŮŽEME PODVODNÝ ESHOP POZNAT?**

**• Chybí kontaktní údaje**
Spolehlivý e-shop by měl vždy poskytovat snadno dostupné kontaktní informace, včetně fyzické adresy, telefonního čísla a e-mailové adresy.

**• Nezabezpečené webové stránky**
Bezpečné webové stránky používají šifrování (označené v URL jako „https" a zámek v adresním řádku prohlížeče) k ochraně přenášených dat. Pokud e-shop používá nezabezpečený protokol (jen „http"), je to výrazný signál možného rizika.

**• Nejasné nebo chybějící obchodní podmínky**
Ano, ta část eshopu, kterou většinou nikdo nečte. Jestli jste se ale už zastavili nad prvními dvěma body v nějakém online obchodě, na obchodní podmínky se opravdu podívejte. Není v nich ostatek informací o vrácení zboží, reklamacích a ochraně osobních údajů? Je uvedený provozovatel? Jeho IČO a informace si můžete ověřit na webu justice.cz.

**• Neobvykle nízké ceny**
Je-li cena výrobku výrazně nižší než u konkurence, zpozorněte. Porovnejte ceny s jinými ověřenými obchody. Stačí název výrobku zadat do Google, kde většinou v horní část výsledků u placených reklam rychle uvidíte ceny. Můžete zkusit i porovnávače. Tam ale nemusí být každý eshop registrovaný. Ceny ale nejsou jediný indikátor, musíte se podívat i na další údaje.

**• Podezřelé recenze**
Podívejte se na recenze zákazníků jak na samotném e-shopu, tak na externích stránkách. Mnoho negativních recenzí nebo naopak příliš mnoho příliš pozitivních recenzí může být varovným signálem. Někdy podvodné e-shopy generují falešné recenze, aby získaly důvěryhodnost.

**• Grafické a jazykové chyby**
Neupravený web s gramatickými a pravopisnými chybami může ukazovat na nedbalost nebo na to, že stránky byly rychle sestaveny podvodníky. Speciálně češtinu je pro zahraniční podvodníky zatím těžké zvládnout dobře, ale s nástupem umělé inteligence se takovéto stránky zlepšují i v tomto ohledu.

**• Zmatená skladba sortimentu**
Obchod nabízí nepřeberné množství zboží, které spolu nijak nesouvisí.

**TIP! Ověření v seznamu podvodných eshopů**
**Kromě přečtení recenzí se před nákupem na neznámém eshopu podívejte na seznam podvodných eshopů, který vede Česká obchodní inspekce.**

**JAK POSTUPOVAT V PŘÍPADĚ, ŽE MI ZBOŽÍ NEDORAZÍ?**

Prvotně je nutné kontaktovat prodávajícího, z jakého důvodu je dodání opožděno. V případě, že prodávající nereaguje, je možné se obrátit na institut mimosoudního řešení spotřebitelských sporů či na dozorové orgány. Za určitých okolností bude nutné kontaktovat orgány činné v trestním řízení. V případě, že obchodník je z jiného členského státu Evropské unie, je možné kontaktovat Evropské spotřebitelské centrum. Pokud zjistíte, že jste se stali obětí podvodů, doporučujeme kontaktovat banku a požádat o chargeback.

**Chargeback** je finanční termín označující proces, kdy držitel kreditní karty nebo platebního účtu požaduje vrácení peněz za provedenou transakci. Tento proces může být spuštěn z různých důvodů, například pokud byla transakce provedena bez svolení držitele karty, nebo pokud zboží nebo služby nebyly dodány v souladu s dohodou. Chargeback umožňuje zákazníkům ochranu před neoprávněnými transakcemi, podvodnými činnostmi a nesrovnalostmi v platebním styku.

