

Kaktusí podmínky zásilkového obchodu a Reklamační řád

Platné od 26. 3. 2026

V těchto podmínkách najdeš obecné informace o tom, jak u nás nakupovat na e-shopu, jak si objednat SIM kartu s předplacenou službou Kaktus, jaká máš práva při nákupu na dálku a jak postupovat, když budeš chtít něco reklamovat. Tyto podmínky jsou součástí smlouvy mezi tebou a námi – společností T-Mobile Czech Republic a.s., se sídlem Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4, IČO: 649 49 681, zapsanou v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 3787 (dále jen „my“ nebo „Kaktus“).

Online nákup u Kaktusu

1) Základní informace

U nás si na pár kliků vždycky vybereš, co ti bodne nejvíc. Na e-shopu www.mujkactus.cz si můžeš vybrat a objednat boží Kaktusí SIMku s předplacenou službou Kaktus kdykoliv – ve dne v noci, o víkendu i ve svátek. Pokud nás zrovna nepostihne nějaká technická anomálie, máme otevřeno prostě furt. Najdeš tu všechny potřebné informace o zboží a službách včetně jejich cen, které jsou vždy uvedeny s DPH. Než objednávku odešleš, můžeš si ji kdykoliv zkontrolovat a upravit. E-shop ti ukáže veškeré informace o vlastnostech produktu, celkovou cenu včetně všech poplatků, způsoby platby a dodání.

Smlouvu s námi uzavřeš tak, že na e-shopu vyplníš objednávku a odešleš ji. My ti pak na e-mail objednávku potvrdíme a současně ti tam pošleme i elektronickou fakturu. Je to klasicky platný daňový dokument a ty souhlasíš, že ti ji nebudeme tisknout. Je ale potřeba, aby zadaný e-mail byl funkční, aby ti faktura dorazila bez problémů. Tak to prosím alespoň dvakrát zkontroluj. My ti pak zboží co nejdříve odešleme způsobem, jaký jsme si v objednávce domluvili.

Tvoje údaje jsou u nás v bezpečí. Tvé osobní údaje zpracováváme pouze pro účely uzavření a plnění smlouvy a související povinnosti. Bez tvého souhlasu je nikomu dalšímu nedáme, ledaže by nám to ukládal zákon. Podrobnosti o zpracování osobních údajů najdeš v našich Zásadách ochrany osobních údajů.

Důležité dokumenty

Všechny důležité dokumenty jako právě Zásady ochrany osobních údajů, Všeobecné podmínky, aktuální ceník, obchodní podmínky služeb nebo třeba předsmuvní informace ke každé Kaktusí SIMce najdeš vždycky v sekci „Dokumenty ke stažení“ v zápatí webu www.mujkactus.cz.

Pokud se ti to nechce hledat, najdeš to i přímo na tomhle linku --> www.mujkactus.cz/dokumenty

Cookies

Co to jsou tyhle sušenky, k čemu slouží a jaké nebo proč u nás používáme, to vše se dočteš na www.mujkactus.cz/cookies.

2) Platba a doprava

Zaplatit můžeš platební kartou online (přes platební bránu, Apple Pay nebo Google Pay) už při zadání objednávky, nebo v hotovosti či kartou při převzetí u doručovatele. Možnosti se mohou lišit podle vybraného přepravce. Cena je vždy uvedena včetně DPH a všech poplatků.

Pokud není v objednávce uvedeno jinak, doručení je u nás vždy zdarma.

Zboží ti doručíme způsobem, jaký si domluvíme v objednávce. Vždy máš na výběr podle toho, co si objednáš. Standardní SIM ti zpravidla umíme doručit Zásilkovnou, Balíkovnou nebo jiným přepravcem, který se ti zobrazí na výběr v procesu objednávky. Elektronickou eSIM ti vždycky pošleme obratem na e-mail – tak si radši dvakrát zkontroluj, ať nám mail vyplníš správně.

Ke dni odeslání objednávky ti na e-mail pošleme informace o odeslání zásilky. Zpravidla to stihneme do 2 pracovních dnů, ale může se stát, že to přepravci bude trvat déle. To bohužel neovlivníme.

Při převzetí zboží od přepravce si prosím zkontroluj neporušenost obalu. Pokud zjistíš poškození obalu svědčící o poškození nebo neoprávněném vniknutí do zásilky, nemusíš zásilku od přepravce převzít a můžeš ji odmítnout. Přepravce může při převzetí požadovat předložení občanského průkazu k ověření tvé totožnosti, případně jinak ověřit, že je zásilka určena tobě.

