

Vyjádření České srovnávací

V prvé řadě zdůrazňujeme, že za dobu naší existence máme již tisíce zákazníků a téměř všichni jsou s našimi službami spokojeni. Nicméně tito zákazníci logicky nejsou nikde „slyšet“ a „vidět“, protože jednak nemají potřebu zapojovat se do diskusí a jednak se těchto zákazníků nikdo na jejich názor neptá a aktivně je nevyhledává, protože by nevyvolal tu správnou „senzaci“. Zákazníci, kteří si stěžují, tak představují pouze mizivé procento z celkového počtu našich zákazníků. Tento jev je zcela pochopitelný, neboť je téměř nemožné vytvořit službu či produkt, který by vyhovoval vždy všem. Právě proto stížnosti, se kterými se na nás zákazníci obrátí přímo, vždy řešíme okamžitě a s přihlédnutím ke konkrétnímu zákazníkovi a konkrétním okolnostem.

Nedodrží-li zákazník podmínky naší vzájemně dohodnuté a odsouhlasené spolupráce, tj. poruší svou povinnost, je následně vyzván k úhradě smluvní pokuty. Důvodem, proč po zákazníkovi požadujeme její úhradu je zejména skutečnost, že pro ně vyvíjíme naši činnost zcela bezplatně a v případě, že zákazník smlouvu poruší, znamená to pro nás, že jsme vynaložili vlastní náklady na splnění naší povinnosti zcela zbytečně. Smluvní pokuta tedy slouží k alespoň částečnému pokrytí námi vynaložených nákladů a zároveň též k motivaci zákazníků dostát svým povinnostem.

Považujeme za důležité dodat, že zákazníci mají možnost od smlouvy odstoupit a ujistíme Vás, že ani nás netěší účtovat zákazníkům smluvní pokuty. Tento postup pro nás totiž znamená další administrativní náklady mnohdy spojené i s nutností porady s advokátem, které se nám nikdy nevrátí. Jde o několikanásobně dražší postup, než kdyby zákazník dodržel podmínky smlouvy, případně se s námi osobně domluvil na jiném postupu. Naše podnikání může fungovat jen tehdy, budou-li obě strany smlouvy vždy dodržovat její podmínky, ne naopak.

Jak bylo uvedeno v předchozím emailu, žádný zákazník nedostal pokutu za to, že skončil u dodavatele poslední instance. Zákazníci, kteří s námi měli platnou smlouvu a nadále tím požadovali naše služby byli kontaktováni z naší strany, s informací, že jim pomůžeme a převedeme je k jinému dodavateli dle smlouvy. Podotýkáme, že smlouva, kterou s námi zákazník podepisuje, obsahuje jasné a srozumitelné vymezení práv a povinností jak naší společnosti, tak zákazníka, včetně přesného stanovení sankcí za nesplnění některé z ujednaných povinností. Takovéto sjednání smluvní pokuty plně vyhovuje legislativě i judikatuře vyšších soudů České republiky. Nedílnou součástí každé objednávky jsou také doplňující informace obsahující veškerá poučení, které je nutno učinit ze strany společnosti jako podnikatele vůči zákazníkovi – spotřebiteli. K objednávce i doplňujícím informacím pak zákazník, po seznámení se s jejich obsahem, připojuje svůj vlastnoruční podpis, kterým stvrzuje obeznámení a souhlas s obsahem těchto dokumentů.

Konkrétně k uvedené zákaznici, u její smlouvy nevidujeme plnou moc na základě, které můžeme sdělovat informace třetím stranám. I s paní Michnovou jednáme individuálně, vše jí bylo vysvětleno a snažíme se docílit ukončení, které bude schůdné pro obě strany.