**PROCES CHARGEBACKU ZAHRNUJE TYPICKY 4 KROKY:**

**1) Požadavek na chargeback:** Držitel karty podá žádost o chargeback bankovní instituci, která vydala kartu. V žádosti uvede důvody, proč si myslí, že by měly být peníze vráceny.
**2) Posouzení banky:** Banka, která vydala kartu, prověří žádost a informace ohledně transakce. Zkontroluje, zda jsou důvody pro chargeback oprávněné.
**3) Kontakt s obchodníkem:** Banka, která zprostředkovala transakci, může kontaktovat obchodníka, který provedl transakci, aby získala jeho stranu příběhu a relevantní informace.
**4) Rozhodnutí banky:** Na základě dostupných informací banka rozhodne, zda je chargeback oprávněný nebo ne. Pokud je chargeback uznán, banka provede zpětné storno transakce a peníze jsou vráceny držiteli karty.



# FINANČNÍ A BANKOVNÍ PODVODY

**Počet podvodů v platebním styku neustále roste a je proto nutné chovat se při platebních transakcích obezřetně, abychom se nestali obětí takovýchto podvodů.**

**JAKÉ JSOU NEJČASTĚJI POUŽÍVANÉ FORMY ÚTOKŮ?**

**Phishing:** např. v chatovacích aplikacích, SMS zprávách (tzv. smishing), e-mailech. Oběť se proklikne na podvodné stránky, na nichž nejčastěji zadá své přihlašovací údaje, které tím prozradí podvodníkům. Podvodníci pak sami realizují podvodné transakce či např. načerpají na oběť úvěr.

**Vishing:** podvodné telefonáty útočící na základní emoci (nejčastěji strach), volající se např. vydává za policistu, pracovníka security oddělení banky či zaměstnance centrální banky a zmanipuluje oběť k jednání umožňujícímu realizaci podvodu (např. sdělení údajů, instalaci špehovací aplikace atd.). Číslo může působit jako číslo volající instituce/autority (tzv. spoofing).

**POZOR! Praktiky podvodníků jsou čím dál důmyslnější. Podvodníci používají nové manipulativní techniky, jimiž cílí na emoce obětí, a formy útoku neustále vylepšují. Platí, že oběti podvodů poskytují podvodníkům nevědomou součinnost.**

Jedná se například o aktivity na internetu (příspěvky na sociálních sítích, komentáře atd.). Informace zanechávají digitální stopu, na jejímž základě mohou podvodníci lépe cílit scénář útoku.

**JAK NENALETĚT?**

**Nedávejte podvodníkům šanci** – žádné informace jim nesdělujte a zavěste. Na základě příchozího telefonického hovoru nedělejte unáhlená rozhodnutí. Nepodlehněte tlaku, pod který vás volající záměrně dostává. Už to, že vyvíjí tlak, by vám na první dobrou mělo být podezřelé. Pamatujte, že se nevyplatí spěchat, počítejte třeba do pěti. Zavěste a ověřte, kdo vám volá, nevolejte zpět na číslo volajícího, ale na oficiální infolinku instituce, která vás kontaktovala. V každém případě chraňte vaše přístupové údaje. Nikomu nesdělujte heslo, PIN a osobní údaje. Zabezpečte svůj počítač, mobil nebo tablet a neinstalujte do nich podezřelé aplikace. Nikomu nedávejte přístup k vašemu zařízení, a to ani vzdálený. Mějte na paměti, že vaše banka nepotřebuje znát váš PIN, ale podvodníci ano.

**POZOR! K obecným bezpečnostním zásadám dále patří: nespěchat (nedělat unáhlená rozhodnutí), ověřovat (vždy zvážit možnost podvodu) a chránit (své údaje a citlivá data).**

**CO BYCHOM MĚLI MÍT NA PAMĚTI?**

Mějte na paměti, že podvodníci umí napodobit jakékoliv číslo i e-mail. Dejte pozor, podvodníci se vydávají za bankéře i policisty (někdy za všechny najednou, např. ve formě koordinovaných telefonátů) a působí věrohodně.