3) Odstoupení od smlouvy do 14 dnů

Pokud sis zboží nebo službu objednal prostřednictvím našeho e-shopu, máš právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu do 14 dnů ode dne převzetí zboží. S tímto právem nemůžeme spojit žádnou sankci ani postih. V případě SIM karty, ze které jsi už uskutečnil první hovor a uzavřel tak účastnickou smlouvu, můžeš odstoupit do 14 dnů ode dne, kdy ti pošleme do schránky právních informací, kterou najdeš v internetové samoobsluze na www.mujkaktus.cz, informace o uzavřené smlouvě.

Když budeš chtít odstoupit, můžeš postupovat takto:

Dopisem nám oznam, že chceš odstoupit. V dopise uveď, že odstupuješ od smlouvy ve 14 dnech, uveď svoje identifikační údaje a taky identifikuj smlouvu, od které odstupuješ. S dopisem nám pošli nejlépe i zboží (výrobek vč. příslušenství, SIM kartu) a doklad o koupi. Pokud jsme ti přidali k tvému nákupu zboží i nějaký dárek, musíš nám vrátit i ten, protože jsme ti ho dali právě z toho důvodu, že sis koupil vybrané zboží, které nám však s odstoupením vracíš. Bude super, když nám zboží vrátíš v původním nepoškozeném balení. Zboží nám vrať co nejdřív, nejpozději do 14 dnů od odstoupení. Když zboží bude poškozené nebo neúplné, můžeme po tobě chtít uhradit náhradu škody nebo náhradu bezdůvodného obohacení. Náklady na vrácení zboží neseš ty, my ti vrátíme kupní cenu, kterou jsi zaplatil, případně poníženou o snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než bylo nutné k seznámení se se základní funkcí zboží, jeho povahou či vlastnostmi, a to poštovní poukázkou na tvoji adresu, kam bylo zboží posláno. Případně nám v dopisu uveď číslo bankovního účtu, kam máme peníze vrátit. Jen abys věděl – peníze ti nevrátíme dřív, než nám zboží předáš či doložíš, že jsi ho odeslal.

Pokud budeš odstupovat od smlouvy na předplacenou službu KAKTUS a už využiješ nějakou placenou službu, vrátíme ti jen nespotřebovaný kredit, a to bez případného bonusového kreditu.

4) Reklamační řád

Odpovídáme ti za to, že zboží při převzetí nemá vady. Výrobek, který sis zakoupil, prošel náročnými testy výrobce. Pokud se i přesto na výrobku projeví vada v době 24 měsíců od převzetí, máš právo tuto vadu u nás vytknout (reklamovat). Reklamovat můžeš i příslušenství, ať už bylo prodáváno jako součást balení výrobku, nebo samostatně.

Pokud se vada projeví v průběhu prvního roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. V druhém roce je prokazování vady na tobě.

Jak na reklamaci:

1. Reklamaci můžeš uplatnit odesláním zboží na vlastní náklady na adresu PJ EXPEDIS spol. s r.o., Logistické centrum T-Mobile, P3 Hala I, Vlastibořská 2789/2, 193 00 Praha 9 – Horní Počernice.

2. Před předáním výrobku k reklamaci si prosím zálohuj individuální nastavení a data (včetně telefonního seznamu, aplikací, fotografií a dalších souborů) uložená ve výrobku. Přestože se budeme snažit nic nezměnit, za zachování těchto dat neodpovídáme. Pro zjištění vady nebo její nápravu je často nutné obnovit tovární nastavení. Výrobek ti proto můžeme vrátit i v původním továrním nastavení a bez jakýchkoliv dat.

3. Aby bylo vyřízení reklamace snazší, předlož při reklamaci doklad o koupi a kompletní předmět reklamace. Popiš, co je na výrobku špatně nebo jak se to projevuje a nezapomeň nám sdělit, jakou formu vyřízení reklamace požaduješ.

Tvá práva z vadného plnění:

Má-li věc vadu, můžeš požadovat její odstranění. Podle své volby můžeš požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný.

Přiměřenou slevu nebo odstoupení od smlouvy můžeš požadovat, pokud: a) odmítneme vadu odstranit nebo ji neodstraníme v přiměřené době; b) se vada projeví opakovaně; c) je vada podstatným porušením smlouvy; d) je

z našeho prohlášení nebo z okolností zřejmé, že vadu neodstraníme v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro tebe. Od smlouvy ale nemůžeš odstoupit, je-li vada věci nevýznamná.

Vyřízení reklamace:

Oprávněnou reklamaci vyřídíme přiměřeně typu vady – buď bezplatným odstraněním vady, výměnou reklamovaného výrobku za nový, popřípadě jiným způsobem, který umožňuje zákon. Budeme se snažit případnou vadu odstranit co nejdříve, ale podle zákona na to máme 30 dnů, ledaže bychom se domluvili na delší lhůtě.

O vyřízení reklamace tě budeme informovat SMS na tvé mobilní telefonní číslo, případně telefonicky, e-mailem nebo poštou.

Je-li reklamace oprávněná, doba pro uplatnění práva z vad neběží po dobu, po kterou nemůžeš věc užívat. Pokud vyřídíme reklamaci formou výměny vadného výrobku za nový, dobíhá v souladu s právními předpisy původní lhůta pro uplatnění práv z vad.

Kdy reklamace není oprávněná:

Právo z vadného plnění ti nenáleží, pokud jsi vadu sám způsobil. Vadou věci také není její opotřebení způsobené obvyklým užíváním. O neoprávněnou reklamaci jde zejména v těchto případech:

- mechanické poškození (např. pádem, nadměrným tlakem, ohnutím, poškozením ostrými předměty);
- poškození stykem s přírodními živly (např. vodou, ohněm, žářem), oxidací, znečištěním nebo v důsledku živelních či jiných lokálních jevů (např. bouřky, přepětí v síti);
- neodborná manipulace nebo zásah do výrobku neoprávněnou osobou, pozměňování výrobku nebo poškození/znečištění výrobního čísla (IMEI);
- použití nevhodných nebo nedoporučovaných baterií, zdrojů, obalů/pouzder či jiného příslušenství;
- spojení výrobku s nestandardním nebo neoriginálním příslušenstvím, užívání nevhodného softwaru či výrobcem neschválených aplikací, neprovedení nutných aktualizací;
- instalace nebo používání výrobku v rozporu s návodem k obsluze nebo pro jiné účely, než je pro výrobek obvyklé;
- běžné opotřebení (u baterií mobilních telefonů zejména ztráta kapacity běžným opotřebením, opotřebení krytu nebo klávesnice běžným používáním);
- skladování mimo rozsah teplot stanovených výrobcem (obvykle pro přístroj –25 °C až 55 °C, pro baterii 0 °C až 49 °C);
- provozování výrobku ve vlhkém, prašném nebo chemicky agresivním prostředí (pokud výrobce nedoporučuje jinak).

V případě, že se bude jednat o opravu, na kterou se odpovědnost za vady nevztahuje (mimozáruční oprava), dáme ti o tom vědět a současně ti sdělíme podmínky, za kterých je možné vadu opravit. Bude pak pouze na tobě, zda na tyto podmínky přistoupíš.

Digitální obsah a věci s digitálními vlastnostmi

Pokud si od nás koupíš věc s digitálními vlastnostmi (mobilní telefony, tablety, routery apod.), odpovídáme za to, že tyto věci bude možné řádně užívat k obvyklému účelu po dobu dvou let od zakoupení, včetně zajištění všech potřebných a bezpečnostních aktualizací operačního systému. Na každou aktualizaci operačního systému budeš předem upozorněn a vyzván k jejímu provedení. Výzvy zasílá přímo dodavatel operačního systému. Pro řádné zachování funkcí výrobku je třeba aktualizace provádět bez zbytečného odkladu. Pokud na výzvy k aktualizaci nereaguješ a poté reklamuješ vadu způsobenou neprovedením aktualizace, nemůžeš se oprávněně domáhat nefunkčnosti výrobku.

5) Kontaktní informace a mimosoudní řešení sporů

Poskytovatel služby: T-Mobile Czech Republic a.s., se sídlem Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4, IČO: 649 49 681, DIČ: CZ64949681, zapsaná do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3787

Zákaznická podpora Kaktusu: Ať už potřebuješ pomoci s objednávkou, službou, nebo tě jenom něco zajímá, dej nám vědět. Nejrychlejší to máš online na Facebooku (www.fb.com/kaktus), na chatu na www.mujkaktus.cz nebo na e-mailu: mail@mujkaktus.cz

Mimosoudní řešení sporů:

Pokud jsi uzavřel smlouvu jako spotřebitel, máš právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů týkajících se koupě zboží je Česká obchodní inspekce (www.coi.cz) se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2. V případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací můžeš spory řešit mimosoudně u Českého telekomunikačního úřadu (www.ctu.cz).

Spotřebitelský spor můžeš řešit také online prostřednictvím platformy ODR na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Adresa pro vrácení nebo reklamaci zboží: PJ EXPEDIS spol. s r.o., Logistické centrum T-Mobile, P3 Hala I, Vlastibořská 2789/2, 193 00 Praha 9 – Horní Počernice

6) Závěrečná ustanovení

Tyto podmínky se řídí českým právním řádem, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. V otázkách zde neupravených se přiměřeně použijí Všeobecné podmínky předplacené služby Kaktus a další podmínky zveřejněné na www.mujkaktus.cz.

Vyhrazujeme si právo tyto Podmínky zásilkového obchodu a Reklamační řád měnit či doplňovat.