**POZOR! Nikomu nesdělujte přístupové údaje do IB/MB, karetní údaje, autorizační kódy ani jiné citlivé informace.**

**CO DĚLAT, KDYŽ DOŠLO K PODVODU?**

Okamžitě kontaktujte vlastní banku a zablokujte platební prostředky – tj. internetové či mobilní bankovnictví a platební karty. Zjistěte, zda podvodně zadané platby už odešly, popř. se je pokuste zastavit. Poté ihned kontaktujte Policii ČR – sdělte, jak útok proběhl a jaká škoda vznikla. Orgánem příslušným pro řešení sporů je v těchto případech finanční arbitr či soud.



# OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

**V kterých případech je povoleno Vaše data zpracovávat?**

V pravidlech EU na ochranu údajů (tj. v obecném nařízení EU o ochraně osobních údajů neboli GDPR) se popisují různé situace, kdy je společnost nebo organizace oprávněna vaše osobní údaje shromažďovat a opakovaně používat:

- když s vámi uzavírají smlouvu – např. smlouvu na dodání zboží nebo služby (tj. při nákupu online) nebo pracovní smlouvu
- když musí plnit povinnost vyplývající ze zákona – např. pokud je zpracování vašich osobních údajů právním požadavkem, například pokud váš zaměstnavatel poskytuje informace o vašem měsíčním příjmu orgánu sociálního zabezpečení, abyste mohli mít sociální pojištění
- když je zpracování údajů nezbytné k ochraně vašich životně důležitých zájmů – např. při ochraně vašeho života
- když plní úkol prováděný ve veřejném zájmu – to se týká především činností veřejné správy (školy, nemocnice či obce)
- v případě oprávněných zájmů – např. pokud banka použije vaše osobní údaje k tomu, aby zjistila, zda splňujete kritéria nezbytná k založení spořicího účtu s vyšší úrokovou sazbou

**POZOR! Ve všech ostatních situacích si musí společnost či organizace ještě před tím, než začne vaše osobní údaje shromažďovat či opakovaně užívat, vyžádat váš souhlas.**

**SOUHLAS SE ZPRACOVÁNÍM ÚDAJŮ**

Požádá-li vás společnost nebo organizace o souhlas, je třeba, abyste ho mohli potvrdit zcela zjevným, konkrétním úkonem, tzn. například podepíšete formulář, kde je uvedeno, že souhlasíte, nebo z jasně rozlišených kategorií „Ano/Ne" na internetové stránce zvolíte „Ano". Nestačí, když zvolíte možnost, že danou službu nechcete (tzv. možnost „opt-out"), například zaškrtnutím políčka, u něhož je napsané, že nechcete dostávat marketingové e-maily. Je třeba, abyste si danou možnost aktivně vybrali (tzv. „opt-in") a souhlasili s tím, že vaše osobní údaje budou pro daný účel uloženy a/nebo opakovaně používány.

**Než si danou možnost zvolíte, měly by vám rovněž být poskytnuty následující informace**:

- informace o společnosti/organizaci, která bude vaše osobní údaje zpracovávat, a to včetně kontaktních údajů a případně kontaktu na pověřence pro ochranu osobních údajů
- důvod, z jakého společnost/organizace vaše osobní údaje bude používat
- jak dlouho si společnost/organizace hodlá vaše osobní údaje ponechat
- podrobnosti o jiné společnosti/organizaci, která vaše osobní údaje získá



• informace o vašich právech na ochranu údajů (přístup, úprava, odstranění údajů, podání stížnosti, odvolání souhlasu)

**POZOR! Všechny tyto informace by měly být uvedeny v přehledné a srozumitelné podobě.**
**Odvolání souhlasu s používáním osobních údajů a právo vznést námitku**

Pokud jste společnosti/organizaci dali souhlas s tím, aby vaše osobní údaje používala, a chcete tento souhlas odvolat, můžete se kdykoli obrátit na správce údajů (osoba nebo subjekt, který vaše osobní údaje spravuje). Jakmile svůj souhlas odvoláte, společnost/organizace ztrácejí právo vaše osobní údaje používat.

Pokud organizace vaše osobní údaje zpracovává na základě svých oprávněných zájmů, jako součást úkolu vykonávaného ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci, může vám vzniknout právo vznést námitku. Avšak v některých specifických případech může mít přednost veřejný zájem a společnost/organizace tak může být oprávněna s vašimi osobními údaji dále nakládat. K tomu může dojít například tehdy, jestliže se jedná o vědecký výzkum, zpracování statistických údajů či úkol vykonávaný v rámci úřední role veřejnoprávního orgánu.

**MOŽNOST ÚPRAVY OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

Pokud údaje, kterými o vás společnost/organizace disponuje, nejsou správné nebo úplné, můžete požádat o možnost je upravit či aktualizovat.

**Odstranění osobních údajů („právo být zapomenut")**
Pokud už vaše osobní údaje nejsou k danému účelu potřeba nebo jsou využívány protiprávně, můžete požádat o jejich smazání. Jedná se tzv. „právo být zapomenut".
Tato pravidla platí také pro vyhledávače, jako je Google. Tyto společnosti se totiž rovněž považují za správce údajů. Můžete společnost požádat, aby z výsledků vyhledávání odstranila odkazy na internetové stránky obsahující vaše jméno, a to pokud jsou dané informace nepřesné, neadekvátní, irelevantní nebo přebytečné. Pokud společnost vaše osobní údaje zveřejnila na internetu a vy požádáte o jejich odstranění, společnost má rovněž povinnost informovat o vašem přání údaje a odkazy odstranit všechny další internetové stránky, kde byly dané údaje sdíleny.

**POZOR! Pokud se domníváte, že došlo k porušení vašich práv na ochranu osobních údajů, můžete podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních, který věc vyšetří.**

**ZÁKLADNÍ PRAVIDLA PRO PRÁCI S OSOBNÍMI ÚDAJI**

**• Používejte silná hesla a dvoufázové ověření**
Jedním z nejdůležitějších kroků k ochraně vašich osobních údajů a soukromí online je používání silných hesel. Silné heslo by mělo mít alespoň 12 znaků a obsahovat kombinaci písmen, čísel a symbolů. Také byste měli mít pro každou službu, kterou používáte, jiné heslo.

Dalším krokem, který můžete udělat k ochraně svých účtů, je použití dvoufázového ověření (2FA). Tato funkce vám poskytuje další vrstvu zabezpečení tím, že vám umožní ověřit svou identitu pomocí kódu, který obdržíte na svůj telefon, nebo pomocí aplikace pro ověřování totožnosti.

**• Buďte obezřetní při používání veřejných Wi-Fi sítí**
Veřejné Wi-Fi sítě jsou velmi pohodlné, ale také mohou být nebezpečné. Při používání veřejné Wi-Fi sítě je vaše připojení k internetu nezabezpečené a citlivé údaje, jako jsou hesla a finanční informace, mohou být ohroženy. Pokud musíte použít veřejnou Wi-Fi síť, měli byste se ujistit, že používáte zabezpečené připojení VPN (virtuální privátní síť). VPN vám umožní šifrovat své připojení a skrýt vaši IP adresu.

**• Sledujte své sociální sítě**
Sociální sítě jsou ideálním místem pro útočníky, kteří chtějí získat přístup k vašim osobním údajům. Měli byste pravidelně kontrolovat nastavení soukromí vašich sociálních sítí a ujistit se, že vaše údaje nejsou viditelné pro neznámé osoby. Měli byste být také opatrní při přijímání žádostí o přátelství od lidí, které neznáte. Tyto účty mohou být vytvořeny útočníky, kteří se snaží získat přístup k vašim osobním údajům. Měli byste také být opatrní při klikání na podezřelé odkazy nebo přílohách v e-mailech a na sociálních sítích.

**POZOR! V žádném případě nezveřejňujte na sociálních sítích informace, jejichž případné zveřejnění by vám vadilo. Ani je nikomu neposílejte. Mějte na paměti, že žádné zabezpečení není dokonalé a k vašim datům se může dostat někdo jiný. Soukromé fotografie pak mohou být zneužity například ke kyberšikaně.**

**• Používejte antivirový software**
Antivirový software je nezbytným nástrojem pro ochranu vašeho počítače a osobních údajů. Antivirový software detekuje a odstraňuje škodlivý software, malware a viry, které mohou ohrozit vaši bezpečnost. Je důležité pravidelně aktualizovat svůj antivirový software, aby byl schopen detekovat a chránit před nejnovějšími hrozbami.

**• Buďte opatrní při používání e-mailu**
E-mailové účty jsou často terčem útoků hackerů, kteří se snaží získat přístup k vašim osobním údajům a financím. Měli byste být opatrní při klikání na odkazy nebo přílohy v e-mailech od neznámých osob nebo firem.

**• Pravidelně zálohujte svá data**
Pravidelné zálohování vašich dat může být velmi užitečné v případě, že dojde k havárii vašeho počítače nebo útoku hackerů. Zálohování vašich dat znamená vytvoření kopie vašich důležitých souborů na jiném úložišti, jako je například externí pevný disk nebo cloudové úložiště. Můžete nastavit pravidelné zálohování, aby se vaše data automaticky zálohovávala na externí pevný disk nebo cloudové úložiště.

**• Vypněte funkci automatického přihlašování**
Automatické přihlašování může být pohodlné, ale také může zvýšit riziko zneužití vašeho účtu. Pokud útočník získá přístup k vašemu počítači, může být schopen se automaticky přihlásit do vašich online účtů. Proto je lepší vypnout funkci automatického přihlašování a manuálně zadat své přihlašovací údaje vždy, když se přihlašujete do svých účtů.

# DOZOROVÉ ORGÁNY

**Česká obchodní inspekce** kontroluje běžnou činnost podnikatele a na základě podnětu podaného spotřebitelem tak typicky může sankcionovat nepřijímání reklamací, nevyřízení reklamace ve lhůtě 30 dnů apod. ČOI dále zprostředkovává tzv. ADR řízení neboli mimosoudní řešení spotřebitelských sporů.

Má-li spotřebitel problém s podnikatelem z jiné země EU, Norska či Islandu, může se obrátit na Evropské spotřebitelské centrum.

**Český telekomunikační úřad** provádí dozor nad telefonními operátory, poskytovateli připojení k internetu apod. Pokud spotřebitel nesouhlasí s provedením reklamace u svého operátora, má právo se obrátit na ČTÚ, který je také subjektem příslušným pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb.

**Energetický regulační úřad** dozoruje činnost dodavatelů energií a zprostředkovatelů energií. ERÚ na návrh zákazníka v postavení spotřebitele odebírajícího elektřinu, plyn nebo tepelnou energii pro spotřebu v domácnosti rozhoduje spotřebitelské spory mezi ním a dodavatelem energií, které vymezuje energetický zákon. Spotřebitelé mohou také na ERÚ podávat podněty k prošetření porušení ustanovení energetického zákona dodavateli.

**Státní zemědělská a potravinářská inspekce** provádí kontrolu tzv. od vidlí až po vidličku, tedy

celého procesu, kterým potravina projde, než se dostane spotřebiteli na talíř. Na SZPI se může spotřebitel obrátit také v případě, kdy je nespokojen s hygienickým standardem v restauračních zařízeních.

**Úřad pro ochranu osobních údajů** kontroluje, že osobní údaje, které podnikateli při nákupu zboží poskytujete, jsou uchovávány tak, aby nedošlo k jejich úniku či zneužití. Má-li spotřebitel podezření, že s jeho osobními údaji není zacházeno v souladu se zákonem, může se na tento úřad obrátit.

**Česká národní banka** kontroluje činnost osob působících na finančním trhu, typicky se jedná o banky a pojišťovny. Vykonává též dohled nad dodržováním povinností při poskytování spotřebitelských úvěrů, a to jak bankami, tak nebankovními poskytovateli či zprostředkovateli spotřebitelských úvěrů.

**Finanční arbitr** není dozorovým orgánem, ale orgánem zřízeným pro rozhodování sporů v oblasti finančních služeb. Rozhoduje spory ze spotřebitelských úvěrů, spory ze stavebního spoření, spory z životního pojištění či spory s poskytovateli platebních či investičních služeb. Dozorovým orgánem (tj. orgánem udělujícím sankce) pro oblast finančních služeb je Česká národní banka.

**Úřad pro civilní letectví** dohlíží na plnění povinností leteckého dopravce týkajících se náhrad a pomoci cestujícím v případě, že nastane jedna z následujících událostí - věcná příslušnost Úřadu: zrušení letu, zpoždění letu, odepření nástupu na palubu letadla proti vůli cestujícího, změna třídy z vyšší na nižší, neposkytnutí péče, a to za podmínky, že se tyto události uskutečnily - místní příslušnost Úřadu: při odletu z letiště umístěného na území České republiky, anebo při odletu z letiště umístěného ve třetí zemi (tj. země mimo EU), byl-li let provozován dopravcem EU.

POMOHLA VÁM NAŠE ČINNOST,
MYSLÍTE SI, ŽE JE NAŠE
ČINNOST PROSPĚŠNÁ?

Staňte se naším sympatizujícím členem
a můžete nám přispívat občasně či pravidelně
jakoukoliv částkou dle Vašich možností.



# INFORMACE O ČLENSTVÍ

*Máte-li pocit, že činnost Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z.s.*
*je prospěšná, staňte se naším členem.*
*O výši svého členského příspěvku si rozhodnete sami.*



## VÝHODY ČLENSTVÍ

- získáte pravidelné informace o novinkách a nástrahách ve spotřebitelském prostředí,
- budeme Vás zvát na naše akce, besedy a veřejná vystoupení,
- budete přednostně odbaveni v naší elektronické poradně (možno podávat dotazy přes elektronický formulář),
- budete si moci objednat konkrétní čas v našich 10 osobních poradnách, které v takto velké šíři poskytujeme jako jediní v ČR
- přednostně odbaveni v našich 10 osobních poradnách
- budeme Vám zasílat náš magazín SOSák a pravidelné NEWSlettery,
- poskytneme Vám nadstandardní poradenství, poskytneme Vám vzorové dopisy a pomůžeme Vám při jejich sepsání,
- dostanete členskou kartu, se kterou u nás můžete čerpat veškeré výhody,
- podpoříte naši činnost do budoucna.

## JAK SE STÁT ČLENEM

Možnost přispívat občasně i pravidelně jakoukoliv částkou dle Vašich možností

**1) OSOBNĚ**
– na kterékoliv naší poradně nebo v našem centru na adrese Česká 141/31, 602 00 Brno
**2) ELEKTRONICKY**
- www.asociace-sos.cz/clenstvi/
**3) BANKOVNÍM PŘEVODEM**
- členský příspěvek můžete zaslat také převodem na číslo účtu 2600115708/2010, jako variabilní číslo uveďte datum narození v úpravě podle tohoto vzoru
– např. pro datum narození 6. 4. 1951 je variabilní symbol 510406
- informujte nás prosím emailem clenove@asociace-sos.cz o úhradě členského příspěvku, ať můžeme ještě před obdržením platby připravit Vaši členskou kartičku. Do předmětu zprávy uveďte „členský příspěvek"

Máte-li zájem o členství v naší organizaci, kontaktujte nás prosím na e-mail:
clenove@asociace-sos.cz nebo telefonicky na číslo 542 210 549.

# TRVEJTE na svých PRÁVECH!

Pomohla Vám naše činnost, myslíte si, že je naše činnost prospěšná?
Staňte se naším sympatizujícím členem a můžete nám přispívat občasně
či pravidelně jakoukoliv částkou dle Vašich možností.

Číslo bankovního účtu 2600115708/2010

Děkujeme...

SOS ASOCIACE
SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ

KDE NÁS NAJDETE:
SOS – Asociace, z. s.
Česká 131/41, 602 00 Brno

PORADENSTVÍ
po – pá 9.00 - 16.00
tel.: 542 210 549
poradna@asociace-sos.cz
www.asociace-sos.cz

MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU
BRNO
PRAHA PRAGUE PRAGA PRAG
Jihočeský kraj
Moravskoslezský kraj
Vyškov
tábor
PROSTĚJOV
SPOTŘEBITELSKÉ FÓRUM